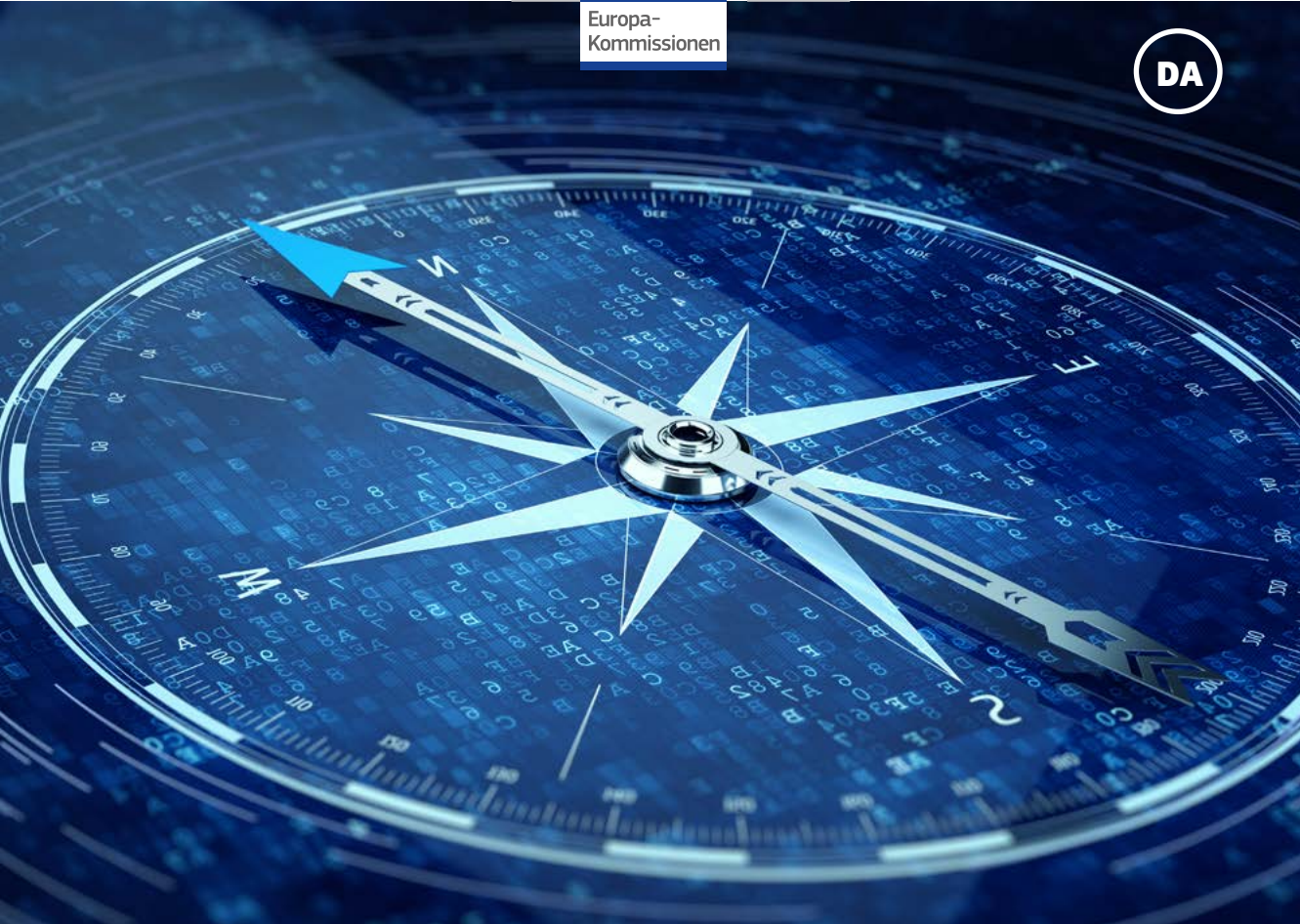




Europa-
Kommissionen



Europæisk kodeks for ydelse af mikrokredit

Redaktionen afsluttet i Kan 2022

2022 udgave

Den europæiske kodeks for ydelse af mikrokredit er udarbejdet af Dr. Karl Dayson og Dr. Pål Vik fra Community Finance Solutions, University of Salford (Det Forenede Kongerige) i henhold til en kontrakt, der er indgået med Europa-Kommissionen.

Hverken Europa-Kommissionen eller personer, der handler på vegne af Kommissionen, er ansvarlige for, hvorledes oplysningerne i det følgende anvendes.

Luxembourg: Den Europæiske Unions Publikationskontor, 2022

© Den Europæiske Union, 2022

Videreanvendelse tilladt med kildeangivelse.

Videreanvendelsesbestemmelserne for Europa-Kommissionens dokumenter er reguleret af afgørelse 2011/833/EU (EUT L 330 af 14.12.2011, s. 39).

Cover photo © Shutterstock

Ved enhver anvendelse eller gengivelse af fotos eller andet materiale, der ikke er omfattet af EU's ophavsret, skal der indhentes tilladelse direkte fra indehaverne af ophavsrettighederne.

The background features a complex technical illustration. At the top, several interlocking gears of various sizes are depicted in a light blue line-art style. Below the gears, a network of thin lines and dots forms a circuit-like pattern, with some lines ending in small circles. A dashed blue line with downward-pointing arrows runs vertically through the center. To the right, a cluster of hexagons is arranged in a honeycomb pattern. In the lower-left quadrant, there is a small icon consisting of five slanted parallel lines. The overall aesthetic is clean, modern, and technical.

Europæisk kodeks for ydelse af mikrokredit

Forord



Nicolas Schmit

Kommissær med ansvar for beskæftigelse og sociale rettigheder Europa-Kommissionen

Det europæiske mikrofinansieringsøkosystem er en sektor i vækst med et betydeligt potentiale, da mikrovirksomheder udgør over 90 % af virksomhedene i Europa. Den står imidlertid over for et større chok på grund af eftervirkningerne af coronavirusudbruddet. Mange små virksomheder i hele Europa er blevet hårdt ramt, herunder mikrofinansieringsinstitutter og deres kunder, som ofte er blandt de mest sårbare grupper i samfundet. Det er derfor særdeles vigtigt at støtte deres adgang til finansiering for at fremme beskæftigelse, lige muligheder og inklusion som en del af genopretningen i Europa og imødegå de nye udfordringer i forbindelse med coronavirusudbruddet. Mikrofinansiering er et vigtigt redskab, der giver et større antal personer fra alle samfundslag mulighed for at blive iværksættere og sikre, at vores økonomi fungerer for alle. Sektoren er imidlertid meget heterogen på grund af de mange forskellige aktører og forretningsmodeller og indbyrdes forskelle mellem retlige og institutionelle rammer i hele Europa.

Der er derfor store forskelle på udlånspraksis inden for sektoren afhængigt af, hvilken type institution der yder mikrolån, dens retlige struktur, det miljø, den opererer i, og dens egne evne til at anvende sunde og effektive forvaltningsprocedurer. I Den Europæiske Union ydes mikrolån af finansielle institutioner, f.eks. forretningsbanker, sparekasser, andelsbanker og offentlige banker samt af en række ikke-bankrelaterede enheder, såsom mikrofinansieringsinstitutter, fonde, andelslånekasser, velgørende organisationer, ngo'er og andre.

Siden 2010 har Den Europæiske Union gennem sine finansieringsprogrammer udviklet en ny støtte til finansielle institutioner, der beskæftiger sig med mikrofinansiering og udlån til sociale virksomheder. I løbet af programmeringsperioden 2014-2020 beløb EU's samlede støtte til disse to områder sig til over 800 mio. EUR, som forventes at mobilisere finansiering for i alt 3 mia. EUR. Kommissionen vil fortsætte sin støtte efter 2020 gennem InvestEU-programmet. Endvidere

indeholder Kommissionens forslag til en genopretningsplan og den nye flerårige finansielle ramme 2021-2027 en ambitiøs pakke af foranstaltninger, der også vil bidrage til at genoprette EU's sociale struktur, herunder støtte til genopbygning af mikrofinansieringssektoren som led i genopretningsindsatsen.

I lyset af det forskelligartede landskab er den frivillige europæiske kodeks for ydelse af mikrokredit ("kodeksen") blevet udarbejdet¹ på grundlag af anerkendt bedste praksis i sektoren for mikrofinansiering i tæt samråd med interessenterne. Kodeksen blev oprettet første gang i oktober 2011. Det er siden blevet et anerkendt kvalitetsmærke til gavn for kunder, investorer, finansieringskilder, ejere, tilsynsmyndigheder og partnerorganisationer. Kodeksen er nu blevet ajourført ved hjælp af omfattende inddragelse af vigtige interessenter, herunder fagfolk, handelsorganer (det europæiske mikrofinansnetværk, EMN) og mikrofinanscentret (MFC), EU-institutioner, banker og eksperter.

Jeg vil kraftigt opfordre alle mikrofinansieringsinstitutioner i Europa, store som små, til at anvende kodeksen som et benchmark, der fastsætter bedste udlånspraksis inden for mikrofinansiering. I den forbindelse vil jeg gerne takke jer for jeres indsats for at opretholde høje standarder for etisk långivning og for at opbygge et mere retfærdigt og inklusivt Europa.

