



SK

Európsky kódex správania pre poskytovanie mikroúverov



Verzia 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 978-92-79-93701-9 doi: 10.2767/551726 KE-06-18-083-SK-N

PRINT ISBN 978-92-79-93686-9 doi: 10.2767/908520 KE-06-18-083-SK-C

Európsky kódex správania pre poskytovanie mikroúverov

Predslov

Európsky trh mikrofinancovania je mladý a rastúci sektor, ktorý má značný potenciál. Tento trh je však ešte dosť heterogénny z dôvodu rozdielnych právnych a inštitucionálnych rámcov v členských štátoch a rozmanitosti poskytovateľov mikroúverov. Mikroúvery v EÚ poskytujú finančné inštitúcie, ako napríklad komerčné banky, sporiteľne, družstevné banky a verejné banky, ale aj mnohé nebankové subjekty, ako napríklad mikrofinančné inštitúcie, nadácie, úverové združenia, charitatívne organizácie, mimovládne organizácie a iné.

Postupy v oblasti poskytovania mikroúverov sa preto výrazne líšia v závislosti od druhu inštitúcie, ktorá poskytuje mikroúvery, jej právneho usporiadania, prostredia, v ktorom pôsobí, a jej vlastnej schopnosti uplatňovať riadne a efektívne postupy riadenia.

Komisia za týchto podmienok určila návrh všeobecne prijateľného dobrovoľného Európskeho kódexu dobrého správania pre poskytovanie mikroúverov ako významnú súčasť svojej iniciatívy¹ na podporu najlepších postupov v oblasti mikroúverov. Komisia sa snaží vytýčením usmernení o osvedčených postupoch a určením očakávaní a spoločných noriem podporovať tento sektor, aby mohol čeliť výzvam týkajúcim sa prístupu k dlhodobým financiam, udržania a zvyšovania kvality služieb a smerovania k udržateľnosti.

Zásady uvedené v tomto dokumente, ktoré sa týkajú správy a riadenia, nie sú vo všeobecnosti nové, ale odrážajú najlepšie postupy v rámci sektora. Účelom tohto dokumentu je podrobne opísať súbor schválených noriem, ktoré sú v Európskej únii uznané ako zásadné, pokiaľ ide o fungovanie a výkazníctvo poskytovateľov mikroúverov.

Práca na vývoji tohto európskeho kódexu dobrého správania sa uskutočnila² na základe podrobnej konzultácie s mnohými subjektmi a zúčastnenými stranami v sektore mikrofinancovania, akými sú napríklad poskytovatelia finančných prostriedkov, investori, zákazníci, vlastníci, regulačné orgány alebo partnerské organizácie. V tejto súvislosti sa vychádzalo z odborných znalostí a cenných skúseností, ktoré mnohé subjekty mikrofinancovania získali v EÚ, najmä obchodné združenia: Európska mikrofinančná sieť (EMN), Mikrofinančné centrum (MFC) a Združenie na rozvoj financií spoločenstva (CDFA).

Dúfame, že Európsky kódex dobrého správania pre poskytovanie mikroúverov prispeje k zlepšeniu osvedčených postupov a ešte viac zlepší správu a správne riadenie sektora mikrofinancovania v Európskej únii.

Dirk Ahner,
Generálny riaditeľ
Generálne riaditeľstvo pre regionálnu politiku
Európska Komisia



Heinz Zourek,
Generálny riaditeľ
Generálne riaditeľstvo pre podnikanie a priemysel
Európska Komisia



¹ Oznámenie „Európska iniciatíva za rozvoj mikroúverov na podporu rastu a zamestnanosti“ (KOM(2007) 708 v konečnom znení/2 z 20.12.2007).

² Európsky kódex dobrého správania pre poskytovanie mikroúverov vypracovali Dr Karl Dayson a Pål Vik z výskumného oddelenia Community Finance Solutions Salfordskej univerzity (Spojené kráľovstvo) v rámci zmluvy uzavretej s Európskou komisiou.

Pod'akovanie

Tieto organizácie uvedené v abecednom poradí prispeli k vypracovaniu Európskeho kódexu dobrého správania pre poskytovanie mikroúverov:

- Association of Cooperative Savings and Credit Unions Network of European Credit Unions (sieť európskych úverových združení)
- 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
- European Association of Co-operative Banks (EACB, Európska asociácia družstevných bánk)
- European Association of Public Banks (EAPB, Európska asociácia verejných bánk)
- European Banking Federation (EBF, Európska banková federácia)
- European Investment Fund (EIF, Európsky investičný fond)
- European Microfinance Network (EMN, Európska mikrofinančná sieť)
- European Network of Credit Unions (Európska sieť úverových združení)
- European Saving Banks Group (ESBG, Európske združenie sporiteľní)
- 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)

Mnohí iní účastníci sa do procesu zapojili prostredníctvom dotazníkov.

Obsah

| | |
|--|-----------|
| 0 kódexe dobrého správania | 9 |
| Ako bol kódex vypracovaný? | 10 |
| Aký účel má kódex dobrého správania pre poskytovateľov mikroúverov v EÚ? | 10 |
| Na ktoré inštitúcie sa kódex dobrého správania vzťahuje? | 10 |
| Komu je kódex dobrého správania určený? | 10 |
| Ako používať tento dokument? | 11 |
| Prehľadová matica | 12 |
| 1 – Vzťahy zákazníkov a investorov | 23 |
| Úvod | 24 |
| Vzťahy so zákazníkmi | 24 |
| Dostatočné informácie poskytované zákazníkom | 24 |
| Práva zákazníkov | 25 |
| Predchádzanie nadmernému zadlžovaniu zákazníkov | 25 |
| Starostlivosť o zákazníkov | 25 |
| Etika zamestnancov a inštitucionálne správanie | 26 |
| Ochrana údajov zákazníkov | 27 |
| Vzťahy s investormi | 27 |
| 2 – Správa | 29 |
| Úvod | 30 |
| Vývoj podnikateľského plánu | 30 |
| Predstavenstvo | 31 |
| Nezávislosť predstavenstva | 31 |
| Povinnosti predstavenstva | 32 |
| Vplyv predstavenstva na poskytovateľa mikroúverov | 32 |
| Výber a zastúpenie členov predstavenstva | 33 |
| Praktická organizácia práce predstavenstva | 33 |
| Manažment | 34 |
| Odborné znalosti manažmentu a riadenie ľudských zdrojov | 34 |
| Prevádzkové manuály | 34 |
| Externý audit | 34 |

| | |
|---|-----------|
| 3 – Riadenie rizík | 37 |
| Úvod..... | 38 |
| Rámec riadenia rizík | 38 |
| Riadenie kreditného rizika | 39 |
| Plánovanie kvality portfólia..... | 40 |
| Riadenie rizika podvodu a bezpečnostného rizika | 40 |
| Funkcia vnútorného auditu | 42 |
| 4 – Štandardy výkazníctva | 45 |
| Úvod..... | 46 |
| Spoločné štandardy finančného výkazníctva..... | 46 |
| Spoločné štandardy sociálneho výkazníctva | 48 |
| Spoločné štandardy zverejňovania | 48 |
| 5 – Riadiace informačné systémy | 51 |
| Úvod..... | 52 |
| Funkčná úplnosť a rozšíriteľnosť | 52 |
| Bezpečnosť a podpora zamestnancov | 53 |
| Glosár | 54 |



0 kódexe dobrého správania

Európsky kódex dobrého správania pre poskytovanie mikroúverov obsahuje súbor noriem v oblasti riadenia, správy, riadenia rizík, výkazníctva a vzťahov spotrebiteľov a investorov, ktoré sú spoločné v sektore mikrofinancovania v Európskej únii. Tieto normy sú užitočné z hľadiska zákazníkov, investorov, poskytovateľov finančných prostriedkov, vlastníkov, regulačných orgánov a partnerských organizácií.

Ako bol kódex vypracovaný?

Kódex sa opiera o najlepšie postupy v sektore mikrofinancovania a bol vypracovaný na základe podrobnej konzultácie so sektorom mikroúverov v EÚ a jeho zúčastnenými stranami. Vypracovanie kódexu dobrého správania sa riadilo týmito zásadami:

- Dôraz na začlenené špecifické a merateľné obsahy, na základe ktorého manažéri poskytovateľov mikroúverov a predstavenstvo môžu prijímať opatrenia na zlepšenie svojich organizácií.
- Dôraz na vypracovanie kódexu, ktorý je prispôbený rozmanitosti poskytovateľov mikroúverov v EÚ, pokiaľ ide o trhové podmienky, inštitucionálne formy a právne rámce.
- Dôraz na zlepšovanie noriem vyvážením potreby zavedenia najlepších postupov s realistickými prevádzkovými očakávaniami poskytovateľov.

Aký účel má kódex dobrého správania pre poskytovateľov mikroúverov v EÚ?

Vypracovanie kódexu sa zakladá na uznaní skutočnosti, že vzhľadom na nesúrodé regulačné rámce, v ktorých poskytovatelia mikroúverov v EÚ pôsobia, vznikla potreba zjednotenia súboru očakávaní a noriem, ktorý je pre daný sektor spoločný. Cieľom je prínos pre samotný sektor, ako aj pre jeho poskytovateľov finančných prostriedkov, investorov, zákazníkov, vlastníkov, regulačné orgány a partnerské organizácie. V kódexe sa stanovujú usmernenia o osvedčených postupoch, ktoré sektoru umožnia lepšie čeliť výzvam týkajúcim sa prístupu k dlhodobým financiam, udržiavania a zvyšovania kvality služieb a smerovania k udržateľnosti.

Účelom kódexu nie je zaviesť ani nahradiť existujúcu reguláciu poskytovateľoch mikroúverov. Zameriava sa skôr na podrobný opis súboru spoločných noriem v oblasti fungovania a výkazníctva poskytovateľov mikroúverov.

Na ktoré inštitúcie sa kódex dobrého správania vzťahuje?

Kódex dobrého správania je navrhnutý tak, aby sa vzťahoval predovšetkým na nebankových poskytovateľov mikroúverov, ktorí poskytujú podnikateľom mikropodnikov úvery do 25 000 EUR. Sektor mikroúverov v EÚ je však rozmanitý, pokiaľ ide o veľkosť, inštitucionálne usporiadanie a trhy, na ktorých pôsobí. Z tohto dôvodu sa nedajú všetky postupy považovať za osvedčené postupy alebo dokonca za možné pre všetkých poskytovateľov mikroúverov. V niektorých prípadoch už môže existovať regulácia, ktorá sa týka určitých oblastí a postupov. V kódexe sa táto skutočnosť zohľadňuje a v prípade potreby sa špecifikuje typ inštitúcií, na ktoré sa dané ustanovenie nevzťahuje.

Komu je kódex dobrého správania určený?

Tento kódex dobrého správania je určený manažérom poskytovateľov mikroúverov, riaditeľom, zákazníkom, investorom, poskytovateľom finančných prostriedkov, vlastníkom, regulačným orgánom a partnerským organizáciám. Je navrhnutý ako nástroj pre členov predstavenstiev poskytovateľov mikroúverov, zúčastnené strany a manažérov na účel zlepšenia fungovania sektora. Pre zákazníkov predstavuje nástroj na zabezpečenie toho, že sa s nimi bude zaobchádzať spravodlivo a eticky. Z hľadiska investorov a poskytovateľov finančných prostriedkov zabezpečuje, že sektor funguje na základe transparentných noriem výkazníctva platných v celej EÚ. Regulačným orgánom sa jeho prostredníctvom poskytuje určitá záruka, že sektor funguje v súlade s riadnymi postupmi a zásadami podnikania a že je dobre spravovaný.

Ako používať tento dokument?

Kódex sa člení na päť oddielov:

- Vztťahy zákazníkov a investorov: Tento oddiel obsahuje povinnosti poskytovateľov mikroúverov voči zákazníkom a investorom a práva zákazníkov a investorov.
- Správa: Tento oddiel obsahuje normy týkajúce sa manažmentu aj predstavenstva poskytovateľov mikroúverov.
- Spoločné normy výkazníctva: V tomto oddiele sa podrobne opisuje, ktoré ukazovatele musia poskytovatelia mikroúverov zbierať, vykazovať a zverejňovať.
- Riadiace informačné systémy: V tomto oddiele sa podrobne opisujú bežné normy riadiacich informačných systémov.
- Riadenie rizík: V tomto oddiele sa podrobne opisujú bežné prístupy a postupy riadenia rizík.

Ustanovenia sa uvádzajú takto:

Ustanovenie 1.1

V prípade úverov s trvaním 12 mesiacov alebo viac poskytovatelia mikroúverov poskytnú zákazníkovi jasné a presné informácie o ich úvere v ročnom výpise.

Ročný výpis musí obsahovať vyplatenú sumu (úrok a istina), zostatok (úrok a istina) a štruktúru zvyšných platieb (harmonogram, sumy, úrok a istina). Ročný výpis sa môže posilať elektronicky, v papierovej podobe alebo odovzdávať osobne.

Prioritné ustanovenia – P







V dokumente sú viaceré ustanovenia označené ako prioritné ustanovenia. Tieto ustanovenia sa považujú za osobitne dôležité a uvádzajú sa takto:

Ustanovenie 1.2


Poskytovatelia mikroúverov zverejnia náklady na poskytnutie úveru v zmluve o úvere ako celkové náklady na poskytnutie úveru

Toto ustanovenie sa označilo za **prioritné** vzhľadom na jeho kľúčovú rolu: vďaka zverejňovaniu celkových nákladov na poskytnutie úveru môže totiž zákazník prijímať informované finančné rozhodnutia. Celkové náklady na poskytnutie úveru (TCB) predstavujú celkový poplatok za prijatie dlhového záväzku (pôžičky), ktoré môžu zahŕňať úrokové platby a iné finančné poplatky, ktoré musí zákazník zaplatiť, a ktoré sú poskytovateľovi úverov známe v čase vyplatenia pôžičky. TCB sa uvádzajú v hodnotovom vyjadrení. TCB by sa mali uvádzať v ponukách, informačných listoch a iných predzmluvných dokumentoch, ako aj v samotných zmluvách o úvere.

Úroveň náročnosti –

Úroveň náročnosti vykonania ustanovenia sa uvádza ako  (nízka náročnosť),   (stredná náročnosť) a    (vysoká náročnosť).

Iba pre veľké inštitúcie –

Ak sa ustanovenie uplatňuje iba na veľké inštitúcie, označuje sa symbolom  uvedeným za ustanovením. Veľké inštitúcie sa tu vymedzujú ako poskytovatelia, ktorí majú viac ako 7 000 aktívnych dlžníkov³ a viac ako 70 zamestnancov. V ďalších usmerneniach o ustanoveniach sa uvádzajú odkazy aj na malých a stredných poskytovateľov. Malí poskytovatelia sú organizácie s menej ako 4 000 zákazníkmi a 35 zamestnancami a strední poskytovatelia majú 4 000 až 7 000 zákazníkov a 35 až 70 zamestnancov.

Všetky ustanovenia sú zhrnuté v matici na začiatku dokumentu. Prioritné ustanovenia sú v matici tučným červeným písmom.

V glosári sú vysvetlené aj niektoré použité výrazy.

³ Aktívni dlžníci sú jednotlivci, ktorí v súčasnosti majú zostatok nesplateného úveru u poskytovateľa mikroúverov alebo sú primárne zodpovední za splatenie akéhokoľvek podielu hrubého úverového portfólia. Dlžníci s viacerými úvermi by sa mali rátať za jedného dlžníka.

Prehľadová matica

| Číslo ustanovenia | Ustanovenie | Priorita | Náročnosť | Iba veľké | Strana |
|--|---|----------|-----------|-----------|--------|
| I. Vzťahy zákazníkov a investorov | | | | | |
| Dostatočné informácie pre zákazníka | | | | | |
| <i>Poskytovatelia mikroúverov...</i> | | | | | |
| 1.1 | zverejnia náklady v reklame | | ■ | | 24 |
| 1.2 | zverejnia náklady na poskytnutie úveru v zmluve o úvere ako celkové náklady na poskytnutie úveru | P | ■ | | 24 |
| 1.3 | poskytnú zákazníkovi súbor predzmluvných informácií | | ■ | | 24 |
| 1.4 | poskytnú jasné informácie v ročnom výpise o úvere | | ■ ■ ■ | | 24 |
| 1.5 | prijmú opatrenia na zabezpečenie toho, že zákazníci porozumejú podmienkam a procesu | | ■ ■ | | 24 |
| Práva zákazníkov | | | | | |
| <i>Zákazníci majú právo...</i> | | | | | |
| 1.6 | odstúpiť od zmluvy o úvere alebo splatiť ho v lehote 14 dní | P | ■ ■ | | 25 |
| 1.7 | disponovať dostatočným časom na preskúmanie zmluvných podmienok a kladenie otázok | | ■ | | 25 |
| 1.8 | na predčasné splatenie | | ■ ■ | | 25 |
| 1.9 | na to, aby sa ich úverová história hlásila vnútroštátnym úverovým kanceláriám | | ■ ■ | | 25 |
| Predchádzanie nadmernému zadlžovaniu zákazníkov | | | | | |
| <i>Poskytovatelia mikroúverov budú...</i> | | | | | |
| 1.10 | posudzovať schopnosť splácať a dovoliť si úver | | ■ ■ | | 25 |
| 1.11 | disponovať úverovými politikami na posúdenie dlhových limitov dlžníka | | ■ ■ | | 25 |
| 1.12 | bezodkladne informovať dlžníka o neplatení alebo nedoplatku | | ■ | | 25 |
| Starostlivosť o zákazníkov | | | | | |
| <i>Poskytovatelia mikroúverov budú...</i> | | | | | |
| 1.13 | pravidelne posudzovať spokojnosť zákazníkov | | ■ ■ ■ | | 25 |

| Číslo ustanovenia | Ustanovenie | Priorita | Náročnosť | Iba veľké | Strana |
|---|--|----------|-----------|-----------|--------|
| 1.14 | disponovať politikou, podľa ktorej sa vyžaduje vyšetrenie sťažností | | ■ ■ | | 26 |
| 1.15 | mať mechanizmus na riešenie sťažností zákazníkov | P | ■ | | 26 |
| 1.16 | zabezpečovať, aby zákazníci boli informovaní o svojom práve sťažovať sa | | ■ | | 26 |
| Etika zamestnancov a inštitucionálne správanie | | | | | |
| <i>Poskytovatelia mikroúverov...</i> | | | | | |
| 1.17 | nebudú diskriminovať zákazníkov pri ich výbere a zaobchádzaní s nimi | | ■ | | 26 |
| 1.18 | stanovia prijateľné a neprijateľné postupy vymáhania pohľadávok | | ■ ■ | | 26 |
| 1.19 | budú disponovať explicitnou politikou týkajúcou sa prípustných záruk kolaterálu | | ■ | | 26 |
| 1.20 | budú vykonávať pravidelné hodnotenia zamestnancov | | ■ | | 26 |
| Ochrana údajov zákazníkov | | | | | |
| <i>Poskytovatelia mikroúverov budú...</i> | | | | | |
| 1.21 | disponovať písomnou politikou na ochranu súkromia, pokiaľ ide o údaje zákazníkov | | ■ ■ | | 27 |
| 1.22 | mať systémy na ochranu osobných a finančných informácií zákazníkov | | ■ ■ | | 27 |
| 1.23 | školiť zamestnancov, aby chránili osobné a finančné informácie zákazníkov | | ■ ■ | | 27 |
| 1.24 | informovať zákazníkov o využívaní informácií a o právach na odvolanie súhlasu | | ■ | | 27 |
| 1.25 | vyžadovať písomný súhlas zákazníka na účel zverejnenia informácií | | ■ | | 27 |
| Vzťahy s investormi | | | | | |
| <i>Poskytovatelia mikroúverov...</i> | | | | | |
| 1.26 | ponesú zodpovednosť za nezávädzanie investorov | | ■ | | 27 |
| 1.27 | poskytnú relevantné informácie, aby investorom umožnili prijímať informované rozhodnutia | | ■ | | 27 |
| 1.28 | sa budú usilovať, aby sa zamerali na investorov, ktorí si uvedomujú riziko | | ■ | | 27 |
| 1.29 | prijmú kroky na overenie totožnosti investorov s cieľom zabrániť praniu špinavých peňazí | | ■ | | 27 |
| II. Správa | | | | | |
| Podnikateľské plánovanie | | | | | |
| <i>Poskytovatelia mikroúverov budú...</i> | | | | | |

| Číslo ustanovenia | Ustanovenie | Priorita | Náročnosť | Iba veľké | Strana |
|--|---|----------|-----------|-----------|--------|
| 2.1 | vypracúvať podnikateľský plán, ktorý sa pravidelne preskúma | P | 🏠 🏠 | | 30 |
| 2.2 | vypracúvať podnikateľský plán, ktorý sa vzťahuje aspoň na obdobie 3-5 rokov | | 🏠 🏠 | | 30 |
| 2.3 | zabezpečovať, aby sa podnikateľský plán vzťahoval na minimálny počet aspektov podnikania | P | 🏠 🏠 | | 30 |
| 2.4 | merať, zverejňovať a zlepšovať finančný a sociálny výkon | | 🏠 🏠 | | 30 |
| 2.5 | používať nástroje riadiacej kontroly a výkonu | | 🏠 🏠 | | 30 |
| Predstavenstvo | | | | | |
| 2.6 | Poskytovatelia mikroúverov budú mať predstavenstvo alebo rovnocenný orgán | P | 🏠 | | 31 |
| 2.7 | Predstavenstvo bude mať auditorský alebo dozorný výbor | | 🏠 🏠 | ⚠️ | 31 |
| <i>Auditorský alebo dozorný výbor...</i> | | | | | |
| 2.8 | bude nezávislý od manažmentu | | 🏠 🏠 | ⚠️ | 31 |
| 2.9 | sa bude stretávať s externými audítormi na ročnom základe | | 🏠 🏠 | ⚠️ | 31 |
| 2.10 | bude mať odborné znalosti v oblasti finančnej analýzy a účtovníctva | | 🏠 🏠 | ⚠️ | 31 |
| <i>Predstavenstvo...</i> | | | | | |
| 2.11 | bude mať minimálny počet členov | | 🏠 | | 31 |
| 2.12 | bude tvoriť väčšina nezávislých členov predstavenstva | P | 🏠 🏠 | | 31 |
| 2.13 | bude volené výročným valným zhromaždením alebo rovnocenným orgánom | | 🏠 | | 31 |
| 2.14 | bude preskúmané výročným valným zhromaždením alebo rovnocenným orgánom | | 🏠 🏠 | | 32 |
| 2.15 | bude dohliadať nad výkonnosťou vrcholového manažmentu | | 🏠 🏠 | | 32 |
| 2.16 | bude zodpovedné za dodržiavanie súladu so zákonmi a inými právnymi predpismi | | 🏠 🏠 | | 32 |
| 2.17 | bude skúmať, či poskytovateľ plní svoje poslanie a podnikateľský plán | | 🏠 | | 32 |
| 2.18 | bude pravidelne monitorovať finančnú výkonnosť | | 🏠 🏠 | | 32 |
| 2.19 | bude zastúpené v prijímacej komisii pri prijímaní nového výkonného riaditeľa | | 🏠 | | 32 |
| 2.20 | bude mať právo vetovať menovanie výkonného manažmentu | | 🏠 | | 32 |
| 2.21 | bude rozhodovať o výške odmeny pre pozície výkonného manažmentu | | 🏠 🏠 | | 32 |
| 2.22 | bude schvaľovať všetky zmeny v cenových politikách | | 🏠 | | 32 |
| 2.23 | bude dostávať informácie o kvalite portfólia a finančnej výkonnosti | | 🏠 | | 33 |

| Číslo ustanovenia | Ustanovenie | Priorita | Náročnosť | Iba veľké | Strana |
|---|---|----------|-----------|-----------|--------|
| 2.24 | bude mať členov, ktorí rozumejú bankovníctvu a financiám | | 👤 👤 | ⚠️ | 33 |
| 2.25 | bude mať členov, ktorí sa naučia rozumieť kreditnému riziku | | 👤 👤 | ⚠️ | 33 |
| <i>Poskytovatelia mikroúverov budú...</i> | | | | | |
| 2.26 | mať pravidlá, ktorými sa vylúči možnosť, aby sa členmi predstavenstva stali nevhodné osoby | | 👤 | | 33 |
| 2.27 | mať pravidlá, ktorými sa stanovuje dĺžka funkčného obdobia a rotácia | | 👤 | | 33 |
| 2.28 | vyžadovať zverejnenie konfliktov záujmov členov predstavenstva | | 👤 | | 33 |
| 2.29 | mať členov predstavenstva s kvalifikáciami vo financiách, v podnikaní, riadení a práve | | 👤 👤 | ⚠️ | 33 |
| <i>Predstavenstvo...</i> | | | | | |
| 2.30 | bude zasadať najmenej štyrikrát za rok | | 👤 | | 33 |
| <i>Poskytovatelia mikroúverov budú...</i> | | | | | |
| 2.31 | mať takú uznášaniaschopnosť, aby sa zabránilo tomu, že zamestnanci alebo manažment budú tvoriť väčšinu v predstavenstve | | 👤 👤 | | 33 |
| 2.32 | zverejňovať podiel poskytovania úverov prepojeným stranám vo výročnej správe | | 👤 👤 | | 33 |
| Manažment | | | | | |
| 2.33 | Manažment bude kvalifikovaný na vykonávanie kľúčových riadiacich funkcií | | 👤 | | 34 |
| <i>Poskytovatelia mikroúverov budú...</i> | | | | | |
| 2.34 | mať plán nástupníctva pre výkonný manažment | | 👤 👤 | | 34 |
| 2.35 | mať personálne politiky stanovené v príručkách o personáli | | 👤 👤 | ⚠️ | 34 |
| 2.36 | mať program formálnej odbornej prípravy a zaškolenia | | 👤 👤 | | 34 |
| 2.37 | mať prevádzkové manuály vzťahujúce sa na finančné operácie a riadenie | | 👤 👤 | | 34 |
| 2.38 | mať prevádzkové manuály vzťahujúce sa na pokladnicu | | 👤 👤 👤 | ⚠️ | 34 |
| Externý audit | | | | | |
| 2.39 | Poskytovatelia mikroúverov sa budú každoročne podrobovať externému auditu | P | 👤 | | 34 |
| 2.40 | Audítor bude mať primeranú kvalifikáciu | | 👤 | | 34 |
| 2.41 | Externý audit bude v súlade s národnými alebo medzinárodnými audítorskými štandardmi | | 👤 | | 34 |

| Číslo ustanovenia | Ustanovenie | Priorita | Náročnosť | Iba veľké | Strana |
|--|--|----------|-----------|-----------|--------|
| 2.42 | Externý audit bude doplnený o list audítora | | ■ | | 35 |
| 2.43 | Poskytovateľ mikroúverov bude riešiť problémy, na ktoré audítor poukázal | | ■ | | 35 |
| III. Riadenie rizík | | | | | |
| Rámec riadenia rizík | | | | | |
| <i>Poskytovatelia mikroúverov budú...</i> | | | | | |
| 3.1 | mať postupy na identifikáciu a posúdenie rizík a pridelenie priority rizikám | P | ■ ■ ■ | | 38 |
| 3.2 | menovať vrcholového manažéra zodpovedného za riadenie rizík | P | ■ | | 38 |
| 3.3 | prideľovať zodpovednosť za vykonávanie kontrol rizík | | ■ | | 38 |
| 3.4 | prideľovať zodpovednosť za monitorovanie a poskytovanie relevantných údajov manažmentu | | ■ | | 38 |
| Riadenie kreditného rizika | | | | | |
| <i>Poskytovatelia mikroúverov budú...</i> | | | | | |
| 3.5 | zohľadňovať riziko pri navrhovaní úverových produktov | | ■ ■ | | 39 |
| 3.6 | obmedzovať kreditné riziká vyžadovaním, aby všetky úvery schvaľovali dve osoby | P | ■ | | 39 |
| 3.7 | skúmať úhrnné vystavenie koncentráciám kreditného rizika | | ■ ■ ■ | ▲ | 39 |
| 3.8 | zabezpečovať, aby stimuly pre zamestnancov nesúviseli len so vznikom úveru | | ■ ■ | | 40 |
| 3.9 | merať a zaznamenávať výkonnosť úverového portfólia | | ■ | | 40 |
| 3.10 | pravidelne revidovať miery rezervy a metodiku týkajúce sa úverových strát | | ■ ■ | | 40 |
| 3.11 | zverejňovať metodiku vytvárania rezerv na úverové straty pre poskytovateľov finančných prostriedkov a investorov | | ■ | | 40 |
| 3.12 | disponovať explicitnou politikou odpisov a budú ju konzistentne uplatňovať | | ■ ■ | | 40 |
| Zvládanie podvodov a riadenie bezpečnostného rizika | | | | | |
| <i>Poskytovatelia mikroúverov budú...</i> | | | | | |
| 3.13 | špecifikovať limity poskytovania úverov pre rôzne kategórie zamestnancov a úverové výbory | | ■ | | 40 |
| 3.14 | mať postupy na úpravu splátkového kalendára úverov | | ■ ■ | | 40 |
| 3.15 | disponovať politikou a postupmi zaobchádzania s kolaterálom | | ■ ■ | | 41 |
| 3.16 | disponovať politikami klasifikujúcimi obmedzené a neobmedzené pohyby finančných prostriedkov na účte | | ■ ■ ■ | | 41 |