Bruxelles, den 30. juni 2020

Nicolas Schmit

Kommissær med ansvar for beskæftigelse og sociale rettigheder
Europa-Kommissionen

Tak

De organisationer, der er opført nedenfor i alfabetisk rækkefølge, har bidraget til udarbejdelsen og ajourføringen af den europæiske kodeks for ydelse af mikrokredit:

- Action Finance Initiative (AFI)
- AgrolInvest
- Association of Cooperative Savings and Credit Unions Network of European Credit Unions
- Association pour le Droit à l'Initiative Economique (ADIE)
- Banca Etica
- BCRS Business Loans
- Bundesverband Offentlicher Banken Deutschlands
- Centre for European Research in Microfinance (CERMi)
- Community Development Finance Association (CDFA)
- Confidi Terziario Emilia Romagna Società Cooperativa (COFITER)
- Cooperative Bank of Karditsa Coop L. L.
- CoopEst
- Deutsche Sparkassen- und Giroverband (DSGV)
- Deutsches Mikrofinanz Institut (DMI)
- Eurom Consultancy & Studies
- European Association of Co-operative Banks (EACB)
- European Association of Public Banks (EAPB)
- European Banking Federation (EBF)
- European Investment Fund (EIF)
- European Microfinance Network (EMN)
- European Network of Credit Unions
- European Savings Banks Group (ESBG)
- Evers & Jung
- Express Finance IFN SA
- Fair Finance
- Fédération Nationale des Caisses d'Epargne
- Fondi Besa
- Frankfurt School of Finance & Management
- Fredericks Foundation
- Good.Bee Holding
- Groupe Banques Populaires Caisses d'Epargne (BPCE)
- KEPA
- Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW)
- Luxflag
- MicroBank
- Microbank La Caixa
- Microfinance Centre (MFC)
- Microfinance Ireland
- Microlux
- Mikrofond
- MFR
- NOA Albania
- NOA Croatia
- NRW.Bank
- OMRO
- PerMicro
- Planet Rating
- Primom Foundation
- Purple Shoots
- Qredits
- Self-Funded Communities Association (ACAF)
- SIS Credit
- Slovene Enterprise Fund
- The Department for Business, Innovation and Skills (BIS)
- The Financial Services Authority (FSA)
- Towarzystwo Inwestycji Społeczno-Ekonomicznych (TISE)
- UniFin Albania
- Vitas
- Wirtschaftskammer Oberösterreich (WKÖ)

Mange andre deltagere tog del i processen ved hjælp af spørgeskemaer.

Indholdsfortegnelse

Forord	4
Tak	5
Om den europæiske kodeks for god ydelse af mikrokredit	8
Hvordan blev kodeksen udarbejdet?	8
Hvorfor en kodeks for mikrokreditudbydere i EU?	8
Hvilke institutioner er omfattet af kodeksen?	8
Hvem er kodeksens tilsigtede målgruppe?	8
Sådan anvendes dette dokument?	9
Sværhedsgrad.....	9
Prioriterede klausuler (P)	9
Kun store institutioner.....	9
Oversigtsmatrix	10
1. Kunde-og investorforhold	17
Indledning	18
Kunderelationer	18
Tilstrækkelige oplysninger til kunden.....	18
Kunders rettigheder.....	19
Undgå overdreven gældsætning af kunder.....	19
Kundepleje	20
Etisk medarbejderadfærd og institutionel adfærd	20
Forbrugerdatibeskyttelse	21
Forhold til investorer	21
2. Ledelse	22
Indledning	23
Udarbejdelse af en forretningsplan	23
Bestyrelse	24
Bestyrelsens uafhængighed	24
Bestyrelsens ansvarsområder	25
Bestyrelsens indflydelse på mikrokreditudbyder.....	26
Valg og repræsentation af bestyrelsesmedlemmer.....	26

Ledelse	27
Ledelsesekspertise og forvaltning af menneskelige ressourcer	27
Operationelle håndbøger	27
Ekstern revision.....	28
3. Risikoforvaltning	29
Indledning	30
Risikostyringsramme	30
Kreditrisikostyring	31
Planlægning af porteføljekvalitet	32
Håndtering af svig og sikkerhedsrisici	32
Intern revisionsfunktion	34
4. Rapporteringsstandarder	35
Indledning	36
Fælles regnskabsstandarder	36
Fælles standarder for social rapportering	38
Fælles oplysningsstandarder	38
5. Managementinformationssystemer	40
Indledning	41
Funktionel fuldstændighed og mulighed for udvidelse	41
Sikkerhed og støtte til personale	42
Ordliste	44
Slutnoter	46

Om den europæiske kodeks for god ydelse af mikrokredit

Den europæiske kodeks for ydelse af mikrokredit indeholder en række standarder for administration, ledelse, risikostyring, rapportering samt forholdet mellem forbruger og investor, som er fælles for mikrokreditsektoren i Den Europæiske Union til gavn for kunder, investorer, finansierende parter, ejere, tilsynsmyndigheder og partnerorganisationer.

Hvordan blev kodeksen udarbejdet?

Kodeksen er udarbejdet på grundlag af anerkendt bedste praksis i mikrofinansieringssektoren og i tæt samarbejde med mikrokreditsektoren i EU og interessenterne. Kodeksen er udarbejdet i henhold til følgende principper:

Der er navnlig lagt vægt på at indarbejde specifikt og målbart indhold, som mikrokreditudbydernes ledelser og bestyrelser kan ligge til grund for beslutninger om foranstaltninger til at styrke deres organisationer.

Der er lagt vægt på at udarbejde en kodeks, der er tilpasset mangfoldigheden blandt mikrokreditudbydere i EU, hvad angår markedsvilkår, institutionelle former og retlige rammer.

Der er lagt vægt på at hæve standarderne ved at afveje behovet for at indføre bedste praksis med realistiske operationelle forventninger hos udbydere.

Hvorfor en kodeks for mikrokreditudbydere i EU?

Udarbejdelsen af kodeksen var baseret på en erkendelse af, at der i lyset af de uensartede retlige rammer, som mikrokreditudbydere i EU opererer i indenfor, var behov for fælles forventninger og standarder, som gælder for hele sektoren. Dette er til gavn for sektoren selv samt for dens finansierende parter, investorer, kunder, ejere, lovgivere og partnerorganisationer. Kodeksen indeholder retningslinjer for god praksis, som bedre kan sætte sektoren i stand til at imødegå udfordringerne med adgang til langfristet finansiering, fastholdelse og forbedring af kvaliteten af tjenesteydelserne og bevægelse i retning af bæredygtighed.

Formålet med kodeksen er ikke at indføre eller erstatte eksisterende regulering af mikrokreditudbydere. Hensigten er nærmere at give en mere detaljeret beskrivelse af et sæt fælles standarder med hensyn til, hvordan mikrokreditudbydere skal fungere og indberette.

Hvilke institutioner er omfattet af kodeksen?

Den europæiske kodeks for ydelse af mikrokredit er primært udarbejdet til at omfatte mikrokreditudbydere uden for banksektoren, som yder lån på op til 50 000 EUR til mikroiværksættere, direkte eller i partnerskab med en anden finansiel institution (f.eks. en bank). Der er imidlertid store interne forskelle i mikrokreditsektoren i EU med hensyn til størrelse, institutionel opbygning og de markeder, institutionerne opererer på. Derfor kan ikke al praksis anses for at være god praksis eller endda mulig for alle mikrokreditudbydere. Der kan i nogle tilfælde allerede være lovgivning, som dækker visse områder og praksis. Kodeksen anerkender dette og præciserer, hvor det er relevant, hvilken type institutioner, der ikke er omfattet af den pågældende klausul.

Hvem er kodeksens tilsigtede målgruppe?

Denne kodeks er tiltænkt ledere af mikrokreditudbydere, direktører, kunder, investorer, finansierende parter, ejere, tilsynsmyndigheder og partnerorganisationer. Den er udformet til at fungere som et redskab for mikrokreditudbydernes bestyrelsesmedlemmer, interessenter og ledere for at forbedre effektiviteten i sektoren. For kunder er den et redskab til at sikre, at de behandles på en retfærdig og etisk måde. For investorer og bidragydere sikrer den, at der i sektoren opereres i henhold til gennemsigtige og fælleseuropæiske rapporteringsstandarder. For tilsynsmyndigheder giver den en vis sikkerhed for, at sektoren fungerer i overensstemmelse med god forretningspraksis og gode forretningsprincipper, og at sektoren forvaltes godt.

Sådan anvendes dette dokument?

Kodeksen er opdelt i fem afsnit:

Forhold mellem kunde og investor: Dette afsnit omfatter mikrokreditudbyderes forpligtelser for over for kunder og investorer samt kunders og investorers rettigheder

Ledelse: Dette afsnit omfatter standarder for både ledelse og bestyrelser i mikrokreditudbydere

Fælles rapporteringsstandarder: Denne del indeholder nærmere oplysninger om, hvilke indikatorer mikrokreditudbydere skal indsamle, indberette og videregive.

Managementinformationssystemer: Dette kapitel indeholder uddybende oplysninger om fælles standarder for managementinformationssystemer.

Risikostyring: Denne del indeholder nærmere oplysninger om fælles metoder og procedurer for risikostyring.

Der er også en ordliste med forklaringer på nogle af de anvendte termer.

Klausulerne præsenteres som vist nedenfor:

Klausul 1.3: For lån med en løbetid på mindst 12 måneder skal mikrokreditudbydere give deres kunder klare og nøjagtige oplysninger om deres lån i en årlig opgørelse eller gøre disse oplysninger tilgængelige online. (★★★)

Den årlige opgørelse skal omfatte det betalte beløb (renter og hovedstol), den resterende saldo (renter og restgæld) og strukturen af de resterende betalinger (tidspunkt, beløb, renter og restgæld). Den årlige opgørelse kan sendes elektronisk, på papir eller stilles til rådighed online.

Klausulerne er fremhævet, og der er, hvor det er relevant, yderligere vejledning under klausulen.

Sværhedsgrad (★) (★★) (★★★)

Sværhedsgraden ved at gennemføre en klausul er angivet med ★ (få vanskeligheder), ★★ (mellemstore vanskeligheder) og ★★★ (store vanskeligheder)

Prioriterede klausuler (P)

I hele dokumentet findes der en række klausuler, der er blevet udpeget som prioriterede klausuler. Disse klausuler anses for at være særligt vigtige og står med rød skrift som illustreret nedenfor.

Klausul 1.12: Mikrokreditudbydere har en mekanisme med kvalificerede personaleressourcer til at behandle kundeklager. (★)

Denne klausul er blevet udpeget som en **prioriteret klausul**, fordi retten til at klage og anke er en vigtig og almindeligt anerkendt kunderettighed. Ansvar for påhviler en eller flere ansatte. Dette kan indgå i jobbeskrivelsen for én medarbejder eller en gruppe af medarbejdere.

Kun store institutioner (▲)

Hvis en klausul kun gælder for store institutioner, angives dette med symbolet (▲), som vises efter klausulen. Store institutioner defineres her som udbydere med mere end 7 000 aktive låntagere²² og over 70 ansatte. I den yderligere vejledning til klausulerne henvises der også til små og mellemstore udbydere. Små udbydere henviser til organisationer med færre end 4 000 kunder og 35 medarbejdere, og mellemstore udbydere har 4 000-7 000 kunder og 35-70 medarbejdere.

Alle klausuler er sammenfattet i en matrix på de følgende sider. De prioriterede klausuler er skrevet med fed rød skrift.