| Číslo ustanovenia | Ustanovenie | Priorita | Náročnosť | Iba veľké | Strana |
|--|---|----------|-----------|-----------|--------|
| 3.17 | obmedzovať zaobchádzanie s hotovosťou bankami alebo používaním elektronických prevodov | | ■ ■ | | 41 |
| 3.18 | mať zavedené tieto opatrenia na zaobchádzanie s hotovosťou... | | | | 41 |
| 3.18.1 | dostatočné bezpečnostné opatrenia na ochranu hotovosti a aktív | | ■ ■ | | 41 |
| 3.18.2 | štandardizované a konzistentné postupy hotovostných transakcií | | ■ ■ | | 41 |
| 3.18.3 | oddelenie povinností pri zaobchádzaní s hotovostnými transakciami a ich vykazovaní | | ■ ■ | | 42 |
| 3.19 | oddeľovať povinnosti pri schvaľovaní a vyplácaní úverov | | ■ | | 42 |
| Vnútorný audit | | | | | |
| 3.20 | Poskytovatelia mikroúverov budú mať explicitnú funkciu vnútorného auditu, ktorá bude prispôbená veľkosti organizácie | P | ■ ■ ■ | | 42 |
| 3.21 | Vnútorný auditor bude podriadený priamo predstavenstvu | | ■ | | 42 |
| 3.22 | Vnútorným auditom sa stanovujú tieto prvky: | | | | 42 |
| 3.22.1 | spôľahlivosť existujúcich informácií | | ■ ■ | | 42 |
| 3.22.2 | spôľahlivosť a presnosť finančných a prevádzkových informácií | | ■ ■ | | 42 |
| 3.22.3 | porušenia vnútorných kontrol | | ■ ■ | | 42 |
| 3.22.4 | existencia nekontrolovaných rizík | | ■ ■ ■ | | 42 |
| 3.23 | Vnútorný audit sa bude vykonávať pravidelne | | ■ ■ | ▲ | 42 |
| IV. Štandardy výkazníctva | | | | | |
| Spoločné štandardy finančného výkazníctva | | | | | |
| <i>Poskytovatelia mikroúverov budú...</i> | | | | | |
| 4.1 | dodržiavať spoločný spôsob merania a vykazovania: | | | | 46 |
| 4.1.1 | súčasného úverového portfólia | | ■ | | 46 |
| 4.1.2 | hrubého úverového portfólia | | ■ | | 46 |
| 4.1.3 | čistého úverového portfólia | | ■ | | 46 |
| 4.1.4 | aktívnych dlžníkov | | ■ ■ | | 46 |
| 4.1.5 | finančných výnosov | | ■ ■ | | 46 |
| 4.1.6 | prevádzkových výnosov | | ■ ■ | | 46 |
| 4.1.7 | výdavkov na personál | | ■ | | 47 |
| 4.1.8 | administratívnych výdavkov | | ■ | | 47 |
| 4.1.9 | finančných výdavkov | | ■ | | 47 |
| 4.1.10 | portfólio vystavené riziku | P | ■ | | 47 |

| Číslo ustanovenia | Ustanovenie | Priorita | Náročnosť | Iba veľké | Strana |
|--|--|----------|-----------|-----------|--------|
| 4.1.11 | pdpisy | | 🏠 | | 47 |
| 4.1.12 | rezerva na straty zo zníženia hodnoty a náklady na rezervy | | 🏠 | | 47 |
| 4.1.13 | aktíva | | 🏠 | | 47 |
| 4.1.14 | pasíva | | 🏠 | | 47 |
| 4.1.15 | koeficient prevádzkovej udržateľnosti | P | 🏠 | | 47 |
| 4.1.16 | koeficient finančnej udržateľnosti | | 🏠 🏠 | | 48 |
| 4.1.17 | úpravy koeficientov udržateľnosti pri zohľadnení subvencií | | 🏠 🏠 🏠 | | 48 |
| Spoločné štandardy sociálneho výkazníctva | | | | | |
| <i>Poskytovatelia mikroúverov...</i> | | | | | |
| 4.2 | zverejnia... | | | | |
| 4.2.1 | sociálne poslanie | P | 🏠 | | 48 |
| 4.2.2 | priemernú veľkosť poskytnutého úveru | | 🏠 | | 48 |
| 4.2.3 | medián veľkosti úveru ako % hrubého národného dôchodku | | 🏠 | | 48 |
| ak je to vhodné pre cieľový trh a poslanie... | | | | | |
| 4.2.4 | % zákazníčok | | 🏠 | | 48 |
| 4.2.5 | % zákazníkov z vidieka | | 🏠 | | 48 |
| 4.2.6 | % chudobných zákazníkov | | 🏠 🏠 | | 48 |
| 4.2.7 | % zákazníkov postupujúcich k bežnému financovaniu | | 🏠 🏠 | | 48 |
| 4.2.8 | % zákazníkov z etnickej menšiny alebo z pôvodného obyvateľstva | | 🏠 | | 48 |
| 4.2.9 | % financovaných začínajúcich podnikov | | 🏠 | | 48 |
| 4.2.10 | % zákazníkov poberajúcich sociálne dávky | | 🏠 | | 48 |
| Spoločné štandardy zverejňovania | | | | | |
| 4.3 | Verejnosť bude môcť mať prístup k informáciám | | 🏠 | | 48 |
| <i>Poskytovatelia mikroúverov...</i> | | | | | |
| 4.4 | zverejnia... | | | | |
| 4.4.1 | počet aktívnych dlžníkov | | 🏠 | | 49 |
| 4.4.2 | počet a hodnotu vydaných a nesplatených úverov | | 🏠 | | 49 |
| 4.4.3 | hodnotu súčasného, hrubého a čistého portfólia | | 🏠 | | 49 |
| 4.4.4 | portfólio vystavené riziku | | 🏠 | | 49 |
| 4.4.5 | celkovú hodnotu aktív a pasív | | 🏠 | | 49 |

| Číslo ustanovenia | Ustanovenie | Priorita | Náročnosť | Iba veľké | Strana |
|--|--|----------|-----------|-----------|--------|
| 4.4.6 | koeficient prevádzkovej udržateľnosti | P | ■ | | 49 |
| 4.4.7 | koeficient finančnej udržateľnosti | | ■ | | 49 |
| 4.4.8 | % nákladov na subvencovaný úver | | ■ | | 49 |
| 4.4.9 | počet pracovníkov v oblasti úverov a (celkový) počet zamestnancov | | ■ | | 49 |
| 4.5 | zaznamenávať sťažnosti žiadateľov a minulých a súčasných zákazníkov | | ■ | | 49 |
| 4.6 | zverejňovať údaje o sťažnostiach | P | | | 49 |
| 4.6.1 | počet sťažností žiadateľov a minulých a súčasných zákazníkov | | ■ | | 49 |
| 4.6.2 | sťažnosti ako % žiadateľov a minulých a súčasných zákazníkov | | ■ | | 49 |
| V. Riadiace informačné systémy | | | | | |
| Funkčná úplnosť a rozšíriteľnosť | | | | | |
| <i>Poskytovatelia mikroúverov budú mať RIS, ktorý...</i> | | | | | |
| 5.1 | vyhotovuje kľúčové prevádzkové a finančné správy | P | | | 52 |
| 5.1.1 | výkaz ziskov a strát | | ■ | | 52 |
| 5.1.2 | súvahu | | ■ | | 52 |
| 5.1.3 | denné správy, koeficienty a trendy v oblasti úverov a neplatičstva | | ■ ■ | | 52 |
| 5.2 | umožňuje poskytovateľovi vykonávať celý rozsah účtovných aktivít | | ■ ■ | | 52 |
| 5.3 | funguje v súlade s uznanými účtovnými štandardmi | | ■ | | 52 |
| 5.4 | dokáže monitorovať a riadiť kvalitu a funkcie úverového portfólia | P | ■ ■ | | 52 |
| 5.5 | dokáže riadiť a viesť informácie o klientoch | P | ■ | | 52 |
| 5.6 | dokáže umožniť rýchly prístup k informáciám relevantným pre manažment, zamestnancov a predstavenstvo | | ■ ■ | | 52 |
| 5.7 | je schopný zaobchádzať s novými produktmi, viacerými kancelárkami, službami a dodacími kanálmi a začleňovať ich | | ■ ■ | | 52 |
| 5.8 | je schopný riešiť plánovaný rast | | ■ ■ | | 53 |
| Bezpečnosť a podpora zamestnancov | | | | | |
| <i>Poskytovatelia mikroúverov...</i> | | | | | |
| 5.9 | obmedzujú prístup k údajom zachyteným RIS | | ■ ■ | | 53 |
| 5.10 | fungujú s rôznymi úrovňami používateľského prístupu | | ■ ■ | | 53 |
| 5.11 | budú mať opatrenia na uchovávanie a obnovu informácií | | ■ ■ | | 53 |

| Číslo ustanovenia | Ustanovenie | Priorita | Náročnosť | Iba veľké | Strana |
|-------------------|--|----------|-----------|-----------|--------|
| 5.12 | budú mať RIS, ktorý je schopný vykonávať pravidelné zálohy | | 👤👤 | | 53 |
| 5.13 | budú mať bezpečnostné opatrenia na prevenciu nezákonného alebo náhodného pozmeňovania dátových súborov | | 👤👤 | | 53 |
| 5.14 | budú mať RIS, ktorý je schopný produkovať audit trail o dôležitých operáciách | | 👤👤 | | 53 |
| 5.15 | poskytnú zamestnancom odbornú prípravu a/alebo príručky | | 👤👤 | | 53 |





1 – Vzťahy zákazníkov a investorov



Úvod

Poskytovatelia mikroúverov majú jasné povinnosti voči zákazníkom a investorom. Prospievajúce zákazníkov sa úzko spája s poslaním poskytovateľov mikroúverov bojovať proti chudobe a sociálnemu a finančnému vylúčeniu a súkromní a verejní investori sa zároveň stávajú čoraz dôležitejšími z hľadiska financovania sektora. Z tohto dôvodu je veľmi dôležité vypracovať zásady, ktorými sa usmerňuje zaobchádzanie so zákazníkmi, a zásady, ktorými sa zabezpečí transparentnosť a spoľahlivosť vo vzťahoch s investormi. V tomto oddiele kódexu sa stanovuje rad povinností poskytovateľov mikroúverov voči ich zákazníkom a investorom. Patrí sem spravodlivý a transparentný proces poskytovania úverov, právo na nápravu, vyhýbanie sa nadmernému zadlžovaniu zákazníka, ochrana údajov zákazníkov a transparentnosť voči investorom.

Vzťahy so zákazníkmi

Dostatočné informácie poskytované zákazníkovi

Ustanovenie 1.1

Poskytovatelia mikroúverov vo svojej reklame zverejnia náklady spojené s poskytnutím úveru

Zahŕňa to úrokovú sadzbu úveru, poplatky a názorný príklad.

Ustanovenie 1.2

Poskytovatelia mikroúverov zverejnia náklady na poskytnutie úveru v zmluve o úvere ako celkové náklady na poskytnutie úveru

Toto ustanovenie sa označilo za **prioritné** vzhľadom na jeho kľúčovú rolu: vďaka zverejňovaniu celkových nákladov na poskytnutie úveru môže totiž zákazník prijímať informované finančné rozhodnutia. Celkové náklady na poskytnutie úveru (TCB) predstavujú celkový poplatok za prijatie dlhového záväzku (pôžičky), ktoré môžu zahŕňať úrokové platby a iné finančné poplatky, ktoré musí zákazník zaplatiť, a ktoré sú poskytovateľovi úverov známe v čase vyplatenia pôžičky. TCB sa uvádzajú v hodnotovom vyjadrení. TCB by sa mali uvádzať v ponukách, informačných listoch a iných predzmluvných dokumentoch, ako aj v samotných zmluvách o úvere.

Ustanovenie 1.3

Poskytovatelia mikroúverov poskytnú zákazníkovi tieto predzmluvné informácie a stanovia ich v zmluve o úvere:

Ustanovenie 1.3.1: Totožnosť a geografická adresa veriteľa

Ustanovenie 1.3.2: Suma

Ustanovenie 1.3.3: Trvanie zmluvy o úvere

Ustanovenie 1.3.4: Úroková sadzba úveru

Ustanovenie 1.3.5: Celková splatná suma

Ustanovenie 1.3.6: Poplatky za oneskorené splátky

Ustanovenie 1.3.7: Právo predčasného ukončenia

Ustanovenie 1.3.8: Postupy vymáhania pohľadávok

Ustanovenie 1.4

V prípade úverov s trvaním 12 mesiacov alebo viac poskytovatelia mikroúverov poskytnú zákazníkovi jasné a presné informácie o ich úvere v ročnom výpise.

Ročný výpis musí obsahovať vyplatenú sumu (úrok a istina), zostatok (úrok a istina) a štruktúru zvyšných platieb (harmonogram, sumy, úrok a istina). Ročný výpis sa môže posilať elektronicky, v papierovej podobe alebo odovzdávať osobne.

Ustanovenie 1.5

Poskytovatelia mikroúverov prijímajú primerané opatrenia na zabezpečenie toho, že zákazníci v plnej miere rozumejú produktom, postupu a podmienkam zmluvy.

Ak je to potrebné a vhodné, môžu zahŕňať odbornú prípravu zamestnancov, ktorí prichádzajú do priameho styku so zákazníkmi, v oblasti účinnej komunikácie so všetkými zákazníkmi, alebo čítanie zmluvy nahlas zrakovo postihnutým alebo negramotným zákazníkovi a poskytovanie materiálov v miestnych jazykoch.

Práva zákazníkov

Ustanovenie 1.6



Zákazníci majú právo byť

- a) odstúpiť od zmluvy o úvere do 14 kalendárnych dní od jej podpísania alebo
- b) splatiť svoj úver v plnej výške bez vzniku dodatočných nákladov do 14 kalendárnych dní od dátumu podpísania zmluvy o úvere bez uvedenia dôvodu.

Toto ustanovenie je označené ako **prioritné ustanovenie**, pretože ide o dôležité a všeobecne uznané právo zákazníka. Toto právo bude zakotvené v zmluve o úvere.

Ustanovenie 1.7



Zákazníkom sa pred podpísaním zmluvy poskytnie primeraný čas na preskúmanie zmluvných podmienok a príležitosť pýtať sa a dostať odpovede.

Ustanovenie 1.8



Zákazníci majú právo na predčasné splatenie, hoci poskytovateľ mikroúverov môže žiadať o náhradu odôvodnených nákladov spojených s predčasným splatením.

Toto právo bude zakotvené v zmluve o úvere. Náklady spojené s predčasným splatením by sa takisto mali stanoviť v zmluve.

Ustanovenie 1.9



Zákazníci majú právo, aby sa ich úverová história, ktorá vznikla u poskytovateľa mikroúverov, hlásila vnútroštátnym úverovým kanceláriám a databázam, ak existujú.

V prípade potreby by sa malo toto právo stanoviť v zmluve o úvere. Cieľom je umožniť zákazníkovi vytvárať si záznamy o úveroch. Toto ustanovenie platí iba v tých krajinách, v ktorých existujú vnútroštátne úverové kancelárie a databázy zaznamenávajúce pozitívnu úverovú históriu.

Predchádzanie nadmernému zadlžovaniu zákazníkov

Ustanovenie 1.10



Poskytovatelia mikroúverov posúdia schopnosť splácať dlh a dovoliť si úver na základe dostatočných informácií od žiadateľa, z databázy a/alebo d konkurenta.

Musi to zahŕňať aspoň výpočet prevádzkového kapitálu, zostatok v podnikaní a zostatok domácnosti a aktíva a pasíva zákazníka. Mal by obsahovať preskúmanie schopnosti zrealizovať projekt. V tejto súvislosti sa za osvedčený postup na účel pomoci pri posudzovaní považuje obrátenie sa na vnútorné služby pre rozvoj podnikania alebo na externých partnerov.

Ustanovenie 1.11



Poskytovatelia mikroúverov budú disponovať úverovými politikami, ktorými sa poskytujú explicitné usmernenia o dlhových limitoch dlžníka a o prípustných výškach dlhu z iných zdrojov.

V úverovej politike sa môžu uvádzať dlhové limity, ktoré môže dlžník na základe odôvodneného očakávania zvládnuť. Mali by sa zakladať na realistickom posúdení disponibilného príjmu so zohľadnením kolísania a zahrnutím rezervy na iné dlhy.

Ustanovenie 1.12



V prípade výrazného neplatenia alebo nedoplatku presahujúceho jednomesačný úver by mal poskytovateľ mikroúveru bezodkladne informovať dlžníka o neplatení alebo nedoplatku prostredníctvom vhodného média.

Zahrnie to príslušnú sumu, úrokovú sadzbu úveru a pokuty, poplatky alebo úroky vzťahujúce sa na nedoplatky.

Starostlivosť o zákazníkov

Ustanovenie 1.13



Poskytovatelia mikroúverov budú pravidelne posudzovať spokojnosť zákazníkov.

V prípade veľkých poskytovateľov mikroúverov to musí zahŕňať formálnejšie a pravidelné posúdenia vrátane použitia uznávaných metód výskumu trhu, akými sú

napríklad cieľové skupiny, prieskumy, dotazníky alebo zákaznícke skupiny. V prípade malých poskytovateľov môže byť posúdenie neformálnejšie a zahŕňať rozhovory so zákazníkmi alebo skupinové diskusie.

Ustanovenie 1.14



Poskytovatelia mikroúverov budú disponovať explicitnou politikou, ktorú poznajú všetci zamestnanci a v ktorej sa vyžaduje úplné prešetrenie a včasné vyriešenie sťažností zákazníkov.

V prípade veľkých poskytovateľov mikroúverov bude mať táto politika písomnú formu. V prípade malých a stredných poskytovateľov mikroúverov môže ísť o nepísanú ale explicitnú a známu politiku alebo sa môže začleniť do príručiek iných politík.

Ustanovenie 1.15



Poskytovatelia mikroúverov budú mať mechanizmus na riešenie sťažností zákazníkov s pomocou personálnych zdrojov určených na túto činnosť.

Toto ustanovenie je označené ako **prioritné ustanovenie**, pretože právo na sťažnosť a nápravu je dôležitým a všeobecne uznaným právom zákazníka.

Musí byť povinnosťou jedného alebo viacerých zamestnancov. Môže byť časťou pracovnej náplne jedného zamestnanca alebo skupiny zamestnancov.

Ustanovenie 1.16



Poskytovatelia mikroúverov v rámci procesu žiadosti o úver zabezpečia, aby boli zákazníci informovaní o svojom práve sťažovať sa a o tom, ako sa sťažovať príslušnej osobe.

Informačný materiál, ktorý sa poskytne žiadateľovi o úver, by mal uvádzať právo sťažovať sa a osobu, na ktorú sa treba v prípade sťažnosti obrátiť, ktoré by sa mali prebrať so žiadateľom.

Etika zamestnancov a inštitucionálne správanie

Ustanovenie 1.17



Poskytovatelia mikroúverov nebudú diskriminovať zákazníkov na základe rasy, etnického pôvodu, rodu, politickej príslušnosti, zdravotného postihnutia,

vierovyznania alebo sexuálnej orientácie pri ich výbere a zaobchádzaní s nimi.

Nediskriminačné zaobchádzanie je dôležité z hľadiska poskytnutia prístupu k finančným službám pre všetkých klientov, ktorí ich môžu použiť, a posilňuje ich dôveru v spravodlivé zaobchádzanie poskytovateľa.

Ustanovenie 1.18



Prijateľné a neprijateľné postupy vymáhania pohľadávok sa jasne stanovujú v inštitucionálnych dokumentoch; budú sa uplatňovať aj na využívanie služieb externých subjektov na vymáhanie pohľadávok.

Inštitucionálna dokumentácia obsahuje pravidlá pre zamestnancov a príručku vymáhania pohľadávok. V politike vymáhania pohľadávok sa uvádza, že so zákazníkmi by sa malo zaobchádzať profesionálne a úctivo a že by sa nemali používať nátlakové ani zastrážovacie techniky vrátane fyzickej sily, ponižovania a skontaktovania sa so zákazníkom v nevhodnom čase.

Ustanovenie 1.19



Poskytovatelia mikroúverov zaoberajúci sa zaistenými úvermi budú mať explicitnú politiku týkajúcu sa prístupných záruk kolaterálu.

Touto politikou by sa mala riešiť otázka prijatia kolaterálu, ktorým sa dlžníci môžu pripraviť o základnú schopnosť prežitia. Môže zahŕňať produktívne aktíva, bez ktorých nemusí byť dlžník schopný financovať základnú úroveň spotreby domácnosti alebo môže upadnúť hlbšie do chudoby. V politike sa môže uviesť, že poskytovateľ neprijme takýto kolaterál, že pracovník v oblasti úverov by mal túto skutočnosť starostlivo zvážiť alebo že by sa malo uplatniť prísnejšie upísanie, ak môže nastať takýto prípad.

Ustanovenie 1.20



Poskytovatelia mikroúverov budú pravidelne hodnotiť zamestnancov, aby posúdili ich výkon, etické správanie, výkon povolania a kvalitu interakcie so zákazníkmi.

Ochrana údajov zákazníkov

Ustanovenie 1.21



Poskytovatelia mikroúverov budú disponovať písomnou politikou na ochranu súkromia upravujúcou zhromažďovanie, spracovanie, používanie a šírenie údajov zákazníkov.

Ustanovenie 1.22



Poskytovatelia mikroúverov zabezpečia, aby mali zavedené systémy (vrátane IT) na ochranu dôvernosti, bezpečnosti, presnosti a integrity osobných a finančných informácií o zákazníkoch.

Môžu zahŕňať ochranu heslom alebo šifrovanie databáz týkajúcich sa zákazníkov.

Ustanovenie 1.23



Zamestnanci budú vyškolení tak, aby chránili dôvernosť, bezpečnosť, presnosť a integritu osobných a finančných informácií o zákazníkoch.

Patrí sem objasnenie práv zákazníkov a procesov a postupov zavedených u poskytovateľa na ochranu údajov zákazníkov. Malo by to tvoriť súčasť programu odbornej prípravy poskytovateľa.

Ustanovenie 1.24



Zákazníci budú informovaní o spôsobe použitia ich informácií a o ich práve odvolať súhlas s týmto používaním.

Malo by to zahŕňať vysvetlenie o spôsobe použitia a prezentácie údajov a o tom, že zákazník môže odvolať svoj súhlas s konkrétnym použitím. Zákazníkovi by sa to malo vysvetliť predtým, ako sa od neho vyžaduje predloženie príslušných informácií.

Ustanovenie 1.25



Písomný súhlas zákazníka sa vyžaduje pri použití akýchkoľvek informácií o zákazníkovi v reklamách, marketingových materiáloch a iných zverejnených informáciách.

Znamená to, že na takéto používanie informácií o zákazníkovi sa vyžaduje podpis zákazníka. Zákazník môže svoj podpis odoslať aj elektronicky e-mailom.

Vzťahy s investormi

Ustanovenie 1.26



Poskytovatelia mikroúverov nesú zodpovednosť za nezavádzanie investorov.

Napríklad pri tvrdení, že na finančnú propagáciu sa vzťahuje regulácia verejnoprávnym orgánom, keď to tak nie je.

Ustanovenie 1.27



Poskytovatelia mikroúverov poskytnú relevantné informácie, aby umožnili investorom prijať informované rozhodnutie.

Rozsah a charakter rizika sa musí vyjadriť explicitne a prístupnosť sa jasne a transparentne účty a správy v súlade so štandardmi výkazníctva, ktoré sú uvedené v kódexe dobrého správania. Poskytovatelia mikroúverov objasnia, že akákoľvek investícia do inštitúcie predstavuje rizikový kapitál a nie je rovnocenná s vkladmi.

Ustanovenie 1.28



Poskytovatelia mikroúverov sa budú snažiť zamerať sa na perspektívnych investorov, ktorí si uvedomujú riziko (alebo majú prístup k externému odbornému poradenstvu vo vzťahu k investovaniu).

Poskytovatelia mikroúverov, ktorí ponúkajú fixné, nízkonákladové podiely v podobe členstva, ako napríklad úverové združenia, sú vyňaté z pôsobnosti tohto ustanovenia. Týka sa to individuálnych investorov, nie inštitucionálnych investorov.

Ustanovenie 1.29



Poskytovatelia mikroúverov by mali uskutočniť potrebné kroky na overenie totožnosti investora, aby sa zabránilo praniu špinavých peňazí.

Ak investujú jednotlivci, vykonáva sa to zistením ich mena, identifikácie pomocou fotografie, miesta bydliska a narodenia. V prípade spoločností sa skontrolujú údaje z obchodného registra a údaje o ich konateľoch.



2 – Správa



Úvod

Podľa publikácie Handbook for the Analysis of the Governance of Microfinance Institutions (Príručka analyzovania správy mikrofinančných inštitúcií), správa „zahŕňa všetky mechanizmy, ktorými zúčastnené strany... vymedzujú a presadzujú poslanie inštitúcie... a zabezpečujú jej udržateľnosť prispôbením sa prostrediu, predchádzaním krízam a ich prekonávaním.“ Silné a zodpovedné štruktúry správy sú v mikroúverových inštitúciách veľmi dôležité, keďže zabezpečujú, aby boli poskytovatelia vedení jasným stanovením plánov realizácie a aby sa neodchyľovali od tohto smerovania. Mimoriadne dôležité je to z hľadiska zabránenia odklonu od poslania. Tento oddiel sa vzťahuje na podnikateľské plánovanie, úlohu a zodpovednosť predstavenstva a manažmentu a na externé audity.

Vývoj podnikateľského plánu

Ustanovenie 2.1



Poskytovateľ mikroúverov vypracuje podnikateľský plán, ktorý sa pravidelne preskúmava, a to aspoň ročne, a v prípade potreby sa aktualizuje.

Toto ustanovenie je označené ako **prioritné ustanovenie**, pretože podnikateľský plán môže slúžiť ako plán realizácie, v ktorom sa stanoví smerovanie organizácie a ktorý usmerňuje jej politiky a stratégie. Súčasti podnikateľského plánu sú stanovené v ustanovení 2.3.

Ustanovenie 2.2



Podnikateľský plán sa vzťahuje aspoň na trojročné až päťročné obdobie.

Ustanovenie 2.3

Podnikateľský plán sa vzťahuje aspoň na tieto aspekty podnikania:

Ustanovenie 2.3.1: Poslanie, ciele a úlohy

Ustanovenie 2.3.2: Zmes zákazníkov a produktov vrátane pilotného a bežného zavádzania nových produktov a oslovenia nových skupín zákazníkov

Ustanovenie 2.3.3: Model realizácie vrátane súčasných a budúcich požiadaviek na zamestnancov, partneri v oblasti realizácie

Ustanovenie 2.3.4: Právna a inštitucionálna forma vrátane všetkých navrhovaných zmien právnej a inštitucionálnej štruktúry inštitúcie

Ustanovenie 2.3.5: Podrobný rozpočet a prognózy vrátane príjmov, výdavkov, rezerv na nedobytné pohľadávky, peňažného toku a zostatku

Ustanovenie 2.3.6: Financovanie vrátane výnosov a kapitálového financovania

Ustanovenie 2.3.7: Určenie hlavných rizík a spôsob ich riadenia

Toto ustanovenie je označené ako **prioritné ustanovenie**, pretože bez týchto prvkov podnikateľský plán možno neposkytne dostatočné usmernenie na smerovanie organizácie.

Ustanovenie 2.4



Poskytovatelia mikroúverov sa zaviazujú merať, zverejňovať a zlepšovať svoj finančný a sociálny výkon.

Poskytovatelia mikroúverov budú merať a zverejňovať finančné a sociálne ukazovatele výkonu uvedené v „Spoločných štandardoch výkazníctva“ v kódexe dobrého správania.

Ustanovenie 2.5



Poskytovatelia mikroúverov použijú nástroje radiacej kontroly a výkonu v podnikateľskom plánovaní.

Budú zahŕňať aspoň analýzu rozpočtovania a variancie (t. j. vypočítanie rozdielu medzi rozpočtovanými a vytýčenými výdavkami a výnosmi – pozri glosár). Použitie takýchto nástrojov by malo byť v podnikateľskom pláne evidentné.

Predstavenstvo

Nezávislosť predstavenstva

Ustanovenie 2.6

Všetci poskytovatelia mikroúverov budú mať dozornú radu, predstavenstvo alebo rovnocenný orgán (ďalej „predstavenstvo“).

Toto ustanovenie je označené ako **prioritné ustanovenie**, pretože predstavenstvo je nevyhnutnou súčasťou zabezpečenia udržateľnosti poskytovateľa a plnenia podnikového poslania.

Predstavenstvo alebo rovnocenný orgán by mali mať známych členov, predsedu, pravidelné zasadnutia, z ktorých sa vyhotovuje písomná zápisnica a mali by zodpovedať ustanoveniam stanoveným v kódexe.

Ustanovenie 2.7

Predstavenstvo bude mať auditorský alebo dozorný výbor.

Výbor by mal mať členov, ktorých menuje predstavenstvo, a pravidelné zasadnutia, z ktorých sa vyhotovuje písomná zápisnica.

Ustanovenie 2.8

Auditorský alebo dozorný výbor bude nezávislý od manažmentu.

Zástupcov z manažmentu by malo byť čo najmenej a mali by tvoriť iba menšinu členov auditorského alebo dozorného výboru.

Ustanovenie 2.9

Auditorský alebo dozorný výbor bude každoročne zasadať s externými audítormi.

Mali by sa zaznamenávať zápisnice zo zasadnutí a uchovávať na referenčné účely. Manažment sa môže zúčastňovať zasadnutí s audítormi, ale auditorský alebo dozorný výbor má právo zasadať v prípade potreby bez manažérskeho tímu.

Ustanovenie 2.10

Auditorský alebo dozorný výbor bude mať odborné znalosti v oblasti finančnej analýzy a účtovníctva.

Ustanovenie 2.11

Predstavenstvo veľkých poskytovateľov mikroúverov bude mať minimálne sedem členov predstavenstva. Malí a strední poskytovatelia mikroúverov budú mať minimálne päť členov predstavenstva.

Rada pre mikrofinančné akciové fondy v konsenzuálnom vyhlásení o správe a riadení spoločnosti uvádza, že ideálny a bežný počet je sedem až deväť členov. Menej ako sedem sa neodporúča, pretože uznášania-schopnosť bude malá, najmä ak je v predstavenstve zástupca manažmentu. V prípade veľmi malých poskytovateľov môže postačovať predstavenstvo s tromi členmi.