Oversigtsmatrix

Klausulnummer	Klausul	Prioritet	Sværhedsgrad	Kun store institutioner	Side
I. KUNDE- OG INVESTORFORHOLD					
Tilstrækkelige oplysninger til kunden					
<i>Mikrokreditudbydere ...</i>					
1.1	oplyser om omkostninger i reklamer		★		18
1.2	inkluderer et sæt oplysninger i kreditaftalen	P	★		18
1.3	giver klare oplysninger i den årlige låneopgørelse		★★★		18
1.4	træffer foranstaltninger til at sikre, at kunder forstår vilkår og processer		★★		19
Kunders rettigheder					
<i>Kunder har ret til ...</i>					
1.5	at udtræde af kreditaftalen eller tilbagebetale inden for 7 dage	P	★★		19
1.6	at få tidligere kreditoplysninger indberettet til et nationalt kreditlebureau		★★		19
Undgå overdreven gældsætning af kunder					
<i>Mikrokreditudbydere ...</i>					
1.7	vurderer tilbagebetalingsevne, og om en kunde har råd til at optage lån	P	★		19
1.8	har indført kreditpolitikker om håndtering af låntagers gældsgrænser		★★		19
1.9	underretter straks låntager om manglende eller utilstrækkelig betaling		★		20
Kundepleje					
<i>Mikrokreditudbydere ...</i>					
1.10	vurderer regelmæssigt kundetilfredsheden		★★★		20
1.11	har indført en politik med krav om, at klager undersøges		★★	▲	20
1.12	har en mekanisme til at behandle kundeklager	P	★		20
1.13	sikrer, at kunder informeres om retten til at klage		★		20
Etisk medarbejderadfærd og institutionel adfærd					
<i>Mikrokreditudbydere ...</i>					
1.14	må ikke forskelsbehandle med hensyn til udvælgelse og behandling af kunder		★		20

Klausulnummer	Klausul	Prioritet	Sværhedsgrad	Kun store institutioner	Side
1.15	fastsætter acceptabel og uacceptabel praksis for inddrivelse af gæld		★★		20
1.16	foretager regelmæssige medarbejdervurderinger		★		21
	Forbrugerdataskyttelse				
	<i>Mikrokreditudbydere ...</i>				
1.17	har en skriftlig databeskyttelsespolitik vedrørende kundeoplysninger		★★		21
1.18	har systemer til beskyttelse af kunders personlige og økonomiske oplysninger		★★		21
1.19	informerer kunder om brug af oplysninger og retten til at trække en tilladelse tilbage		★		21
1.20	kræver skriftligt tilsagn fra kunden om at offentliggøre oplysninger		★		21
	Forhold til investorer				
	<i>Mikrokreditudbydere ...</i>				
1.21	er ansvarlige for ikke at vildlede investorer		★		21
1.22	har dokumenterede processer til sikring af forståelse af risici		★★		21
II. LEDELSE					
	Forretningsgange				
	<i>Mikrokreditudbydere ...</i>				
2.1	udarbejder strategiske dokumenter, der revideres regelmæssigt	P	★★		23
2.2	udarbejder strategiske dokumenter, der dækker mindst 3 år		★★		23
2.3	sikrer, at strategiske dokumenter dækker et minimum af forretningsaktiviteter	P	★★		23
2.4	sikrer, at strategiske dokumenter omfatter både sociale og økonomiske mål		★★		23
2.5	tager praktiske skridt til at fremme miljømæssig bæredygtighed		★★		24
2.6	bruger ledelsesværktøjer til styring og resultater		★★		24
	Bestyrelse				
2.7	Mikrokreditudbydere har en bestyrelse bestående af direktører eller tilsvarende	P	★		24
2.8	Bestyrelsen består af et revisions- eller tilsynsudvalg		★★	▲	24
	<i>Revisions- eller tilsynsudvalget ...</i>				24
2.9	er uafhængigt af ledelsen		★★	▲	24

Klausulnummer	Klausul	Prioritet	Sværhedsgrad	Kun store institutioner	Side
2.10	mødes årligt med eksterne revisorer		★★	▲	24
2.11	har ekspertise inden for finansiel analyse og regnskab		★★	▲	24
	<i>Bestyrelsen ...</i>				24
2.12	har et minimum af medlemmer		★		25
2.13	består af et flertal af uafhængige bestyrelsesmedlemmer	P	★★		25
2.14	vælges af den årlige generalforsamling eller et tilsvarende organ		★		25
2.15	kontrolleres af det årlige generalforsamling eller et tilsvarende organ		★★	▲	25
2.16	fører tilsyn med den øverste ledelses resultater		★★		25
2.17	udstikker strategiske retningslinjer til ledelsen i forbindelse med fastlæggelse af strategien		★		25
2.18	reviderer regelmæssigt ledelsesindikatorer for sociale resultater		★★		25
2.19	vælger og udnævner den administrerende direktør		★		26
2.20	fastsætter honoraret for de øverste stillinger i ledelsen		★★		26
2.21	godkender væsentlige ændringer i prispolitikken		★		26
2.22	får information om porteføljekvalitet og finansielle resultater		★		26
2.23	har ét medlem med forståelse af bank-, finansierings- og kreditrisici		★★		26
	<i>Mikrokreditudbydere ...</i>				
2.24	har indført regler, der udelukker upassende personer fra at blive bestyrelsesmedlemmer		★		26
2.25	har indført regler, der fastsætter mandatperioder og rotation		★★		26
2.26	kræver at blive oplyst om interessekonflikter hos bestyrelsesmedlemmer		★		26
2.27	har bestyrelsesmedlemmer med kvalifikationer inden for finans, erhverv og ledelse		★★		26
2.28	har en bestyrelse eller ledelse med forståelse af sociale resultater		★★★	▲	26
	Ledelse				
2.29	Ledelsen er kvalificeret til at varetage centrale ledelsesfunktioner		★		27
	<i>Mikrokreditudbydere ...</i>				
2.30	har en successionsplan for den øverste ledelse		★★	▲	27
2.31	har personalepolitikker, der fremgår af personalevejledninger eller retningslinjer		★★		27
2.32	har et formelt uddannelses- og introduktionsprogram		★★		27
2.33	har en klagemekanisme for medarbejdere		★		27

Klausulnummer	Klausul	Prioritet	Sværhedsgrad	Kun store institutioner	Side
2.34	foretager hvert år en analyse af medarbejdernes tilfredshed		★★	▲	27
2.35	har driftsmanualer, der omfatter ledelse		★★		27
2.36	har driftsmanualer, der dækker finansielle transaktioner		★★	▲	27
2.37	har dokumenteret tilgang til udbetaling af udbytte og aflønning af ledelse og direktører		★★		28
	Ekstern revision				
2.38	Der foretages årligt en ekstern revision af mikrokreditudbydere	P	★		28
2.39	Revisor skal være behørigt kvalificeret		★		28
2.40	Ekstern revision følger de nationale eller internationale regnskabsstandarder		★		28
2.41	Ekstern revision ledsages af en skrivelse fra revisor		★		28
2.42	Mikrokreditudbydere behandler spørgsmål, der rejses af revisor		★		28
III. RISIKOSTYRING					
	Risikostyringsramme				
	<i>Mikrokreditudbydere ...</i>				
3.1	har indført procedurer til at identificere, vurdere og prioritere risici	P	★★★		30
3.2	udpeger medlem af den øverste ledelse til at være ansvarlig for risikostyring	P	★		30
3.3	gennemfører interne kontroller		★		30
3.4	tildeler ansvaret for overvågning og for at give ledelsen de relevante data		★		30
	<i>Mikrokreditudbydere ...</i>				
3.5	tager hensyn til risiko ved prisfastsættelsen af låneprodukter		★★		31
3.6	begrænser kreditrisici ved at kræve, at to personer godkender alle lån	P	★		31
3.7	reviderer den samlede eksponering for koncentrationer af kreditrisiko		★★★★	▲	31
3.8	sikrer, at alle personaleincitamenter ikke kun er knyttet til lånets optagelse		★★		31
3.9	måler og følger op på resultaterne i låneporteføljen		★		32
3.10	reviderer regelmæssigt hensættelser til og metode til dækning af tab på lån		★★		32
3.11	oplyser finansierende parter og investorer om metoden for hensættelse til tab på lån		★		32
3.12	har en eksplicit politik for afskrivninger og anvender den konsekvent		★★		32
	Håndtering af svig og sikkerhedsrisici				

Klausulnummer	Klausul	Prioritet	Sværhedsgrad	Kun store institutioner	Side
	<i>Mikrokreditudbydere ...</i>				
3.13	sætter udlånsgrænser for forskellige kategorier af medarbejdere og kreditudvalg		★★		32
3.14	har indført procedurer for omlægning af lån		★★		32
3.15	har politikker og procedurer for sikkerhedsstillelse		★★		32
3.16	klassificerer begrænsede og ubegrænsede aktiviteter i forbindelse med fonde		★★★		33
3.17	begrænser forvaltning af likvide midler gennem banker eller ved elektronisk overførsel		★★		33
3.18	har indført følgende foranstaltninger for forvaltning af likvide midler ...				33
3.18.1	tilstrækkelige sikkerhedsforanstaltninger til at beskytte likvide midler og aktiver		★★		33
3.18.2	standardiserede og konsekvente procedurer for transaktioner med likvide midler		★★		33
3.19	adskille opgaver med godkendelse og udbetaling af lån		★		33
3.20	har indført procedurer til bekæmpelse af hvidvask af penge	P	★★		33
	Intern revision				
3.21	Microcredit providers will have internal audit function adjusted to size of organisation	P	★★★		34
3.22	Den interne revisor rapporterer direkte til bestyrelsen		★		34
3.23	<i>Intern revision fastslår:</i>				
3.23.1	pålideligheden af eksisterende oplysninger		★★		34
3.23.2	pålideligheden og nøjagtigheden af finansielle og operationelle oplysninger		★★		34
3.23.3	overtrædelser af interne kontroller		★★		34
3.23.4	forekomst af risici, der ikke tidligere er kontrolleret		★★★		34
3.24	Intern revision foretages regelmæssigt		★★	▲	34
IV. FÆLLES RAPPORTERINGSSTANDARDE					
	Fælles regnskabsstandarder				
	<i>Mikrokreditudbydere ...</i>				
4.1	overholder den fælles metode for måling og rapportering:				36
4.1.1	aktuel låneportefølje		★		36
4.1.2	Bruttolåneportefølje		★		36
4.1.3	Nettolåneportefølje		★		36
4.1.4	Aktive låntagere		★★		36