Ustanovenie 2.12

Väčšina členov predstavenstva bude nezávislá od manažmentu.

Znamená to, že väčšina predstavenstva by sa nemala skladať výhradne z akejkoľvek kombinácie manažmentu, zamestnancov, zákazníkov alebo ich najbližších rodinných príslušníkov.

Toto ustanovenie je označené ako **prioritné ustanovenie**, pretože nezávislé predstavenstvo je dôležitou súčasťou zabezpečenia účinného dohľadu a poskytovania usmernenia manažmentu k strategickým otázkam.

Toto ustanovenie sa neuplatňuje na družstvá s predstavenstvom zloženým zo zákazníkov, ktorí sú družstevní podielníci. Družstevní a vzájomní poskytovatelia by sa mali usilovať zabezpečiť, že žiadna kombinácia manažmentu, zamestnancov alebo najbližších rodinných príslušníkov netvorí väčšinu predstavenstva.

Ustanovenie 2.13

O výbere predsedu a členov predstavenstva a odmeňovaní, ktoré dostanú, sa rozhodne na valnom zhromaždení, výročnom valnom zhromaždení alebo najvyšším orgánom v rámci organizácie.

Voľba predsedu a členov predstavenstva by mala byť zahrnutá v zápisnici z valného zhromaždenia alebo výročného valného zhromaždenia.

Ustanovenie 2.14



Účinnosť predstavenstva pravidelne preskúma valné zhromaždenie alebo výročné valné zhromaždenie alebo rovnocenný orgán.

Výkon a účinnosť predstavenstva by mali predstavovať osobitný bod programu a diskusia by sa mala zahrnúť do zápisnice z valného zhromaždenia alebo výročného valného zhromaždenia alebo rovnocenného orgánu.

Povinnosti predstavenstva

Ustanovenie 2.15



Predstavenstvo bude vykonávať dozor nad výkonom výkonného manažmentu.

Výkon vrcholového manažmentu by mal predstavovať osobitný bod programu aspoň na jednom zasadnutí predstavenstva ročne. Zahŕňa diskusiu o výkone výkonného manažmentu v súvislosti s kľúčovými riadiacimi funkciami, akými sú napríklad plánovanie, organizácia a plnenie plánov, ľudské zdroje, vedenie a smerovanie a kontrola a monitorovanie.

Ustanovenie 2.16



Predstavenstvo alebo rovnocenný orgán vymedzený podľa vnútroštátnych právnych predpisov je zodpovedný za dodržiavanie súladu poskytovateľa mikroúverov s relevantnými zákonmi a inými právnymi predpismi.

Predstavenstvo zabezpečí dodržiavanie súladu v spolupráci s osobou zodpovednou za funkciu vnútorného auditu.

Ustanovenie 2.17



Predstavenstvo pravidelne posudzuje, či poskytovateľ mikroúverov plní svoje poslanie a podnikateľský plán.

O tejto problematike by sa malo rokovať na zasadnutiach predstavenstva aspoň raz ročne. Do rokovania by sa malo zaradiť aj to, či inštitúcia úspešne oslovuje svoju cieľovú skupinu a dosahuje finančný výkon.

Ustanovenie 2.18



Predstavenstvo pravidelne monitoruje finančné ukazovatele.

Vykonáva sa to minimálne štvrtročne.

Vplyv predstavenstva na poskytovateľa mikroúverov

Ustanovenie 2.19



Predstavenstvo bude zastúpené v prijímacej komisii pri prijímaní nového výkonného riaditeľa. Bude rozhodovať aj o tom, či by sa mala jej/jeho zmluva obnoviť.

Tieto pravidlá by mali byť zakotvené v správnych dokumentoch a všetkých príručkách inštitúcie v oblasti ľudských zdrojov.

Ustanovenie 2.20



Predstavenstvo má právo vetovať menovanie výkonného manažmentu.

Malo by sa to zakotviť v správnych dokumentoch a všetkých príručkách inštitúcie v oblasti ľudských zdrojov. Týka sa to výkonného riaditeľa, generálneho riaditeľa, finančného riaditeľa alebo dvoch najvyšších pracovných pozícií v organizácii.

Ustanovenie 2.21



Predstavenstvo rozhoduje o výške odmeny pre pozície výkonného manažmentu.

Malo by sa to zakotviť v správnych dokumentoch a všetkých príručkách inštitúcie v oblasti ľudských zdrojov.

Ustanovenie 2.22



Predstavenstvo musí odsúhlasiť akékoľvek významné zmeny v cenových politikách a má právo ich vetovať.

Cenová politika sa nevzťahuje na menšie úpravy úrokových sadzieb z dôvodu zmien základných sadzieb, ale na zásadnejšie zmeny, ako napríklad zavedenie poplatkov alebo podstatné zmeny úrokových sadzieb. Toto ustanovenie sa vzťahuje iba na poskytovateľov, ktorí môžu poskytovať úvery a ovplyvňovať úroveň cien.

Ustanovenie 2.23

Členom predstavenstva sa mesačne alebo štvrťročne vykazujú údaje o kvalite portfólia, finančnom výkone a údaje o zákazníkoch.

Je dôležité poznamenať, že údaje o zákazníkoch sú globálne údaje, a nie údaje o jednotlivých zákazníkoch.

Ustanovenie 2.24

Všetci členovia nadobudnú schopnosť pracovať s analýzou finančných výkazov a rozumieť bankovníctvu.

Analýza finančných výkazov znamená postup zisťovania silných a slabých finančných stránok organizácie vytvorením vzťahu medzi položkami súvahy a účtom ziskov a strát. V prípade malých a stredných poskytovateľov mikroúverov sa musia členom predstavenstva vysvetliť financie organizácie.

Ustanovenie 2.25

Všetci členovia nadobudnú schopnosť rozumieť kreditnému riziku súvisiacemu s poskytovaním mikroúverov.

Vrátane spôsobu, akým poskytovatelia mikroúverov monitorujú a kontrolujú kreditné riziko a akým reagujú na problémy spojené s kreditným rizikom.

Výber a zastúpenie členov predstavenstva**Ustanovenie 2.26**

V súlade s vnútroštátnymi právnymi predpismi sú nevhodné osoby vylúčené z možnosti stať sa členmi predstavenstva.

Patria sem napríklad osoby so záznamom v registri trestov. Vylúčenia by mali byť jasne stanovené v dokumentácii o správe.

Ustanovenie 2.27

Všetci poskytovatelia mikroúverov budú disponovať pravidlami stanovujúcimi obmedzenú dĺžku trvania funkčného obdobia a rotáciu členov predstavenstva.

Tieto pravidlá by mali byť jasne stanovené v dokumentácii o správe.

Ustanovenie 2.28

Všetci poskytovatelia mikroúverov budú disponovať pravidlami vyžadujúcimi úplné zverejnenie akýchkoľvek konfliktov záujmov členov predstavenstva.

Všetky konflikty záujmov by sa mali zverejniť vo výročnej správe alebo iných dokumentoch dostupných verejnosti alebo aspoň investorom a členom.

Ustanovenie 2.29

Všetky predstavenstvá poskytovateľov mikroúverov budú mať členov s kvalifikáciou alebo rovnocennými skúsenosťami v týchto oblastiach: finančníctvo, podnikanie, manažment a právo.

Praktická organizácia práce predstavenstva**Ustanovenie 2.30**

Predstavenstvo bude zasadať aspoň štyrikrát do roka.

Mali by sa vyhotovovať zápisnice zo zasadnutí dostupné akcionárom.

Ustanovenie 2.31

Poskytovateľ mikroúverov bude disponovať pravidlami uznávaniaschopnosti, ktorými sa musí zabezpečiť, že na zasadnutiach predstavenstva nikdy nebudú zamestnanci alebo manažment tvoriť väčšinu.

Znamená to, že väčšina predstavenstva pre platné transakcie by sa nikdy nemala skladať z akejkoľvek kombinácie manažmentu, zamestnancov alebo zákazníkov. Tieto pravidlá by mali byť jasne stanovené v dokumentácii o správe.

Ustanovenie 2.32

Poskytovatelia mikroúverov zverejnia vo svojej výročnej správe podiel poskytovania úverov (na základe dôverných informácií) prepojeným stranám.

Poskytovanie úverov (na základe dôverných informácií) prepojeným stranám sa vzťahuje na členov predstavenstva, zamestnancov alebo najbližších rodinných príslušníkov, ktorí získajú úvery alebo investície od poskytovateľa mikroúverov.

Manažment

Odborné znalosti manažmentu a riadenie ľudských zdrojov

Ustanovenie 2.33



Výkonní manažéri poskytovateľov mikroúverov budú spôsobilí na vykonávanie kľúčových funkcií riadenia.

Zahrnie to plánovanie, organizáciu a vykonávanie plánov, ľudské zdroje, vedenie a smerovanie a kontrolu a monitorovanie. Bude sa tým zaoberať predstavenstvo podľa ustanovenia 2.15.

Ustanovenie 2.34



Poskytovatelia mikroúverov budú mať plán nástupníctva pre výkonný manažment.

Poskytovatelia mikroúverov budú pripravení na plánovaný (napr. odchod do dôchodku) a neplánovaný odchod svojho výkonného riaditeľa. Mal by to byť explicitný, najlepšie písomný, plán, s ktorým bude predstavenstvo oboznámené a ktorý môže obsahovať potenciálnych kandidátov, odbornú prípravu potenciálnych interných kandidátov a dočasné opatrenia.

Ustanovenie 2.35



Poskytovatelia mikroúverov budú disponovať jasnými personálnymi politikami stanovenými v písomných príručkách o personáli.

Budú sem patriť povýšenia, disciplinárne konania a platová politika. V prípade malých poskytovateľov mikroúverov stačí explicitná politika, s ktorou sú všetci relevantní zamestnanci dobre oboznámení.

Ustanovenie 2.36



Poskytovatelia mikroúverov budú disponovať formálnym programom odbornej prípravy a zaškolenia.

V prípade malých poskytovateľov mikroúverov môže stačiť informálny program odbornej prípravy a zaškolenia.

Prevádzkové manuály

Ustanovenie 2.37



Poskytovatelia mikroúverov budú mať prevádzkové manuály s podrobným opisom finančných operácií a riadenia.

Budú sem patriť aspekty, ako napríklad kontroly rozpočtov, zostavovanie presných finančných výkazov, žiadosti o úver, schválenia a refinancovanie, preskúmanie kvality portfólia a vytváranie rezerv. V prípade malých poskytovateľov mikroúverov stačí explicitná politika, s ktorou sú všetci relevantní zamestnanci dobre oboznámení.

Ustanovenie 2.38



Poskytovatelia mikroúverov musia disponovať prevádzkovými manuálmi podrobne opisujúcimi postupy spravovania pokladnice.

Budú zahŕňať aspekty, ako napríklad spôsob zaobchádzania s hotovosťou, účtovníctvo, investovanie, financovanie a riadenie likvidity.

Externý audit

Ustanovenie 2.39



Poskytovatelia mikroúverov budú podliehať každoročnému auditu externým audítorom.

Toto ustanovenie je označené ako **prioritné ustanovenie**, pretože vykonávanie externých auditov je jedným zo základných spôsobov zabezpečovania presnosti a zmysluplnosti finančných výkazov. Toto ustanovenie sa vzťahuje skôr na finančné audity ako audity postupov.

Ustanovenie 2.40



Audítor má primerané kvalifikácie, akreditácie a skúsenosti v súlade s národnými alebo medzinárodnými audítorskými štandardmi.

Ustanovenie 2.41



Počas externého auditu sa dodržiavajú národné a medzinárodné audítorské štandardy.

Ustanovenie 2.42



Externý audit sa doplní o list od audítora.

List musí obsahovať odsek, v ktorom sa uvádza jeden z nasledujúcich druhov výroku: výrok bez výhrad, výrok bez výhrad s dôrazom na skutočnosť, výrok s výhradou, odmietnutie výroku alebo záporný výrok.

Ustanovenie 2.43



Ak list obsahuje výhradu, poskytovateľ mikroúverov vyrieši problémy uvedené v liste primeranými opatreniami.

Opatrenia prijaté alebo navrhnuté na riešenie problémov v liste by mali byť explicitne oznámené predstavenstvu a ak je to vhodné, mali by sa riešiť v podnikateľskom pláne.





3 – Riadenie rizík



Úvod

Poskytovatelia mikroúverov čelia početným rizikám, ktoré ohrozujú ich finančnú a inštitucionálnu životaschopnosť a dlhodobý rozvoj. Ich portfólio môže zažiť náhle zvýšenie objemu nesplácania a nedoplatkov úverov. Poskytovateľov môžu postihnúť podvodné úvery, ktoré poskytli ich pracovníci v oblasti úverov. Z toho dôvodu je nevyhnutné, aby poskytovatelia disponovali stabilnými systémami a postupmi zisťovania a posudzovania rizík a určovania ich priority, vnútornými kontrolami na predchádzanie neželaným výsledkom alebo ich zisťovanie (napr. úverové výbory) a funkciou vnútorného auditu na odhalenie porušení vnútorných kontrol a podvodného správania. V tomto oddiele kódexu sa stanovujú spoločné štandardy riadenia úverov, rizík podvodov a bezpečnostných rizík a funkcie vnútorného auditu.

Rámec riadenia rizík

Ustanovenie 3.1

Poskytovatelia mikroúverov budú mať zavedené formalizované a explicitné procesy a postupy na zistenie a posúdenie rizík a na určenie ich priority.

Toto ustanovenie je označené ako **prioritné ustanovenie**, pretože tieto procesy a postupy sú nevyhnutné na zníženie pravdepodobnosti výskytu straty a minimalizovanie závažnosti straty, ak sa vyskytnú.

Týmito procesmi by sa malo zabezpečiť, že riziká sa pravidelne skúmajú a posudzujú (frekvencia závisí od priority pridelenej príslušnému riziku). Môžu sem patriť pravidelné zasadnutia manažmentu, na ktorých sa prediskutujú riziká s použitím matice alebo registra rizík.

Maticou alebo registrom rizík sa zistia riziká, určí sa pravdepodobnosť a závažnosť rizík (napr. nízka, mierna a vysoká) a vypracujú sa úhrnné profily rizika, v ktorých sa spájajú opatrenia (pravdepodobnosť a závažnosť).

Môže sem patriť aj kvalita existujúceho riadenia rizík vzhľadom na kontrolu rizika (napr. silná, prijateľná alebo slabá) a trend rizík (napr. stabilný, stúpajúci alebo klesajúci).

Ustanovenie 3.2

Vrcholový člen výkonného manažmentu bude zodpovedný za riadenie rizík v inštitúcii.

Toto ustanovenie je označené ako **prioritné ustanovenie**, pretože manažment stanovuje spôsob prístupu ku kontrole rizika a k vnútornej kontrole v organizácii.

Je dôležité, aby zodpovední zamestnanci neboli prevádzkoví zamestnanci, ako napr. pracovníci v oblasti úverov a administratívni zamestnanci, ale malo by prednostne ísť o finančného riaditeľa. Vo väčších organizáciách by osoba s celkovou zodpovednosťou za riadenie rizík nemala byť zapojená do prevádzkových činností, ale mala by sa venovať riadeniu rizík.

Ustanovenie 3.3

Poskytovatelia mikroúverov budú mať jasné a explicitné pridelenie zodpovednosti za vykonávanie kontrol rizika a za zabezpečenie ich dodržiavania.

Kontroly rizika sú mechanizmy ex ante vstavané do organizačnej koncepcie, postupov a denných operácií na zabezpečenie prípustných úrovní rizík.

Bežné kontroly rizika obsahujú politiky, ktorými sa vyžadujú dva podpisy na úveroch, aby sa znížilo kreditné riziko a riziko podvodného poskytovania úverov, ako aj trezory, trezorové miestnosti alebo bezpečnostných strážcov na ochranu hotovosti a iných aktív. Zodpovednosť za vykonávanie nových kontrol rizika a zabezpečenie ich dodržiavania by sa mala prideliť konkrétnemu zamestnancovi alebo konkrétnej pracovnej pozícii. Poskytovateľ sa môže rozhodnúť poveriť rôznych zamestnancov a rôzne pracovné pozície zodpovednosťou za rôzne kontroly rizika. Je dôležité, aby zodpovední zamestnanci neboli prevádzkovými zamestnancami, ako napr. pracovníci v oblasti úverov a administratívni zamestnanci.

Ustanovenie 3.4

Poskytovatelia mikroúverov budú mať jasné a explicitné pridelenie zodpovednosti za monitorovanie a zabezpečenie toho, aby vrcholový manažment dostával informácie potrebné na plnenie svojich úloh.

Môže to znamenať, že konkrétny zamestnanec alebo pracovná pozícia by mali byť zodpovedné za pravidelné zostavovanie údajov a správ pre manažment o príslušných rizikách.

Riadenie kreditného rizika

Ustanovenie 3.5

Poskytovatelia mikroúverov zohľadňujú kreditné riziko, keď sa rozhodujú o týchto vlastnostiach úverového produktu:

Ustanovenie 3.5.1: Podmienky oprávnenosti sa budú čiastočne zakladať na kritériách, o ktorých je známe, že sa nimi zmiernujú kreditné riziká súvisiace s poskytovaním úverov zraniteľným skupinám a jednotlivcom

Tieto kritériá sa v rôznych krajinách líšia, môžu však zahŕňať vypracovanie uskutočniteľného podnikateľského plánu, príslušnej podnikateľskej dokumentácie a dokumentácie o domácnosti (napr. bankové výpisy, príjmové doklady) a disponovanie príslušnými skúsenosťami (alebo absolvovanie odbornej prípravy).

Ustanovenie 3.5.2: Výšky úverov budú zodpovedať schopnosti zákazníka ich splácať

Výšky úverov by sa mali zakladať na realistickom posúdení disponibilného príjmu so zohľadnením kolísania príjmu a zahrnutím rezervy na iné dlhy. Poskytovatelia pracujúci s automaticky sa zvyšujúcimi veľkosťami úverov, aby nalákali zákazníkov na opakovaný obchod, by mali brať do úvahy aj schopnosť zákazníka ich splácať.

Ustanovenie 3.5.3: Trvanie úveru bude dostatočne dlhé, aby sa umožnili cenovo dostupné splátky

Lehota splatenia úveru by sa mala prispôbiť základnej dobe použiteľnosti aktíva, ktoré sa financuje, alebo účelu úveru.

Ustanovenie 3.5.4: Frekvencie splácania budú dostatočne časté, aby si dlžníci osvojili splátkovú disciplínu

Väčšia frekvencia splátok umožňuje väčšiu kontrolu a dohľad nad kreditným rizikom. Pri frekvencii splátok by sa mali zároveň zohľadniť náklady na transakcie pre poskytovateľa a dlžníka a druh úveru.

Ustanovenie 3.5.5: Poskytovatelia mikroúverov zväžia použitie netradičného kolaterálu a/alebo náhrad kolaterálu na zníženie kreditného rizika

Kolaterál je dôležitým mechanizmom na znižovanie kreditného rizika. Poskytovateľ by preto mal zvážiť, či je požadovanie kolaterálu z vyváženého hľadiska vhodný a nákladovo efektívny spôsob obmedzovania kreditného rizika za okolností, v ktorých pôsobí.

Ustanovenie 3.5.6: Poskytovatelia mikroúverov zohľadnia riziká v súvislosti s cenotvorbou svojich produktov

V úrokovej sadzbe by sa mala aspoň z časti premietnuť úroveň rizika spolu s nákladmi spojenými s poskytovaním úverov. Nie je to, samozrejme, jediný určujúci faktor, keďže výšku úrokovej sadzby môžu ovplyvňovať aj maximálne limity vnútroštátnych úrokových sadzieb, opatrenia týkajúce sa financovania a dostupnosť úveru pre dlžníkov.

Ustanovenie 3.6

Poskytovatelia mikroúverov budú obmedzovať kreditné riziká požiadavkou, aby každý úver schvaľovali aspoň dve osoby.

Toto ustanovenie je označené ako **prioritné ustanovenie**, pretože požiadavka, aby úvery schvaľovali vždy dve osoby, je jedným z najuznávanejších spôsobov obmedzovania nesprávnych alebo podvodných rozhodnutí o úveroch.

Patria sem úvery, ktoré majú upravený splátkový kalendár a sú refinancované. Jedna z osôb schvaľujúcich úver môže byť pracovník v oblasti úverov.

Ustanovenie 3.7

Poskytovatelia mikroúverov budú obmedzovať kreditné riziká preskúmaním úhrnného vystavenia poskytovateľa akýmkoľvek osobitným koncentraciám skupín dlžníkov, ktorých schopnosť splácať by mohla byť veľmi podobná.

Spoliehanie sa na úzku kategóriu dlžníkov by mohlo potenciálne vystaviť poskytovateľa riziku vysokých mier zlyhania spôsobených okolnosťami, ktoré ovplyvňujú konkrétnu skupinu, ako napríklad geograficky koncentrované hospodárske poklesy, zmeny špecifické pre

odvetvie (napr. nová regulácia, zvýšená hospodárska súťaž) a prírodné katastrofy.

Koncentrácie dlžníkov by mohli okrem iného zahŕňať sektor alebo geografickú lokalitu. Toto preskúmanie môže vykonať manažment a/alebo predstavenstvo. V preskúmaní by sa mal zväziť vplyv na vystavenie poskytovateľa riziku, či by poskytovateľ mal a mohol prijať kroky, aby sa zabránilo nadmernému spoliehaniu sa na konkrétnu skupinu dlžníkov a aké by mohli byť tieto potenciálne opatrenia (napr. diverzifikácia portfólia, expanzia na nové geografické trhy).

Uznáva sa, že poskytovatelia mikroúverov sa zvyčajne zameriavajú na zraniteľné skupiny, čo môže viesť ku koncentráciám skupín dlžníkov s podobnými schopnosťami splácania. Neznamená to však, samozrejme, že poskytovatelia by sa mali vyhýbať poskytovaniu úverov týmto skupinám.

Ustanovenie 3.8



Poskytovatelia mikroúverov pracujúci so stimulmi pre zamestnancov by mali zabezpečiť, aby neboli prepojené výhradne so vznikom úveru, ale aj s kvalitou portfólia.

Plánovanie kvality portfólia

Ustanovenie 3.9



Poskytovatelia mikroúverov budú merať kvalitu portfólia minimálne sledovaním ukazovateľov stanovených v kódexe dobrého správania.

Kľúčovým príslušným ukazovateľom by bolo portfólio vystavené riziku, a to ako podiel aj ako hodnota úverov k rôznym dňom po splatnosti. Môže sa však odporúčať aj sledovanie iných ukazovateľov, ako napríklad opätovne prerokované úvery a odpísané úvery.

Ustanovenie 3.10



Poskytovatelia mikroúverov pravidelne preskúmajú výdavky na rezervy na úverové straty a metodiku vytvárania rezerv na úverové straty.

Poskytovateľ mikroúverov by mal pravidelne skúmať výdavky na rezervy na úverové straty, aby sa overilo, či presne odzrkadľujú úverové straty poskytovateľa. Ak to tak nie je, poskytovateľ by mal uvažovať o úprave svojej metodiky vytvárania rezerv na straty. Malo by k tomu

dôjsť v krajnom prípade aspoň raz ročne a malo by to byť vykonané manažmentom a/alebo predstavenstvom.

Ustanovenie 3.11



Poskytovatelia mikroúverov poskytnú svoju metodiku vytvárania rezerv na úverové straty svojim poskytovateľom finančných prostriedkov a investorom.

Ustanovenie 3.12



Poskytovatelia mikroúverov budú disponovať explicitnou politikou o odpisoch, ktorá sa konzistentne uplatňuje.

Zvyčajne sa v odpisovej politike – politike, ktorou sa usmerňuje postup uznania úveru za nedobytný – stanovuje, že úver určitý počet dní po splatnosti sa odpisuje. Môže to overiť vnútorný alebo externý auditor.

Riadenie rizika podvodu a bezpečnostného rizika

Ustanovenie 3.13



Poskytovatelia mikroúverov budú disponovať písomnou politikou špecifikujúcou limity poskytovania úverov pre rôzne kategórie zamestnancov a úverové výbory.

Poskytovatelia by mali vo svojej politike poskytovania úverov špecifikovať maximálnu výšku úveru, ktorý môžu ich pracovníci v oblasti úverov a úverové výbory vydať. Aj postup udeľovania úverov prekračujúcich tento limit by mal byť v prípade potreby špecifikovaný v dokumente o politike.

Ustanovenie 3.14



Poskytovatelia mikroúverov budú disponovať explicitnými, vhodnými a transparentnými postupmi na upravenie splátkového kalendára úverov.

Mali by obsahovať usmernenia o type povolených úprav splátkového kalendára a o tom, ktorý typ sa považuje za najvhodnejší, o harmonograme splácania zmeškaných platieb a o okolnostiach, za ktorých je úprava splátkového kalendára prípustná a vhodná.

Typom úpravy splátkového kalendára sa označuje to, či dlžník pokračuje v platení úrokov, alebo či boli odložené platby istiny aj úroku s narastaním úroku alebo

bez neho. Harmonogram splácania zmeškaných platieb by mohol obsahovať veľké platby po konkrétnej udalosti alebo splátky.

Vhodné okolnosti na úpravu splátkového kalendára zahŕňajú okolnosti, za ktorých je dlžník dočasne neschopný splácať z dôvodu neočakávanej udalosti alebo núdze (napr. prírodná katastrofa, oneskorená platba od zákazníkov), ale v prípade ktorých existuje možnosť spätného získania (z príjmu z podnikania alebo iného zdroja).

Toto usmernenie by malo byť uvedené v písomnej politike.

Ustanovenie 3.15



Poskytovatelia mikroúverov zaoberajúci sa zaistenými úvermi budú disponovať explicitnými politikami a postupmi na zaobchádzanie s kolaterálom.

Politiky a postupy by mali riešiť také aspekty, ako je typ aktív prípustných ako záruka kolaterálu, postup oceňovania a evidencie kolaterálu, akákoľvek kontrola kolaterálu so zreteľom na jeho zníženie a jasné postupy vrátenia kolaterálu klientovi (ak si poskytovateľ ponecháva kolaterál počas obdobia úveru).

Ustanovenie 3.16



Poskytovatelia mikroúverov budú disponovať explicitnými politikami klasifikujúcimi obmedzené a neobmedzené pohyby finančných prostriedkov na účte.

Poskytovatelia by mali disponovať politikou zabezpečujúcou oddelenie grantov a investícií, ktorých používanie je neobmedzené, a tých, ktoré sú účelovo viazané. Ide o štandardný postup uznávaný v medzinárodnom aj vnútroštátnom účtovníctve. Dodržiavaním týchto noriem poskytovatelia spĺňajú toto ustanovenie.

Je to dôležité z hľadiska predchádzania zneužívaniu finančných prostriedkov. Môže to zahŕňať požiadavku, aby boli finančné prostriedky na samostatných účtoch, aby sa viedli samostatné audit trialy pre rôzne finančné prostriedky a aby sa zdokumentovali oddelene na auditových účtoch a v iných príslušných dokumentoch.

Ustanovenie 3.17



Poskytovatelia mikroúverov budú v čo najväčšom rozsahu obmedzovať manipuláciu s hotovosťou využívaním bánk alebo spoliehaním sa na elektronické prostriedky prevodov.

Manipulovanie s hotovosťou a hotovostné transakcie predstavujú pre poskytovateľov možné bezpečnostné hrozby aj vo forme krádeže a zničenia hotovosti a vyžadujú si opatrenia na ochranu hotovosti.

Najúčinnjšou kontrolou na ochranu hotovosti je v čo najväčšom rozsahu vykonávať všetky finančné transakcie vrátane vyplatení a splátok elektronicky alebo prostredníctvom bánk. Poskytovatelia si môžu vyvinúť vlastnú štruktúru elektronických platieb alebo môžu pracovať v partnerstve s bankami a využívať existujúcu infraštruktúru elektronických platieb. Ak je štruktúra na podporu elektronických spôsobov prevodov obmedzená, poskytovatelia by mohli zvážiť alternatívne spôsoby elektronických platieb, ako napríklad mobilné bankovníctvo alebo predplatené karty alebo karty s uloženou hodnotou. Poskytovatelia by mali pravidelne posudzovať, či by zákazníci, ktorí platia v hotovosti, mohli začať používať elektronické platby.

Ustanovenie 3.18

Poskytovatelia mikroúverov, ktorí manipulujú s hotovosťou, budú mať zavedené tieto opatrenia a postupy:

Ustanovenie 3.18.1: Dostatočné bezpečnostné opatrenia na ochranu hotovosti a iných aktív




Sem môžu patriť trezory, trezorové miestnosti, zámky dvier a okien, bezpečnostné kamery a bezpečnostná stráž.

Ustanovenie 3.18.2: Štandardizované a konzistentné postupy hotovostných transakcií



Tieto postupy by mali zahŕňať vykazovanie a vyrovnávanie hotovostných transakcií. Strední a veľkí poskytovatelia mikroúverov by ich mali mať zahrnuté v prevádzkových manuáloch o funkciách pokladnice.

Ustanovenie 3.18.3: Oddelenie povinností manipulácie a vykazovania hotovostných transakcií 

Zamestnanec, ktorý prijme hotovostnú platbu, by nemal byť zároveň osobou zaznamenávajúcou túto transakciu. Strední a veľkí poskytovatelia mikroúverov by mali mať toto pravidlo zahrnuté v prevádzkových manuáloch o funkciách pokladnice.

Ustanovenie 3.19

Poskytovatelia mikroúverov budú pracovať s oddelenými povinnosťami schvaľovania a vyplácania úverov.

Malo by to byť zakotvené v príslušných náplniach práce, IT systéme a/alebo v politikách poskytovania úverov.