Klausulnummer	Klausul	Prioritet	Sværhedsgrad	Kun store institutioner	Side
4.1.5	Finansielle indtægter		★★		36
4.1.6	Driftsindtægter		★★		36
4.1.7	Personaleudgifter		★		36
4.1.8	Administrationsudgifter		★		37
4.1.9	Finansielle udgifter		★		37
4.1.10	Portefølje med risiko	P	★		37
4.1.11	Afskrivninger		★		37
4.1.12	Hensættelse til tab ved værdiforringelse (hensættelser til tab på lån)		★		37
4.1.13	Aktiver		★		37
4.1.14	Passiver		★		37
4.1.15	Kvotefor operationel bæredygtighed	P	★		37
	Fælles standarder for social rapportering				
	<i>Mikrokreditudbydere ...</i>				
4.2	offentliggør ...				
4.2.1	Mission	P	★		38
4.2.2	Gennemsnitligt udbetalt lånebeløb		★		38
4.2.3	median lånebeløb i % af bruttonationalindkomsten		★		38
	<i>hvis det er relevant for målmarked og missionen ...</i>				
4.2.4	andel af kvindelige kunder		★		38
4.2.5	andel af kunder i landdistrikter		★		38
4.2.6	andel af fattige kunder		★		38
4.2.7	andel af kunder med vanskelig adgang til traditionel finansiering		★★		38
4.2.8	andel af kunder fra mindretal		★		38
4.2.9	andel af nystartede virksomheder, der er finansieret		★		38
4.2.10	andel af kunder, der modtager sociale ydelser		★		38
	Fælles oplysningsstandarder				
4.3	Offentligheden skal kunne få adgang til oplysninger		★		38
	<i>Mikrokreditudbydere ...</i>				
4.4	offentliggør ...				
4.4.1	antal aktive låntagere		★		38
4.4.2	Antal og værdi af udstedte lån og restgæld		★		38
4.4.3	værdi af aktuel portefølje samt brutto- og nettoportefølje		★		38

Klausulnummer	Klausul	Prioritet	Sværhedsgrad	Kun store institutioner	Side
4.4.4	portefølje med risiko		★		38
4.4.5	Andel af udlån til forbundne parter		★★		38
4.4.6	samlet værdi af aktiver og passiver		★		38
4.4.7	Kvote for operationel bæredygtighed	P	★		39
4.4.8	Modtagne subsidier		★★		39
4.4.9	omkostninger pr. lån		★		39
4.4.10	Antal medarbejdere, der beskæftiger sig med lån, og personale (i alt)		★		39
4.5	registrerer og offentliggør årligt antallet af klager, der er modtaget	P	★		39
V. MANAGEMENTINFORMATIONSSYSTEMER					
Funktionel fuldstændighed og mulighed for udvidelse					
<i>Mikrokreditudbydere har et MIS, der ...</i>					
5.1	genererer vigtige finansielle rapporter	P	★		41
5.2	giver udbyderen mulighed at udføre alle de forskellige former for regnskabsaktiviteter		★★		41
5.3	fungere i overensstemmelse med anerkendte regnskabsstandarder		★		41
5.4	kan generere periodiske rapporter om låneporteføljens kvalitet	P	★★		41
5.5	kan forvalte og vedligeholde oplysninger om kunder	P	★		41
5.6	indsamle oplysninger om kunders profil i overensstemmelse med udbyderens mission		★★		41
5.7	kan give ledelse, personale og bestyrelse hurtig adgang til relevante oplysninger		★★		41
5.8	kan håndtere planlagt vækst og indarbejde nye produkter, flere kontorer, tjenester og leveringskanaler		★★		42
Sikkerhed og støtte til personale					
<i>Mikrokreditudbydere ...</i>					
5.9	garanterer sikkerheden af MIS		★★		42
5.10	begrænser adgangen til MIS		★★		42
5.11	har vedtaget regler om lagring og genskabning af oplysninger		★★		42
5.12	har indført beskyttelsesforanstaltninger for at forhindre ulovlig eller utilsigtet ændring af datafiler		★★		42
5.13	har et MIS, der kan generere revisionsspor om vigtige operationer		★★		42
5.14	sørger for uddannelse og/eller håndbøger til personalet		★★		42

1



Kunde-og investorforhold

Indledning

Mikrokreditudbydere har klare forpligtelser over for kunder og investorer. Kundernes velfærd hænger tæt sammen med mikrokreditudbydernes mission om at bekæmpe fattigdom samt social og økonomisk udstødelse, mens private og offentlige investorer spiller en stadig større rolle i finansieringen af sektoren. Fastsættelse af principper for behandling af kunder og principper, der sikrer gennemsigtighed og pålidelighed i forbindelse med investorer, er derfor af stor betydning. Dette afsnit af kodeksen indeholder en række forpligtelser for mikrokreditudbydere over for deres kunder og investorer. Disse omfatter en retfærdig og gennemsigtig udlånsproces, ret til at klage, forebyggelse af overdreven gældsætning af kunder, beskyttelse af kundedata og en gennemsigtig adfærd over for investorer.

Kunderelationer

Tilstrækkelige oplysninger til kunden

Klausul 1.1: Mikrokreditudbydere offentliggør låneomkostninger i deres reklamer (★)

Omkostninger, der oplyses som de samlede omkostninger i forbindelse med en kredit eller de årlige omkostninger i procent, er i alle reklamer for udbyderen baseret på pris

Klausul 1.2: Følgende oplysninger indgår i kreditaftalen:

Klausul 1.2.1: långivers navn og fysiske adresse (★)

Klausul 1.2.2: beløbet (★)

Klausul 1.2.3: kreditaftalens løbetid (★)

Klausul 1.2.4: rentesatsen (★)

Klausul 1.2.5: omkostninger som samlede låneomkostninger (★)

Klausul 1.2.6: morarenter (★)

Klausul 1.2.7: ret til førtidig tilbagebetaling (★)

Klausul 1.2.8: tidsplan for tilbagebetaling (★)

Denne klausul er blevet udpeget som en **prioriteret klausul**, fordi klar information til kunder om aftalen er vigtig for at hjælpe dem med at træffe informerede lånebeslutninger

Klausul 1.3: For lån med en løbetid på mindst 12 måneder skal mikrokreditudbydere give deres kunder klare og nøjagtige oplysninger om deres lån i en årlig opgørelse eller gøre disse oplysninger tilgængelige online. (★★★)

Den årlige opgørelse skal omfatte det betalte beløb (renter og hovedstol), den resterende saldo (renter og restgæld) og strukturen af de resterende betalinger (tidspunkt, beløb, renter og restgæld). Den årlige opgørelse kan sendes elektronisk, på papir eller stilles til rådighed online.

Klausul 1.4: Mikrokreditudbydere træffer passende foranstaltninger for at sikre, at kunder er fuldt indforståede med produkterne, processen og kontraktvilkårene. (★★)

Der er indført en dokumenteret proces til formidling af oplysninger om produktet eller tjenesten (om produktvilkår, -betingelser og -priser, herunder aftaler), inden kunden underskriver eller fornyer den. Dette indbefatter at give kunder tid og lejlighed til at gennemgå vilkårene i et særskilt tilbud eller i aftalen, inden den underskrives. Dette kan, hvor det er nødvendigt og hensigtsmæssigt, omfatte uddannelse af personale, der har personlig kontakt med kunder, for at personalet kan kommunikere effektivt med alle kunder eller at læse kontrakter højt for synshandicappede eller analfabeter og levere materiale på lokale sprog. Det er også god praksis at forsyne kunder med et faktablad med vigtige oplysninger.



Kunders rettigheder

Klausul 1.5: Kunder har ret til enten a) at opsiges aftalen inden for 7 kalenderdage fra underskrivningen af kreditaftalen eller b) at tilbagebetale deres lån i sin helhed uden at pådrage sig yderligere omkostninger inden for 7 kalenderdage efter kreditaftalens underskrivning, uden at det er nødvendigt at angive en begrundelse. (★★)

Denne klausul er blevet udpeget som en **prioriteret klausul**, fordi den er en vigtig og en almindeligt anerkendt kunderettighed. Denne ret nedfældes i kreditaftalen. Ekstraomkostninger omfatter omkostninger ud over administrationsgebyrer eller rentesatser, der betales indtil den pågældende dag.

Klausul 1.6: Kunder har ret til at få den kredithistorie, de opbygger hos en mikrokreditudbyder, indberettet til nationale kreditbureauer og -databaser, hvor disse findes. (★★)

Denne ret bør i givet fald beskrives i kreditaftalen. Den har til formål, at kunder kan opnå en positiv kreditværdighed. Klausulen gælder kun i lande, hvor der findes nationale kreditbureauer og -databaser, der indsamler positiv kreditværdighed.



Undgå overdreven gældsætning af kunder

Klausul 1.7: Mikrokreditudbydere vurderer en kundes tilbagebetalingskapacitet, og om vedkommende har råd til at optage et lån på grundlag af tilstrækkelige oplysninger fra ansøgeren, databasen og/eller en konkurrent. (★★)

Denne klausul er blevet udpeget som en **prioriteret klausul**, fordi den begrænser risikoen for overdreven gældsætning af kunder. Dette skal som minimum omfatte beregning af kundens driftskapital, erhvervs-mæssigt og privat overskud samt aktiver og passiver. Det bør omfatte en undersøgelse af kapaciteten til at gennemføre projektet. Henvi-sning til interne forretningsudviklingstjenester eller eksterne partnere anses i denne forbindelse med vurderingen som god praksis.

Klausul 1.8: Mikrokreditudbydere har en kreditpolitik, der giver klar vejledning om låntagers gældstærskler og acceptabelt gælds-niveau fra andre kilder. (★★)

Kreditpolitikken kan angive gældstærskler som en procentdel af eller en række af pro-centsatser af disponibel indkomst, som en låntager med rimelighed kan forventes administrere. Dette bør baseres på en realistisk vurdering af disponibel indkomst, der giver mulighed for udsving og margin til at kunne servicere anden gæld.



Klausul 1.9: Hvis der er en betydelig manglende betaling eller utilstrækkelig betaling, som overstiger en måneds kredit, bør mikrokreditudbyderen straks underrette låntager om manglende eller utilstrækkelig betaling via det relevante medium. (★)

Systemer og procedurer sikrer, at låntagere med manglende eller utilstrækkelig betaling, der overstiger en måneds kredit, straks underrettes ved hjælp af et passende medium.