Funkcia vnútorného auditu

Ustanovenie 3.20

Poskytovatelia mikroúverov budú disponovať explicitnou funkciou vnútorného auditu prispôbenou veľkosti organizácie.

Toto ustanovenie je označené ako **prioritné ustanovenie**, pretože je dôležité na stanovenie účinnosti externých kontrol.

Každý poskytovateľ mikroúverov vykoná hodnotenie kontrol rizika ex-post, v rámci ktorého by sa mala otestovať presnosť informácií pochádzajúcich zo správ manažmentu, a preskúma konkrétne oblasti s vyšším rizikom pre mikrofinančnú inštitúciu.

Audit by mal byť zameraný najmä na zistenie podvodov a problémov týkajúcich sa kvality portfólia predtým, ako spôsobia podstatné straty.

Povaha a rozsah auditu sa bude líšiť v závislosti od veľkosti v škále od náhodných kontrol manažmentu týkajúcich sa práce podriadených až po komplexný audit vrátane preskúmania spisov úverov a návštev zákazníkov.

Jedna osoba by mala byť zodpovedná za vykonávanie pravidelného vnútorného auditu. V prípade menších poskytovateľov ho môže vykonávať vrcholový manažér alebo sa môže zadať externému audítorovi. Strední a veľkí poskytovatelia môžu mať špecializovaného interného audítora alebo oddelenie vnútorného auditu.


Ustanovenie 3.21


Interný audítor alebo osoba zodpovedná za vnútorný audit bude podriadená priamo predstavenstvu.


Táto osoba by mala priamo a pravidelne poskytovať predstavenstvu správy.


Ustanovenie 3.22

V rámci vnútorného auditu sa určia tieto aspekty.

Ustanovenie 3.22.1: Spôľahlivosť a presnosť finančných a prevádzkových informácií 

Ustanovenie 3.22.2: Dodržiavanie stanovených postupov a politik uvedených v prevádzkových manuáloch 

Ustanovenie 3.22.3: Akékoľvek porušenia vnútorných kontrol 

Ustanovenie 3.22.4: Existencia nekontrolovaných rizík 

Vnútorný audit môže zahŕňať aj skúmanie niektorých iných rizík a vnútorných kontrol v závislosti od veľkosti a povahy organizácie a povahy rizík, ktorým čelí.

Ustanovenie 3.23

Funkcie stanovené v ustanovení 3.22 sa budú vykonávať pravidelne, minimálne raz za rok.





4 – Štandardy výkazníctva



Úvod

Celosvetovo sa v rámci konsenzu čoraz viac zdôrazňuje, že najlepším spôsobom podporovania lepšieho využívania verejných a súkromných finančných prostriedkov a lepšej trhovej disciplíny je vyššia miera zverejňovania a transparentnosti. Na účel umožnenia porovnaní výkonu poskytovateľov mikroúverov sa na základe medzinárodného konsenzu vyvinuli štandardy finančného výkazníctva. V tomto oddiele kódexu sa stanovuje súbor spoločných štandardov výkazníctva a zverejňovania ukazovateľov vykazovania sociálneho a finančného výkonu. Z veľkej časti sú založené na vymedzeniach organizácie Microfinance Information Exchange (Výmena informácií o mikrofinančníctve, MIX), ktoré vychádzajú z medzinárodne uznaných účtovných štandardov.

Spoločné štandardy finančného výkazníctva

Ustanovenie 4.1

Poskytovatelia mikroúverov v celej Európe budú dodržiavať tieto vymedzenia pri meraní a vykazovaní týchto ukazovateľov:

V prípade organizácií, v ktorých poskytovanie mikroúverov nie je hlavnou činnosťou – organizácia môže poskytovať iné formy úverových alebo nefinančných služieb alebo môže byť súčasťou väčšej materskej spoločnosti – sa odporúča oddelenie činnosti týkajúcej sa mikroúverov.

Má to osobitný význam z hľadiska výdavkov na personál a administratívnych výdavkov, ale aj v oblasti aktív a pasív.

Ustanovenie 4.1.1: Súčasné portfólio

Je nesplatená hodnota všetkých úverov, pri ktorých nie je žiadna splátka istiny po splatnosti, bez vzniknutého úroku.

Ustanovenie 4.1.2: Hrubé úverové portfólio

Je nesplatený zostatok istiny všetkých nesplatených úverov vrátane súčasných, nesplácaných a reštrukturalizovaných úverov, ale nezahŕňa úvery, ktoré boli odpísané, ani nezaplatený úrok.

Ustanovenie 4.1.3: Čisté úverové portfólio

Čisté úverové portfólio sa vypočíta odpočítaním rezervy na stratu zo zníženia hodnoty od hrubého úverového portfólia.

Ustanovenie 4.1.4: Aktívni dlžníci

Aktívni dlžníci sú jednotlivci, ktorí v súčasnosti majú zostatok nesplateného úveru u poskytovateľa mikroúverov alebo sú prvotne zodpovední za splatenie akéhokoľvek podielu hrubého úverového portfólia. Jednotlivci s viacerými úvermi od poskytovateľa mikroúverov by sa mali rátať za jedného dlžníka.

Ustanovenie 4.1.5: Finančné výnosy

Finančné výnosy zahŕňajú výnosy z úverového portfólia a z investícií.

Finančné výnosy z úverového portfólia sú výnosy zo získaných úrokov, poplatkov a provízií (vrátane poplatkov za omeškanie a penále z omeškania) len z hrubého úverového portfólia. Zahŕňajú úroky uhradené v hotovosti a vzniknutý, ale ešte neuhradený úrok.

Finančné výnosy z investícií sú výnosy z úrokov, dividend alebo iných platieb vytvorených finančnými aktívami inými ako hrubé úverové portfólio, ako napríklad úročené vklady, depozitné certifikáty a pokladničné poukážky. Zahŕňajú úroky uhradené v hotovosti a vzniknutý, ale ešte neuhradený úrok.

Ustanovenie 4.1.6: Prevádzkové výnosy

Zahŕňajú všetky finančné výnosy a iné prevádzkové výnosy generované z ostatných finančných služieb, ako sú poplatky a provízie za neúverové finančné služby, ktoré sa nepovažujú za finančné výnosy.

Môžu zahŕňať výnosy súvisiace s poskytovaním úverov, ako napríklad poplatky za členstvo, poplatky bankomatových kariet, poplatky za prevod alebo iné finančné služby, ako napríklad platobné služby alebo poistenie.

Môžu zahŕňať čisté kurzové zisky/straty, ale sú z nich vylúčené dary a výnosy, ktoré nevznikli poskytovaním úverov a finančných služieb.

Odborná príprava môže byť zahrnutá, ak sa vníma ako súčasť poskytovania finančných služieb.

Ustanovenie 4.1.7: Výdavky na personál

Zahŕňajú mzdy a platy, iné krátkodobé zamestnanecké výhody, výdavky na dávky po skončení zamestnania, výdavky na odstupné, transakcie platieb súvisiacich s podielmi alebo iné dlhodobé výhody a ostatné zamestnanecké výhody.

Ustanovenie 4.1.8: Administratívne výdavky

Zahŕňajú nefinančné výdavky okrem výdavkov na personál priamo súvisiace s poskytovaním finančných služieb alebo iných služieb, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou vzťahu mikrofinančnej inštitúcie so zákazníkmi v oblasti finančných služieb.

Ustanovenie 4.1.9: Finančné výdavky

Zahŕňajú všetky úroky, poplatky a provízie vzniknuté zo všetkých záväzkov vrátane vkladových účtov zákazníkov vedených mikrofinančnou inštitúciou, komerčné a koncesné úvery, hypotéky a iné záväzky. Môžu zahŕňať poplatky za zriadenie úverových liniek. Zahŕňajú vzniknuté a hotovostné úroky.

Ustanovenie 4.1.10: Portfólio vystavené riziku (PAR)

Toto ustanovenie je označené ako **prioritné ustanovenie**, pretože predstavuje najvšeobecnejšie uznávané opatrenie v oblasti kvality portfólia.

Je to hodnota všetkých nesplatených úverov, ktoré majú jednu alebo viac splátok istiny po splatnosti dlhšie ako určitý počet dní.

Zahŕňa celý nesplatený zostatok istiny, splátky po splatnosti aj budúce splátky, ale nezahŕňa vzniknutý úrok.

Nezahŕňa úvery, ktoré boli reštrukturalizované alebo majú upravený splátkový kalendár. Poskytovatelia by mali merať PVR za 30 alebo 45 dní.

Odporúča sa, aby poskytovatelia zverejňovali PVR za 30 dní, pretože ide o medzinárodne uznávané opatrenie.

Ustanovenie 4.1.11: Odpisy

Hodnota úverov uznaných za nedobytné na účely účtovníctva.

Odpis je účtovný postup, pomocou ktorého sa odstraňuje zostatok úveru z hrubého úverového portfólia a rezervy na straty zo zníženia hodnoty, ale neovplyvňuje čisté úverové portfólio, celkové aktíva ani kapitálový účet.

Ak je rezerva na straty zo zníženia hodnoty nedostačujúca na pokrytie odpísanej sumy, zvyšná suma spôsobí ďalšie straty zo zníženia hodnoty pri úveroch.

Ustanovenie 4.1.12: Rezerva na straty zo zníženia hodnoty a výdavky na rezervu

Rezerva na straty zo zníženia hodnoty alebo úverové straty je podiel hrubého úverového portfólia, ktorý bol zaistený v dôsledku očakávania strát spôsobených zlyhaním.

Ustanovenie 4.1.13: Aktíva

Dlhodobý hmotný majetok, investičný majetok, goodwill, nehmotné aktíva okrem goodwillu, ostatné finančné aktíva, úvery a pohľadávky, investície účtované metódou vlastného imania, biologické aktíva, dlhodobé aktíva klasifikované ako držané na predaj, zásoby, splatné daňové pohľadávky, odložené daňové pohľadávky, obchodné pohľadávky a ostatné pohľadávky, peniaze a peňažné ekvivalenty.

Ustanovenie 4.1.14: Pasíva

Celkové obchodné záväzky a ostatné záväzky, rezervy na zamestnanecké výhody, ostatné rezervy, odložené výnosy, ostatné finančné záväzky, ostatné nefinančné záväzky, splatné daňové záväzky, odložené daňové záväzky a záväzky obsiahnuté v skupinách určených na vyradenie klasifikovaných ako držané na predaj.

Ustanovenie 4.1.15: Koefficient prevádzkovej udržateľnosti

Toto ustanovenie je označené ako **prioritné ustanovenie**, pretože je základným ukazovateľom výkonnosti poskytovateľa mikroúverov.

Meria rozsah, v ktorom poskytovateľ pokrýva svoje náklady prevádzkovými výnosmi. Počíta sa pomocou tohto vzorca:

Prevádzkové výnosy


(Finančné výdavky + výdavky na úverové straty + výdavky na personál + administratívne výdavky)

Ustanovenie 4.1.16: Koeficient finančnej udržateľnosti 

Koeficientom finančnej udržateľnosti sa meria, ako dobre pokrýva poskytovateľ náklady pomocou prevádzkových výnosov, pričom sa zohľadňujú subvenčné úpravy. Subvenčné úpravy sú hypotetické výnosy a výdavky, v ktorých sa zohľadňujú subvencované náklady na finančné prostriedky a vecné subvencie, čo umožňuje lepšie porovnanie výkonnosti medzi organizáciami. Počíta sa pomocou tohto vzorca:

Prevádzkové výnosy

(Finančné výdavky + výdavky na úverové straty + výdavky na personál + administratívne výdavky + subvenčné úpravy)

Ustanovenie 4.1.17: Úpravy koeficientov udržateľnosti pri zohľadnení subvencií 

Sú dva typy subvenčných úprav: subvencované náklady na finančné prostriedky a vecné subvencie.

Cieľom úprav subvencovaných nákladov na finančné prostriedky je zohľadniť rozdiel medzi finančnými výdavkami mikrofinančnej inštitúcie a finančnými výdavkami, ktoré by platila, keby všetky finančné prostriedky boli ocenené trhovými sadzbami. Zvyčajne sa to robí vynásobením priemerných záväzkov mikrofinančnej inštitúcie z financovania určitou tieňovou cenou – trhovou úrokovou sadzbou – a potom odpočítaním skutočných finančných výdavkov. Rozdiel je suma úpravy a považuje sa za výdavok.

Úprava na základe vecných subvencií je rozdiel medzi tým, čo mikrofinančná inštitúcia skutočne platí za tovary alebo služby, a tým, čo by musela platiť za rovnaké tovary alebo služby na otvorenom trhu. Tieto úpravy sú hypotetické a nezahŕňajú sa do účtovnej závierky poskytovateľa.


Spoločné štandardy sociálneho výkazníctva


Ustanovenie 4.2


Poskytovatelia mikroúverov budú ročne zverejňovať tieto ukazovatele.


Ustanovenie 4.2.1: Sociálne poslanie


Toto ustanovenie je označené ako **prioritné ustanovenie**, pretože zverejnenie sociálneho poslania je dôležité na zlepšenie transparentnosti týkajúcej sa kľúčového aspektu podnikateľského modelu poskytovateľa.


Ustanovenie 4.2.2: Priemerná veľkosť poskytnutého úveru 


Ustanovenie 4.2.3: Medián veľkosti poskytnutých úverov ako percentuálny podiel hrubého národného dôchodku na jedného obyvateľa 


Ustanovenie 4.2.4: Percentuálny podiel zákazníčok, ak je relevantný pre cieľový trh a poslanie 


Ustanovenie 4.2.5: Percentuálny podiel zákazníkov z vidieka, ak je relevantný pre cieľový trh a poslanie 

Ustanovenie 4.2.6: Percentuálny podiel zákazníkov pod hranicou chudoby, ak je relevantný pre cieľový trh a poslanie 

Ustanovenie 4.2.7: Percentuálny podiel zákazníkov postupujúcich k bežnému financovaniu, ak je relevantný pre cieľový trh a poslanie 

Ustanovenie 4.2.8: Percentuálny podiel zákazníkov z etnickej menšiny alebo z pôvodného obyvateľstva, ak je relevantný pre cieľový trh a poslanie 

Ustanovenie 4.2.9: Percentuálny podiel financovaných začínajúcich podnikov, ak je relevantný pre cieľový trh a poslanie 

Ustanovenie 4.2.10: Percentuálny podiel zákazníkov poberajúcich sociálne dávky, ak je relevantný pre cieľový trh a poslanie 

Spoločné štandardy zverejňovania

Ustanovenie 4.3

Verejnosť bude môcť mať prístup k informáciám stanoveným v kódexe dobrého správania o jednotlivých poskytovateľoch mikroúverov prostredníctvom online databázy.


Odporúča sa, aby poskytovatelia zverejnili tieto informácie vo svojich výročných správach a na iných relevantných fórach.


Ustanovenie 4.4

Poskytovatelia mikroúverov budú ročne zverejňovať tieto ukazovatele.

Ustanovenie 4.4.1: Počet aktívnych dlžníkov 

Ide o počet jednotlivcov, ktorí majú v súčasnosti nesplatený zostatok úveru u poskytovateľa alebo sú primárne zodpovední za splatenie akéhokoľvek podielu hrubého úverového portfólia. Jednotlivci, ktorí majú viac úverov od poskytovateľa, by sa mali rátať za jedného dlžníka.

Ustanovenie 4.4.2: Počet a hodnota vydaných a nesplatených úverov 

Ustanovenie 4.4.3: Hodnota súčasného, hrubého a čistého úverového portfólia 

Ustanovenie 4.4.4: Portfólio vystavené riziku 

Poskytovatelia zverejnia PVR za 30 alebo 45 dní


Odporúča sa, aby poskytovatelia zverejňovali PVR za 30 dní, pretože ide o medzinárodne uznávané opatrenie.


Ustanovenie 4.4.5: Celková hodnota aktív a pasív 

Ustanovenie 4.4.6: Koefficient prevádzkovej udržateľnosti

Toto ustanovenie bolo označené ako **prioritné ustanovenie**, pretože transparentnosť v oblasti výkonnosti je dôležitou súčasťou vstúpenia trhovej disciplíny a zlepšovania dôvery v sektor.

Ustanovenie 4.4.7: Koefficient finančnej udržateľnosti 

Ustanovenie 4.4.8: Percentuálny podiel nákladov na subvencovaný úver 

Ustanovenie 4.4.9: Počet pracovníkov v oblasti úverov a (celkový) počet zamestnancov 

Ustanovenie 4.5


Poskytovatelia mikroúverov budú zaznamenávať sťažnosti žiadateľov, aktívnych a minulých klientov.

Všetky záležitosti, ktoré žiadateľ alebo aktívny či minulý zákazník nahlási v rámci formálnych postupov sťažností by sa mali zaznamenať ako sťažnosť.

Ustanovenie 4.6

Poskytovatelia mikroúverov budú vykazovať a zverejňovať údaje o sťažnostiach:

Ustanovenie 4.6.1: Počet sťažností žiadateľov, aktívnych a minulých klientov 

Ustanovenie 4.6.2: Počet sťažností žiadateľov, aktívnych a minulých klientov ako percentuálny podiel žiadateľov, aktívnych, respektíve minulých klientov 

Toto ustanovenie bolo označené ako **prioritné ustanovenie**, pretože výkazníctvo a zverejňovanie sú dôležité na vstúpenie trhovej disciplíny v zlepšovaní starostlivosti o zákazníkov.



5 – Riadiace informačné systemy



Úvod

Podľa príručky Poradnej skupiny pre pomoc chudobným (Consultative Group to Assist the Poor, CGP) z roku 1998 o riadiacich informačných systémoch (RIS), „riadiaci informačný systém je súbor procesov a krokov v rámci zhromažďovania prvotných údajov, spracovania údajov na použiteľné informácie a šírenia informácií používateľom v potrebnej forme.“ Účinný a vhodný RIS môže umožniť poskytovateľom mikroúverov, aby slúžili svojim zákazníkom efektívnejšie a spoľahlivejšie.

V tomto oddiele kódexu sa stanovujú spoločné štandardy RIS pre poskytovateľov, pokiaľ ide o úplnosť a rozširiteľnosť (pokiaľ ide o funkcie), bezpečnosť a podporu zamestnancov.

Funkčná úplnosť a rozširiteľnosť

Ustanovenie 5.1

Poskytovatelia mikroúverov budú mať RIS, ktorý je schopný produkovať údaje potrebné na tieto kľúčové správy manažmentu, prevádzkové a finančné správy:

Ustanovenie 5.1.1: Výkaz ziskov a strát

Ustanovenie 5.1.2: Súvaha

Ustanovenie 5.1.3: Denné správy, koeficienty a trendy v oblasti úverov a neplatičstva

Toto ustanovenie bolo označené ako **prioritné ustanovenie**, pretože zostavenie týchto správ je dôležité na podporu denných prevádzkových činností (napr. riadenie neplatičstva atď.) a manažmentu poskytovateľa mikroúverov.

Ustanovenie 5.2

Poskytovatelia mikroúverov budú mať RIS, ktorý umožní poskytovateľovi vykonávať celú škálu účtovných činností.

Zahrnie to rezervy na úverové straty, sledovanie peňažných tokov, výnosy a výdavky.

Ustanovenie 5.3

Poskytovatelia mikroúverov budú mať RIS, ktorý funguje v súlade so všeobecne prijatými účtovnými zásadami a uznanými účtovnými štandardmi.

Ustanovenie 5.4

Poskytovatelia mikroúverov budú mať RIS, ktorý je schopný monitorovať a riadiť kvalitu a funkcie úverového portfólia.

Toto ustanovenie bolo označené ako **prioritné ustanovenie**, pretože existencia RIS s takýmito schopnosťami pomôže v oblasti sledovania a riadenia neplatičstva, najmä zamestnancom poskytujúcim úvery aj manažmentu.

Zahrnie to produkciu historických údajov a informácií špecifických pre pracovníkov v oblasti úverov a nástroje na riadenie neplatičstva.

Ustanovenie 5.5

Poskytovatelia mikroúverov budú mať RIS, ktorý dokáže riadiť a uchovávať informácie o klientoch.

Bude zahŕňať meno, adresu, historické údaje, úhrnné údaje o zákazníkoch a príslušné ukazovatele sociálnej výkonnosti.

Toto ustanovenie bolo označené ako **prioritné ustanovenie**, pretože účinné riadenie zákaznických údajov je dôležité na pochopenie zákaznickej základne.

Ustanovenie 5.6

Poskytovatelia mikroúverov budú mať RIS, ktorý dokáže umožniť okamžitý prístup k príslušným informáciám pre manažment, zamestnancov poskytujúcich úvery a členov predstavenstva.

Nemusí to nevyhnutne znamenať, že manažér, zamestnanec poskytujúci úvery alebo členovia predstavenstva musia mať prístup k týmto informáciám priamo cez RIS. Skôr to znamená, že RIS by mal byť schopný produkovať príslušné informácie pre všetky tieto skupiny.

Ustanovenie 5.7

Poskytovatelia mikroúverov budú mať RIS, ktorý je schopný zaobchádzať s novými produktmi, viacerými kancelármi, službami a dodacími kanálmi a začleňovať ich.

Bude zahŕňať oddeľovanie a sumarizovanie údajov na úrovni kancelárie, nové metodiky poskytovania

úverov, meny a rôzne typy úrokových sadzieb. Vztahuje sa to na poskytovateľov, ktorí pracujú s rôznymi produktmi, kancelárskimi službami a dodacími kanálmi alebo majú v pláne s nimi pracovať.

Ustanovenie 5.8



Poskytovatelia mikroúverov budú mať, ak je to vhodné a je to súčasť plánu inštitúcie, RIS, ktorý je schopný zvládnuť plánovaný rast.

Zahrnie to rast poskytovaného objemu a nové pobočky.

Bezpečnosť a podpora zamestnancov

Ustanovenie 5.9



Poskytovatelia mikroúverov obmedzia prístup k údajom zhromaždeným RIS používaním vhodných bezpečnostných systémov.

Môže to zahŕňať pin kódy (pravidelne menené), kontrolu IP a rovnocenné opatrenia.

Ustanovenie 5.10



Poskytovatelia mikroúverov budú pracovať s rôznymi úrovňami používateľského prístupu a vykazovania s funkciami vyhradenými špecifickým úrovňam používateľov začlenenými do používateľského rozhrania.

Kľúčovým aspektom tohto opatrenia je, že jedna osoba by nemala byť schopná prejsť celým procesom sama.

Ustanovenie 5.11



Poskytovatelia mikroúverov budú mať zavedené opatrenia na bezpečné ukladanie dokončených transakcií, zostatkov a výkazov a na obnovenie informácií v prípade potreby.

Môžu zahŕňať pravidelné zálohovanie a vstavané mechanizmy obnovy.

Ustanovenie 5.12



Poskytovatelia mikroúverov budú mať RIS, ktorý je schopný vykonávať pravidelné zálohy.

Zálohy predstavujú vyrábanie kópií z počítačových programov a súborov tak, aby sa dali použiť na obnovenie originálov po strate údajov.

Ustanovenie 5.13



Poskytovatelia mikroúverov budú mať bezpečnostné opatrenia na prevenciu nezákonného alebo náhodného pozmeňovania dátových súborov.

Môžu zahŕňať obmedzenia používateľa na špecifické činnosti, používateľské heslá a protokol o narušení systému.

Ustanovenie 5.14



Poskytovatelia mikroúverov budú mať RIS, ktorý je schopný produkovať audit trail o rozhodujúcich procesoch a zmenách údajov.

Systém by mal identifikovať, kto vykonal alebo potvrdil určité hlavné kroky, akými sú napríklad schvalovanie úverov, zmeny súm úverov a úprava splátkového kalendára úverov.

Ustanovenie 5.15



Poskytovatelia mikroúverov budú na účel podpory používateľov RIS poskytovať odbornú prípravu a/alebo manuály.

Glosár

| Pojem | Vymedzenie |
|--------------------------------------|--|
| Analýza finančných výkazov | Postup zistenia finančných silných a slabých stránok organizácie vytvorením vzťahu medzi položkami súvahy a účtom ziskov a strát. |
| Analýza variancie | Postup zameraný na výpočet rozdielu medzi skutočnými a rozpočtovanými alebo vytýčenými výškami nákladov alebo príjmov a vymedzujúci príčiny rozdielu alebo variancie. |
| Audit trail | Papierový alebo elektronický záznam obsahujúci históriu transakcie zdokumentovanú krok za krokom. Umožňuje sledovanie finančných údajov z hlavnej knihy k zdrojovému dokladu (napr. faktúra, príjmový doklad atď.) Hlavná kniha je sústava účtovných informácií organizácie, v ktorej sú zhrnuté všetky finančné transakcie zaznamenané počas účtovného obdobia. |
| Celkové náklady na poskytnutie úveru | Celkové náklady na poskytnutie úveru (TCB) predstavujú celkový poplatok za prijatie dlhového záväzku (pôžičky), ktoré môžu zahŕňať úrokové platby a iné finančné poplatky, ktoré musí zákazník zaplatiť, a ktoré sú poskytovateľovi úverov známe v čase vyplatenia pôžičky. |
| Externý audit | „Externý audit je formálne, nezávislé preskúmanie finančných výkazov, záznamov, transakcií a operácií subjektu vykonávané profesionálnymi účtovníkmi na účel poskytnutia dôveryhodnosti finančným výkazom a iným správam manažmentu, zabezpečenia zodpovednosti za finančné prostriedky poskytovateľov alebo na účel zistenia slabých stránok v interných kontrolách a systémoch. Rozsah externých auditov sa môže výrazne líšiť podľa cieľov jednotlivých auditov“ ⁴ . |
| Kolaterál | Tradičný kolaterál spravidla označuje listy vlastníctva, zatiaľ čo netradičný kolaterál označuje spravidla osobné záruky, majetok domácnosti a vynútené úspory. Náhrady kolaterálu predstavujú záruky rovnocenných subjektov. |
| Kreditné riziko | Ide o riziko týkajúce sa výnosov alebo kapitálu z dôvodu zákazníkovoho nesplnenia podmienok zmluvy o úvere. V zásade ide o riziko, že dlžníci nesplatia svoj úver. |
| Matica rizík | Maticou alebo registrom rizík sa určia riziká, zistí sa pravdepodobnosť a závažnosť rizík (napr. nízka, mierna a vysoká) a vypracujú sa úhrnné profily rizika, v ktorých sa spájajú opatrenia (pravdepodobnosť a závažnosť). Súvisiacim nástrojom je matica riadenia rizík, ktorá obsahuje kvalitu existujúceho riadenia rizík, pokiaľ ide o kontrolovanie rizika (napr. silné, prijateľné alebo slabé). |
| Neobmedzené finančné prostriedky | Granty, investície alebo dary, ktoré môžu byť použité podľa vlastného uváženia prijímajúcej organizácie. |

4 (Zdroj: CGAP (1998). External Audits of Microfinance Institutions – A Handbook, Volume 1. Technical Tool Series No. 3 (Externé audity mikrofinančných inštitúcií – Príručka, zväzok 1. Súbor technických nástrojov č. 3). December 1998.

| Pojem | Vymedzenie |
|---|---|
| Obmedzené finančné prostriedky | Granty, investície alebo dary, ktoré si vyžadujú, aby boli finančné prostriedky použité špecifickým spôsobom alebo na špecifický účel podľa želaní poskytovateľa finančných prostriedkov, ako napríklad na službu. Finančné prostriedky môžu byť určené na poskytovanie súboru služieb špecifickej cieľovej skupine alebo môžu byť vyhradené na krytie určitých nákladov (napr. plat, vybavenie atď.) |
| Podnikateľský plán | Podrobný dokument, v ktorom sú opísané minulé, súčasné a budúce finančné a prevádzkové ciele spoločnosti alebo organizácie. Služí ako plán realizácie, v ktorom sa určuje smerovanie organizácie v stanovenom období, zvyčajne na 3-5 rokov. Usmerňuje sa ním politiky a stratégie organizácie a opiera sa o finančné údaje. |
| Portfólio vystavené riziku (PVR) | Hodnota nesplatených úverov, ktoré majú jednu alebo viac splátok po splatnosti už dlhšie ako daný počet dní. Často sa zobrazuje ako koeficient a rozdeľuje sa do kategórií podľa toho, koľko dní je po splatnosti. |
| Refinancovanie úverov | Znamená vyplatenie úverov, aby dlžník mohol splatiť predchádzajúce úvery, ktoré by inak nedokázal zaplatiť. |
| Ročná percentuálna miera | Ročná miera účtovaná za požíčkovanie, vyjadrená ako jediné percentuálne číslo, ktoré predstavuje skutočné ročné náklady na finančné prostriedky počas trvania úveru. Zahŕňa všetky poplatky alebo ďalšie náklady spojené s transakciou. |
| Úroková sadzba úveru | Úroková sadzba vyjadrená ako fixný alebo variabilný percentuálny podiel uplatňovaný ročne na výšku čerpaného úveru. |
| Úvery s upraveným splátkovým kalendárom | Upravenie splátkového kalendára úverov je postup prerokovania alebo úpravy „pôvodne naplánovaných platieb istiny“ ⁵ . |
| Uznášaniaschopnosť | Minimálny počet pracovníkov a členov výboru alebo organizácie, zvyčajne väčšina, ktorý musí byť prítomný, aby bola transakcia podniku platná. |
| Výročné valné zhromaždenie (VVZ) | Zhromaždenie konateľov a akcionárov spoločnosti zaregistrovaných firiem. VVZ (niekedy označované ako výročné zhromaždenie) je často vyžadované zákonom a schvaľuje účtovnú závierku, volí členov predstavenstva a rieši iné záležitosti. |
| Zaistené poskytovanie | O zaistené poskytovanie ide vtedy, keď sa úver poskytne výmenou za záruku v podobe aktíva ako kolaterálu. Ak sa úver nesplatiť, veriteľ môže odobrať neplatičovi kolaterál na účel kompenzácie strát. |

5 Microfinance Consensus Guidelines (usmernenia o konsenze v oblasti mikrofinancovania).