Kundepleje

Klausul 1.10: Mikrokreditudbydere vurderer regelmæssigt kundetilfredsheden. (★★★)

For store mikrokreditudbydere indebærer dette mere formaliserede og regelmæssige vurderinger, der udføres ved hjælp af anerkendte markedsundersøgelsesmetoder som f.eks. fokusgrupper, spørgeundersøgelser, spørgeskemaer eller kundepaneller. For små udbydere kan vurderingen være mere uformel og omfatte kundesamtaler eller gruppediskussioner.

Klausul 1.11: Mikrokreditudbydere har en eksplicit politik, som alle medarbejdere kender, og som kræver, at kunders klager undersøges til bunds og løses rettidigt. (▲) (★★)

Udbydere har politikker vedrørende kundeklager, herunder hvordan klager behandles, hvordan kunder oplyses om deres ret til at klage og klagemekanismen.

Klausul 1.12: Mikrokreditudbydere har en mekanisme med kvalificerede personaleressourcer til at behandle kundeklager. (★)

Denne klausul er blevet udpeget som en **prioriteret klausul**, fordi retten til at klage og anke er en vigtig og almindeligt anerkendt kunderettighed. Ansvar for herfor påhviler en eller flere ansatte. Dette kan indgå i jobbeskrivelsen for én medarbejder eller en gruppe af medarbejdere.

Klausul 1.13: Mikrokreditudbydere sikrer i løbet af låneansøgningsprocessen, at kunder informeres om deres ret til at klage, og hvordan de kan klage til den relevante person. (★)

Retten til at klage og til at komme i kontakt med en udbyder med henblik på at indgive en klage bør være indeholdt i det informationsmateriale, der udleveres til låneansøgere, og det bør nævnes over for ansøgeren.

Etisk medarbejderadfærd og institutionel adfærd

Klausul 1.14: Mikrokreditudbydere diskriminerer ikke på grundlag af race, etnisk tilhørsforhold, køn, politisk tilhørsforhold, handicap, religion eller seksuel orientering i forbindelse med udvælgelse og behandling af kunder. (★)

Ikke-diskriminerende behandling er vigtig for at give alle kunder, der nyder godt af finansielle tjenesteydelser, adgang til dem, og det opbygger tillid til, at udbyderen er fair. Udbyderen har indført en politik mod forskelsbehandling (f.eks. i en kredithåndbog, adfærdskodeks eller lignende dokumenter), som specificerer, at låneansøgningerne ikke vurderes på grundlag af race, etnisk tilhørsforhold, køn, politisk tilhørsforhold, handicap, religion eller seksuel orientering som afgørende faktorer for kreditværdighed, og personalet er uddannet herom. Udbydere, der anvender algoritmer i vurderingsprocessen, bør dokumentere og gennemgå begrundelsen herfor og udelukke potentielt diskriminerende variable (race, etnisk oprindelse, køn, alder, handicap, politisk tilhørsforhold, seksuel orientering og religion) fra algoritmen, selv om den er knyttet til sandsynligheden for tilbagebetaling.

Klausul 1.15: Mikrokreditudbydere har indført en politik, der klart definerer passende og uhensigtsmæssig praksis for personale og tredjemands indsamling inddrivelse. (★★)

Udbyderen har en skriftlig procedure for inddrivning af gæld, som beskriver acceptabel og uacceptabel praksis. Proceduren bør finde anvendelse på tjenesteyderens personale og eksterne inkassatorer (tredjepart).

Klausul 1.16: Mikrokreditudbydere foretager regelmæssigt vurderinger af personale med henblik på at vurdere præstationer, etisk adfærd, faglig hæderlighed og kvaliteten af interaktionen med kunderne. (★)

Medarbejdervurderinger foretages mindst en gang om året. De bør behandle spørgsmål som præstation, etisk adfærd og faglig hæderlighed, herunder forholdet til kunderne.

Forbrugerdatabeskyttelse

Klausul 1.17: Mikrokreditudbydere har en skriftlig databeskyttelsespolitik for indsamling, behandling, anvendelse og distribution af kundedata. (★★)

Udbydere bør have skriftlige procedurer for beskyttelse af privatlivets fred og procedurer for indsamling, behandling, anvendelse, distribution og lagring af kundeoplysninger.

Klausul 1.18: Mikrokreditudbydere sikrer, at de har indført systemer (herunder IT) til at beskytte fortroligheden, sikkerheden, nøjagtigheden og integriteten af kunders personlige og finansielle oplysninger. (★★)

Dette kan omfatte beskyttelse med adgangskode eller kryptering af kundedatabaser.

Klausul 1.19: Kunder informeres om, hvordan deres oplysninger vil blive brugt, og om deres ret til at trække deres tilladelse fra denne brug tilbage. (★)

Dette bør omfatte en redegørelse for, hvordan dataene vil blive anvendt og præsenteret, og at kunden kan trække sin tilladelse til den pågældende anvendelse tilbage. Dette bør forklares over for kunden, før kunden anmodes om at give de pågældende oplysninger.

Klausul 1.20: Der kræves skriftligt samtykke fra kunden til enhver brug af kundeoplysninger i forbindelse med kampagner, markedsføringsmateriale og andre offentliggørelser af oplysninger. (★)

Dette betyder, at en sådan anvendelse af kundeoplysninger kræver kundens underskrift. Kunden kan underskrive elektronisk via e-mail.

Forhold til investorer

Klausul 1.21: Mikrokreditudbydere er ansvarlige for ikke at vildlede investorerne. (★)

Der bør stilles relevante og tydelige oplysninger til rådighed for at sætte individuelle investorer/detailinvestorer i stand til at træffe informerede beslutninger (f.eks. historiske data om restance, hvis afkastet af investeringen afhænger af porteføljens resultater). Risikoens omfang og art gøres klar (dvs. hvis afkastet af investeringen afhænger af porteføljens resultater osv.). Dette gælder ikke for udbydere, der tilbyder faste, billige andele som en form for medlemskab (dvs. andelslånekasser).

Klausul 1.22: Mikrokreditudbydere, der foretager investeringer for individuelle investorer eller detailinvestorer, har dokumenterede processer til at sikre forståelse af risici. (★)

Dette kan omfatte anvendelse af ansvarsfraskrivelser, når der indgås en aftale med en investor (f.eks. at sætte kryds i en boks for at bekræfte, at investoren forstår, at han/hun kan miste penge), henvisning til uafhængig, professionel rådgivning og ressourcer samt at stille et kontaktpunkt inden for udbyderen til rådighed for yderligere oplysninger. Hvis udbyderen ikke har investeringer fra enkeltpersoner, er denne klausul ikke relevant. Mikrokreditudbydere, der tilbyder faste, billige andele i form af medlemskab, såsom andelslånekasser, er undtaget fra denne klausul.

2



Ledelse



Indledning

Ledelse "omfatter alle de mekanismer, som interessenter benytter til at ... definere og følge institutionens mission ... og sikrer, at den er realistisk ved at tilpasse den til omgivelserne, samt ved at forebygge og overkomme kriser."³ Stærke og pålidelige ledelsesstrukturer er yderst vigtige i mikrokreditinstitutioner, fordi de sikrer, at udbydere henholder sig til et tydeligt fastlagte køreplaner, og at de ikke afviger fra disse planer. Dette er især vigtigt for at undgå, at missionen flyder. Dette afsnit omfatter virksomhedsplanlægning, bestyrelsens og ledelsens rolle og ansvar samt eksterne revisioner.

Udarbejdelse af en forretningsplan

Klausul 2.1: Mikrokreditudbyderen udarbejder strategiske dokumenter (f.eks. forretningsplan, strategi, operativ plan), der revideres regelmæssigt, mindst en gang om året, og som i givet fald ajourføres. (★★)

Denne bestemmelse er blevet udpeget som en **prioriteret klausul**, fordi strategiske dokumenter (f.eks. forretningsplan, strategi, operativ plan) kan udgøre en køreplan, der udstikker organisationens kurs og fungerer som retningslinjer for dens politikker og strategier. Elementerne i de strategiske dokumenter er anført i **klausul 2.3**.

Klausul 2.2: De strategiske dokumenter (f.eks. forretningsplan, strategi og operativ plan) omfatter mindst 3 år. (★★)

Klausul 2.3: De strategiske dokumenter (f.eks. forretningsplan, strategi og operativ plan) omfatter mindst følgende aspekter af virksomheden: (★★)

Denne bestemmelse er blevet udpeget som en **prioriteret klausul**, fordi de strategiske dokumenter uden disse elementer eventuelt ikke indeholder tilstrækkelige retningslinjer til at udstikke kursen for organisationen.

Klausul 2.3.1: Mission, mål og målsætninger (★★)

Klausul 2.3.2: Udformning af og tilbud om produkter, der sikrer, at produkterne er i overensstemmelse med missionen (★★)

Klausul 2.3.3: Retlig og institutionel form, herunder eventuelle foreslåede ændringer af institutionens juridiske og institutionelle struktur (★★)

Klausul 2.3.4: Detaljeret anslået budget (★★)

Klausul 2.3.5: Identificering af de vigtigste risici og håndteringen af dem (★★)

Klausul 2.4: De strategiske dokumenter omfatter både sociale og finansielle mål. (★★)

Mikrokreditudbydere måler og oplyser om de finansielle og sociale resultatindikatorer, der er fastsat i "Rapporteringsstandarder", kapitel 4 i kodeksen. Den vigtigste begrundelse for dette er at kontrollere, om der i de strategiske dokumenter (f.eks. forretningsplan, strategi, operativ plan) er balance mellem de finansielle og sociale målsætninger.

Klausul 2.5: Mikrokreditudbydere tager praktiske skridt til at fremme miljømæssig bæredygtighed. (★★)

Udbydere bør gennemføre visse praktiske foranstaltninger for at fremme miljømæssig bæredygtighed. De kan fremme miljømæssig bæredygtighed på to måder. For det første kan de styre organisationernes interne økologiske fodaftryk (dvs. specifikke mekanismer til reduktion af papir-, vand- eller energiforbrug, reduktion af affald og reduktion af kulstofemissioner). For det andet kan udbydere fremme miljøvenlig praksis ved at tilbyde grønne finansprodukter eller tage miljørisici i betragtning i forbindelse med lånegodkendelsesprocessen (dvs. ikke at finansiere aktiviteter med høj miljørisiko). Udbyderne kan gennemføre foranstaltninger på et eller begge disse områder.

Klausul 2.6: Mikrokreditudbydere anvender ledelseskontrol- og resultatværktøjer i forbindelse med virksomhedsplanlægning. (★★)

Dette omfatter mindst en budget- og variansanalyse (dvs. beregning af forskellen mellem budgetterede og tilstræbte udgifter og indtægter — se ordlisten). Brugen af sådanne værktøjer bør fremgå af de strategiske dokumenter (f.eks. forretningsplan, strategi og operativ plan).

Bestyrelse

Bestyrelsens uafhængighed

Klausul 2.7: Alle mikrokreditudbydere har et tilsynsorgan, en bestyrelse eller et tilsvarende organ (herefter "bestyrelsen"). (★)

Denne klausul er blevet udpeget som en **prioriteret klausul**, da en bestyrelse er en væsentlig del til at sikre udbyderens bæredygtighed, og at den opfylder sin virksomhedsmission. Medlemmerne af bestyrelsen eller det tilsvarende organ bør være kendte, der bør være en formand, der bør afholdes regelmæssige møder med skriftlige referater, som bør overholde de klausuler, der er fastsat i kodeksen. Bestyrelsen mødes mindst fire gange om året.

Klausul 2.8: Bestyrelsen bistås af et revisions- eller tilsynsudvalg . (▲) (★★)

Bestyrelsen i store udbydere bistås af et revisions- eller tilsynsudvalg. Denne separate undergruppe af bestyrelsen har ansvaret for at føre tilsyn med revisionen. Udvalgets medlemmer bør udnævnes af bestyrelsen og regelmæssigt afholde møder, der dækkes af skriftlige referater.

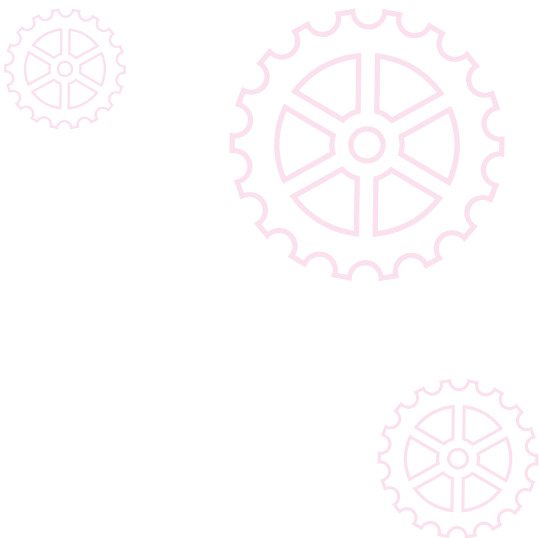
Klausul 2.9: Revisions- eller tilsynsudvalget er uafhængigt af ledelsen. (▲) (★★)

Repræsentanter for ledelsen bør begrænses til et minimum og kun udgøre et mindretal af revisions- eller tilsynsudvalgets medlemmer.

Klausul 2.10: Revisions- eller tilsynsudvalget mødes årligt med eksterne revisorer. (▲) (★★)

Referater af møderne skal registreres og opbevares som reference. Selv om ledelsen kan være til stede på møderne med revisorerne, har revisions- eller tilsynsudvalget om nødvendigt ret til at mødes uden ledelsen.

Klausul 2.11: Revisions- eller tilsynsudvalget har ekspertise inden for finansiel analyse og regnskab. (▲) (★★)



Klausul 2.12: Bestyrelsen i store mikrokreditudbydere består af mindst 5 bestyrelsesmedlemmer. Små og mellemstore mikrokreditudbydere har mindst 3 bestyrelsesmedlemmer. (★)

Klausul 2.13: Flertallet af bestyrelsesmedlemmerne er uafhængige af ledelsen. (★★)

Det vil sige, at flertallet af en bestyrelse ikke bør bestå af en kombination af ledelse, personale, kunder eller deres nærmeste familie. Denne klausul er blevet udpeget som en **prioriteret klausul**, fordi en uafhængig bestyrelse er afgørende for at sikre effektivt tilsyn med håndtering af strategiske spørgsmål og yde rådgivning om disse. Denne klausul finder ikke anvendelse på andelselskaber, hvor bestyrelsen består af kooperative aktionærer. Kooperative og gensidige udbydere bør så vidt muligt sikre, at enhver kombination af ledelse, personale eller nærmeste familie ikke udgør flertallet af bestyrelsen.

Klausul 2.14: Valg af formand og bestyrelsesmedlemmer samt de vederlag, de modtager, bliver besluttet af generalforsamlingen, den årlige generalforsamling eller det øverste organ i organisationen. (★)

Valget af formanden og bestyrelsesmedlemmerne bør indgå i referatet af aktionærforsamlingen eller den årlige generalforsamling.

Klausul 2.15: Bestyrelsens effektivitet revideres regelmæssigt af aktionærforsamlingen eller den årlige generalforsamling eller et tilsvarende organ. (▲)(★★)

Bestyrelsens resultater og effektivitet bør tages op som et særligt punkt på dagsordenen, og drøftelsen bør fremgå af referatet af aktionærforsamlingen, den årlige generalforsamling eller et tilsvarende organ.

Bestyrelsens ansvarsområder

Klausul 2.16: Bestyrelsen fører tilsyn med den øverste ledelse. (★★)

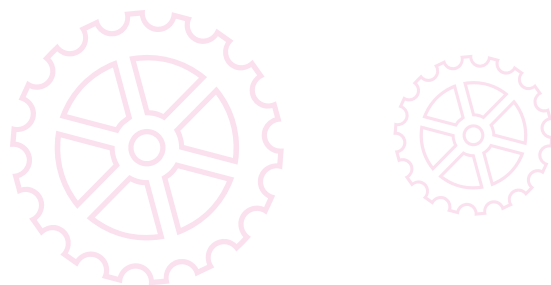
Direktørens, den administrerende direktørs, den finansielle direktørs eller de to højest placerede stillinger i organisationens indsats skal behandles som et særskilt punkt på dagsordenen på mindst ét bestyrelsesmøde om året. Dette vil omfatte drøftelser af den øverste ledelses resultater for centrale ledelsesmæssige funktioner, såsom planlægning, organisation, gennemførelse af planer, menneskelige ressourcer, lederskab og ledelse samt kontrol og tilsyn.

Klausul 2.17: Bestyrelsen udstikker i praksis de strategiske retningslinjer for regelmæssigt at bistå ledelsen med at fastlægge strategien. (★)

Bestyrelsesmedlemmer deltager i fastsættelsen af de langsigtede målsætninger, godkender de strategiske dokumenter (f.eks. forretningsplan, strategi, operativ plan) og udviser dermed ejerskab over de vigtigste strategiske mål. Bestyrelsen reviderer indikatorer regelmæssigt, mindst én gang i kvartalet. Bestyrelsen drøfter regelmæssigt, og når det er nødvendigt, risikoen for afvigelser fra missionen.

Klausul 2.18: Bestyrelsen gennemgår regelmæssigt indikatorer for forvaltning af sociale resultater. (★★)

Bestyrelsen gennemgår omfattende oplysninger om interaktioner med den ønskede målgruppe, opfyldelse af kunders behov og sociale resultater.



Bestyrelsens indflydelse på mikrokreditudbydere

Klausul 2.19: Bestyrelsen vælger og udnævner mikrokreditudbyderens administrerende direktør. (★)

Dette bør indgå i institutionens ledelsesdokumenter og eventuelle personalehåndbøger.

Klausul 2.20: Bestyrelsen fastsætter størrelsen af vederlaget for stillinger i den øverste ledelse. (★★)

Bestyrelsen fastsætter størrelsen af vederlaget for den administrerende direktørs og i givet fald andre ledende stillinger. Dette bør indgå i institutionens ledelsesdokumenter og eventuelle personalehåndbøger

Klausul 2.21: Bestyrelsen godkender væsentlige ændringer i prispolitikken. (★)

Bestyrelsen bør godkende betydelige ændringer af niveauet for eller metoden til fastsættelse af rentesatser. Dette indebærer indførelse af gebyrer, betydelige stigninger i de satser, der opkræves, og andre betydelige ændringer i fastsættelsen af rentesatser. Udbyderes prispolitik bør være drøftet af bestyrelsen. Denne politik bør redegøre for, hvordan prisfastsættelsen er udarbejdet, hvilke elementer der indgår i prisen og begrundelsen for prispolitikken.

Klausul 2.22: Bestyrelsesmedlemmerne modtager månedlige eller kvartalsvise indberetningsdata om porteføljekvalitet, finansielle resultater og kundedata. (★)

Bestyrelsen får månedlige eller kvartalsvise data om den finansielle porteføljes kvalitet, finansielle resultater og regelmæssigt om generelle kundedata (mindst én gang i kvartalet).

Klausul 2.23: Mindst ét bestyrelsesmedlem har kendskab til bank-, finansierings- og kreditrisiko. (★★)

Dette er for at sikre et minimum af kendskab blandt medlemmene (at de er i stand til at læse og forstå finansielle rapporter).

Valg og repræsentation af bestyrelsesmedlemmer

Klausul 2.24: Uegnede personer udelukkes fra at blive medlem af bestyrelsen i overensstemmelse med national lovgivning. (★)

Udbyderen anfører og definerer uegnede personer, der udelukkes fra at blive medlem af bestyrelsen, i ledelsesdokumentationen, hvis de ikke er specificeret i lovgivningen.

Klausul 2.25: Alle mikrokreditudbydere har regler, der fastsætter grænser for mandatperioder og rotation for bestyrelsesmedlemmer. (★)

Dette kan indgå i vedtægter eller være defineret i national lovgivning eller andre ledelsesdokumenter (hvis sådanne foreligger). Af praktiske grunde kan bestyrelsesmedlemmer, der er udpeget af stiftere eller investorer, være undtaget fra sådanne regler.

Klausul 2.26: Alle mikrokreditudbydere har regler, der kræver fuld offentliggørelse af eventuelle interessekonflikter hos bestyrelsesmedlemmer. (★)

Eventuelle interessekonflikter bør offentliggøres i årsrapporten eller i et andet dokument, der er tilgængeligt for offentligheden, eller i det mindste for investorer og medlemmer.

Klausul 2.27: Alle bestyrelser i mikrokreditudbydere har medlemmer med kvalifikationer eller tilsvarende erfaring inden for følgende områder: finans, forretning og ledelse. (★★)

Klausul 2.28: Mikrokreditudbydere har bestyrelsesmedlemmer eller ledere med kendskab til sociale resultater (▲) (★★★)

Mindst et medlem af bestyrelsen eller en leder har kendskab til sociale resultater. Dokumentation for kendskab til sociale resultater kan omfatte deltagelse i en taskforce for socialydelse eller intern uddannelse, erfaring inden for forvaltning af sociale resultater eller rådgivnings- og konsulenterfaring.

Ledelse



Ledelsesekspertise og forvaltning af menneskelige ressourcer

Klausul 2.29: Medlemmer af mikrokreditudbydere øverste ledelse er kvalificeret til at varetage centrale ledelsesfunktioner. (★)

Dette omfatter planlægning, tilrettelæggelse og gennemførelse af planer, menneskelige ressourcer, lederskab og ledelse samt kontrol og overvågning. Dette vurderes af bestyrelsen i henhold til klausul 2.16.

Klausul 2.30: Mikrokreditudbydere har en plan for generationsskifte i ledelsen. (▲) (★★)

Mikrokreditudbydere har en plan for deres administrerende direktørs planlagte (f.eks. pensionering) og ikkeplanlagte afgang. Planen bør være udtrykkelig, hvis den ikke foreligger på skrift, og den kan omfatte potentielle kandidater, uddannelse af potentielle interne kandidater samt midlertidige ordninger.

Klausul 2.31: Mikrokreditudbydere har en klar personalepolitik, der er fastlagt i skriftlige medarbejderhåndbøger. (★★)

Udbydere har en klar personalepolitik, der omfatter forfremmelser, disciplinærsager og lønpolitik. Store udbydere har detaljerede personalepolitikker, der fremgår af håndbøger. Små og mellemstore leverandører har mindre detaljerede politikker, der er omfattet af retningslinjer. Disse omfatter forfremmelser, disciplinærsager og lønpolitik.

Klausul 2.32: Mikrokreditudbydere har et formelt uddannelses- og introduktionsprogram. (★★)

Udbydere har et formelt uddannelsesprogram for nye og eksisterende medarbejdere, så de fuldt ud forstår institutionens mission, sociale mål og værdier. For små mikrokreditudbydere kan et uformelt uddannelses- og introduktionsprogram være tilstrækkeligt.

Klausul 2.33: Mikrokreditudbydere har en klagemekanisme for medarbejdere (★)

Store udbydere har indført en formel klagemekanisme, som giver medarbejdere mulighed for på en fortrolig måde at give udtryk for bekymringer på arbejdspladsen (f.eks. sexchikane). Mekanismen anvendes aktivt til at indsamle og løse problemer med ansattes bekymringer. Små og mellemstore udbydere har et uformelt system, der giver medarbejdere mulighed for på en fortrolig måde at give udtryk for bekymringer til en anden end den direkte leder.

Klausul 2.34: Mikrokreditudbydere analyserer medarbejdertilfredshed (▲) (★★)

Udbydere analyserer medarbejdertilfredshed på årsbasis (herunder opdeling af resultaterne efter køn). I formelle tilfredshedsundersøgelser bliver medarbejdere bedt om at kommentere emner som arbejdsbyrde, uddannelse af medarbejdere, kommunikation, inddragelse og lederes lederskab.



Operationelle håndbøger

Klausul 2.35: Mikrokreditudbydere har operationelle håndbøger om ledelse. (★★)

Udbyderen har operationelle håndbøger med en detaljeret beskrivelse af ledelse. Disse omfatter aspekter som f.eks. kreditansøgninger, godkendelser og refinansiering, revision af porteføljekvalitet og hensættelser.

Klausul 2.36: Mikrokreditudbydere har operationelle håndbøger, der dækker finansielle transaktioner. (▲) (★★★)

Udbyderen har finansielle håndbøger med en beskrivelse af finansielle transaktioner, der omfatter budgetkontrol, udarbejdelse af nøjagtige finansielle opgørelser og kassebeholdning. Dette omfatter håndtering af likvide midler, regnskab, investeringer, finansiering og likviditetsstyring.

Klausul 2.37: Udbydere har dokumenteret tilgang til udbetaling af udbytte og aflønning af ledelse og direktører (★★)

Dette dokument bør beskrive strukturen af, begrundelsen for og metoden til at fastsætte udbytte og aflønning af den øverste ledelse og direktøren. Dette kan omfatte anvendelse af alle former for benchmarking og lønskalaer. Dokumentet bør omhandle, hvordan udbyderen sikrer, at disse er forholdsmæssige og hensigtsmæssige i betragtning af udbyderens sociale mål og målgruppe, idet der tages hensyn til enhver form for offentlig støtte, der modtages, herunder fra EU.

 **Ekstern revision**

Klausul 2.38: Mikrokreditudbydere revideres årligt af en ekstern revisor. (★)

Denne klausul er blevet udpeget som en **prioriteret klausul**, da eksterne revisioner er et af de vigtigste redskaber til at sikre, at de finansielle rapporter er korrekte og meningsfulde.

Klausul 2.39: Revisoren har de nødvendige kvalifikationer, godkendelser og erfaring i overensstemmelse med nationale eller internationale regnskabsstandarder. (★)

Klausul 2.40: Den eksterne revision følger de nationale eller internationale regnskabsstandarder. (★)

Klausul 2.41: Den eksterne revision ledsages af et brev fra revisoren. (★)

Brevet skal indeholde en udtalelse i form af en af følgende typer udtalelser: udtalelse uden forbehold, udtalelse uden forbehold med særlig angivelse af emne, udtalelse med forbehold, nægtelse af revisionspåtegning eller negativ udtalelse.

Klausul 2.42: Hvis brevet indeholder en udtalelse med forbehold, løser mikrokreditudbyderen de forhold, der gøres opmærksom på i brevet, med passende foranstaltninger. (★)

De foranstaltninger, der træffes eller foreslås til at udbedre forholdene i brevet, bør beskrives eksplicit for bestyrelsen og, hvis det er relevant, omtales i forretningsplanen.

3



Risikoforvaltning



Indledning

Mikrokreditudbydere står over for mange risici, der truer deres finansielle og institutionelle levedygtighed og langsigtede udvikling. Deres porteføljer kan blive ramt af pludselige stigninger i lån og restancer. Udbydere kan blive genstand for svigagtige lån fra de af sine medarbejdere, der beskæftiger sig med lån. Det er derfor bydende nødvendigt, at udbydere har solide systemer og procedurer til at identificere, vurdere og prioritere risici, interne kontroller (f.eks. kreditudvalg), der forebygger eller afslører uønskede udfald, og en intern revisionsfunktion til at afdække overtrædelser af interne kontroller og svigagtig adfærd. I denne del af kodeksen fastsættes fælles standarder for styring af kreditrisiko, svig og sikkerhedsrisici og for den interne revisionsfunktion.

Risikostyringsramme

Klausul 3.1: Mikrokreditudbydere har formaliserede og eksplicite arbejdsgange og procedurer til at identificere, vurdere og prioritere risici. (★★★★)

Denne klausul er blevet udpeget som en **prioriteret klausul**, fordi disse arbejdsgange og procedurer er afgørende for at mindske sandsynligheden for, at der opstår tab og for at begrænse omfanget af eventuelle tab. Disse arbejdsgange bør sikre, at risiciene undersøges og vurderes regelmæssigt (hyppigheden afhænger af, hvordan den pågældende risiko er prioriteret). Dette kan indebære regelmæssige ledelsesmøder for at drøfte risici ved hjælp af en risikomatrix eller et register. En risikomatrix eller et register identificerer risici, fastslår sandsynligheden for og alvoren af disse risici (f.eks. lav, moderat eller høj) og genererer en samlet risikoprofil, der kombinerer parametrene (sandsynlighed og alvor). Den kan også omfatte kvaliteten af den eksisterende risikostyring med hensyn til at kontrollere risikoen (f.eks. stærk, acceptabel eller svag) og udviklingen af risiciene (f.eks. stabil, stigende eller faldende).

Klausul 3.2: Et medlem af den øverste ledelse er ansvarlig for risikostyringen i institutionen. (★)

Denne klausul er blevet identificeret som en **prioriteret klausul**, fordi ledelsen sætter tonen for tilgangen til risiko og intern kontrol i organisationen. Det er vigtigt, at de ansvarlige medarbejdere ikke f.eks. er medarbejdere, der arbejder med udlån, og administrative medarbejdere. Den ansvarlige medarbejder bør så vidt muligt være økonomichefen. I større organisationer bør den person, der har det overordnede ansvar for risikostyring, ikke være involveret i operationelle aktiviteter, men tage sig af risikostyring.

Klausul 3.3: Mikrokreditudbydere gennemfører interne kontroller. (★)

Leverandører har interne kontroller for at sikre et acceptabelt risikoniveau. Typiske risikokontroller omfatter politikker, der kræver to underskrifter på lån for at mindske kreditrisikoen og risikoen for svigagtige udlån, samt pengeskabe, boksrums og sikkerhedsvagter for at beskytte kontanter og andre aktiver.

Klausul 3.4: Mikrokreditudbydere fordeler ansvaret for overvågning og giver ledelsen de relevante data. (★)

Det kan eventuelt være en bestemt medarbejder eller en specifik stilling, der har ansvaret for regelmæssigt at indsamle data og rapporter om relevante risici til ledelsen. Adgang til regelmæssig rapportering om risikostyring og fordeling af ansvar for rapportering om risikostyring.

Kreditrisikostyring

Klausul 3.5: Mikrocreditudbydere tager ved prisfastsættelsen af deres produkter højde for risikoen. (★★)

Rentesatsen bør i det mindste delvis afspejle risikoniveauet og omkostningerne ved at yde lånene. Dette er naturligvis ikke den eneste faktor ved prisfastsættelsen, idet rentesatsen også kan påvirkes af nationale lofter for rentesatser, finansieringsordninger, og hvad låntagere har råd til. Udbydere bør, hvis det er relevant, have en klart dokumenteret metode for, hvordan de overfører fordelene ved finansiel støtte fra EU til mikrolåntagere, når de fastsætter rentesatser.

Klausul 3.6: Mikrocreditudbydere begrænser kreditrisici ved at kræve, at mindst to personer godkender alle lån. (★)

Denne klausul er blevet udpeget som en **prioriteret klausul**, fordi krav om, at mindst to personer godkender lån, er en af de mest almindeligt anerkendte metoder til at reducere dårlige eller svingagtige lånebeslutninger. Dette omfatter lån, der omlægges og genfinansieres. Det er acceptabelt, at en medarbejder kan godkende lån, der opfylder visse grænseværdier eller betingelser ved hjælp af en velafprøvet beslutningsmotor eller -algoritme. For meget små lån er det acceptabelt, at kun én medarbejder godkender låneansøgninger, der er udarbejdet af en anden medarbejder.

Klausul 3.7: Mikrocreditudbydere begrænser kreditrisikoen ved at gennemgå udbyderens samlede eksponering for koncentrationer af bestemte grupper af låntagere, hvis tilbagebetalingsevne sandsynligvis vil være den samme den samme. (▲) (★★★)

Afhængighed af et smalt udvalg af låntagere, kan udsætte en udbyder for risici i form af højere misligholdelsesrater som følge af begivenheder, der påvirker en bestemt gruppe, såsom geografisk koncentrerede økonomiske tilbageslag, sektorspecifikke ændringer (f.eks. ny regulering, øget konkurrence) og naturkatastrofer. Koncentrationer af låntagerne kan omfatte, men er ikke begrænset til, sektorer eller geografisk beliggenhed. Denne gennemgang kan foretages af ledelsen og/eller bestyrelsen. Gennemgangen bør tage hensyn til indvirkningen på udbyderens risikoeksponering, om udbyderen bør og kan træffe foranstaltninger til at forebygge overdreven afhængighed af en bestemt gruppe af låntagere, og hvilke foranstaltninger der kan være relevante (f.eks. diversificering af porteføljen, udvidelse til nye geografiske markeder). Det anerkendes, at mikrocreditudbydere typisk er rettet mod sårbare grupper, og at dette kan føre til koncentrationer af grupper af låntagere med lignende tilbagebetalingsmuligheder. Dette betyder ikke, at udbyderne bør undgå udlån til disse grupper.

Klausul 3.8: Mikrocreditudbydere, der arbejder med personaleincitamenter, bør sikre, at disse ikke udelukkende er knyttet til lånets oprettelse, men også til porteføljens kvalitet. (★★)

Planlægning af porteføljekvalitet

Klausul 3.9: Mikrokreditudbydere skal som minimum måle og spore porteføljekvalitet. (★)

Udbyderen bør kunne generere pålidelige oplysninger om risici forbundet med porteføljen (forhold mellem og volumen af aldersgrupper) og eventuelt vise forskellige opdelinger (sektor, branche, udlånsmedarbejder, produkter) samt oplysninger om omlægningen (PAR, volumen). Den kan også omfatte genforhandlede lån og afskrivninger.

Klausul 3.10: Mikrokreditudbydere reviderer jævnligt både udgifter til hensættelser til tab på udlån og metoden til hensættelse til tab på udlån. (★★)

Mikrokreditudbyderen bør regelmæssigt revidere udgifterne til hensættelse til tab på lån for at kontrollere, om dette er en korrekt afspejling af udbyderens tab på lån. Hvis dette ikke er tilfældet, bør udbyderen overveje at ændre sin metode for hensættelse til tab. Dette bør ske en gang om året som minimum og gennemføres af ledelsen eller bestyrelsen.

Klausul 3.11: Mikrokreditudbydere offentliggør deres metode til hensættelse til tab på udlån over for de finansierende parter og investorerne. (★)

Klausul 3.12: Mikrokreditudbydere har en eksplicit politik for afskrivninger, der anvendes konsekvent. (★★)

En politik om afskrivninger, dvs. den politik, der fungerer som vejledning, når et lån anerkendes som uinddriveligt, fastslår, at et lån, hvor betalingsfristen er overskredet med et bestemt antal dage, afskrives. Dette kan kontrolleres af den interne eller eksterne revisor.

Håndtering af svig og sikkerhedsrisici

Klausul 3.13: Mikrokreditudbydere har en skriftlig politik med angivelse af udlånsgrænser for medarbejdere på forskellige niveauer og kreditudvalg. (★)

Udbydere bør i deres udlånspolitik specificere det maksimale lånebeløb, som udlånsmedarbejderne og kreditudvalgene kan oprette. Proceduren for ydelse af lån over denne grænse bør, hvor det er relevant, også specificeres i politikdokumentet.

Klausul 3.14: Mikrokreditudbydere har eksplicite, passende og gennemsigtige procedurer for omlægning af lån. (★★)

Disse bør omfatte vejledning om, hvilken type omlægning der er tilladt og anses for at være den mest hensigtsmæssige, en tilbagebetalingsplan for manglende betalinger og de omstændigheder, under hvilke en ny tidsplan kan accepteres og er hensigtsmæssig. Typen af omlægning henviser til, om låntageren fortsætter med at betale renter, eller om både betaling af hovedstol og renter udskydes med eller uden påløbne renter. Den nye tilbagebetalingsplan for manglende betalinger kan omfatte sammenlagte betalinger efter nærmere angivne begivenheder eller rater. Passende omstændigheder for omlægning omfatter omstændigheder, hvor låntageren midlertidigt er ude af stand til at tilbagebetale på grund af en uventet begivenhed eller nødsituation (f.eks. naturkatastrofer, forsinket betaling fra kunder), men hvor der er mulighed for tilbagebetaling (gennem indtægter fra erhvervsaktivitet eller andre kilder). Vejledningen bør indgå i en skriftlig politik.

Klausul 3.15: Mikrokreditudbydere, der deltager i sikrede udlånstransaktioner, har eksplicite politikker og procedurer for håndtering af sikkerhedsstillelse. (★★)

Politikker og procedurer bør omhandle aspekter såsom typen af aktiver, der kan accepteres som sikkerhedsstillelse, processen for værdiansættelse og registrering af sikkerheden, enhver form for inspektion af sikkerhedsstillelse for at verificere eventuel værdiforringelse og klare procedurer for returnering af sikkerhedsstillelsen til kunden (hvis udbyder tager sikkerhedsstillelse i varetægt i udlånsperioden).

Klausul 3.16: Mikrokreditudbydere klassificerer begrænsede og begrænsede aktiviteter for midlerne på en konto. (★★★)

Udbydere bør have en politik, der sikrer en adskillelse mellem tilskud og investeringer, hvis anvendelse er ubegrænset, og investeringer, der er øremærkede. Dette er standard i internationalt og nationalt anerkendt regnskabsføring. Ved at overholde sådanne standarder vil udbydere overholde denne klausul. Dette er vigtigt for at forhindre misbrug af midler. Og det kan omfatte krav om, at der stilles midler til rådighed på særskilte konti, at der opbevares særskilte revisionsspor for forskellige midler, og at de er dokumenteret særskilt i revisionsregnskaber og andre relevante dokumenter.

Klausul 3.17: Mikrokreditudbyder begrænser så vidt muligt håndteringen af kontanter ved at benytte banker eller elektroniske metoder til overførsel. (★★)

Håndtering af kontanter og kontanttransaktioner udgør en potentiel sikkerhedstrussel for udbydere i form af tyveri og tilintetgørelse af kontanter, og det kræver foranstaltninger til sikring af kontanter. Den mest effektive kontrol til sikring af kontanter er så vidt muligt at gennemføre alle finansielle transaktioner, herunder udbetalinger og tilbagebetalinger, enten elektronisk eller via banker. Udbydere kan udvikle deres egen elektroniske betalingsstruktur eller arbejde i partnerskab med banker om at anvende en eksisterende elektronisk betalingsinfrastruktur. Hvis der er begrænset infrastruktur til støtte for elektroniske metoder til overførsel, kan udbydere eventuelt overveje alternative elektroniske betalingsformer, som f.eks. mobilbank, forudbetalte kort eller kontokurantkort.

Klausul 3.18: Mikrokreditudbydere, der håndterer kontanter, har indført følgende foranstaltninger og procedurer:

Klausul 3.18.1: Tilstrækkelige sikkerhedsforanstaltninger til at beskytte kontanter og andre aktiver (★★)

Dette kan omfatte pengeskabe, boksrums, dør- og vindueslåse, sikkerhedskameraer og sikkerhedsvagter.

Klausul 3.18.2: standardiserede og konsekvente procedurer for transaktioner med likvide midler (★★)

Disse procedurer bør omfatte registrering og samling af kontante transaktioner. For mellemstore og store mikrokreditudbydere bør dette være indeholdt i operationelle håndbøger vedrørende kassefunktioner.

Klausul 3.19: Mikrokreditudbydere adskiller opgaver i forbindelse med godkendelse og udbetaling af lån. (★)

Dette bør fremgå skriftligt af de relevante jobbeskrivelser, IT-systemet og/eller i udlånspolitikkerne.

Klausul 3.20: Mikrokreditudbydere indfører procedurer for bekæmpelse af hvidvaskning af penge. (★★)

Denne klausul er blevet udpeget som en **prioriteret klausul**, fordi økonomisk kriminalitet er mere udbredt end nogensinde tidligere. Udbyderen har skriftlige procedurer for bekæmpelse af hvidvask af penge, der har til formål at undgå svigagtig brug af midler til skattesvig, skatteunddragelse, hvidvaskning af penge og finansiering af terrorisme. Disse procedurer bør stå i et rimeligt forhold til udbyderens størrelse, tjenesteydelser og risici for hvidvaskning af penge samt være overensstemmelse med national lovgivning. Procedurene bør som minimum omfatte procedurer til kontrol af kunders identitet og adresse i forbindelse med due diligence, kontrol af kilden til donationer og bidrag til udbyderen, (i givet fald) kontrol af de enkelte investorers identitet, (i givet fald) kontrol af kilden til midler eller aktiver, der anvendes som sikkerhed/sikkerhedsstillelse for mikrokreditter (hvis relevant) og føring af registre over transaktioner i en bestemt periode. Udbydere, der udbyder mikrokreditfinansiering i et partnerskab med en bank, fremlægger erklæringer fra partnerbanker om deres procedurer for bekæmpelse af hvidvask af penge. Sådanne erklæringer kan bekræfte den lovgivningsmæssige standard, som banken følger, og en kontaktperson for yderligere oplysninger.

Intern revisionsfunktion

Klausul 3.21: Mikrokreditudbydere har en intern revisionsfunktion, som er tilpasset organisationens størrelse. (★★★)

Denne klausul er blevet udpeget som en **prioriteret klausul**, fordi den er vigtig med hensyn til at fastsætte effektiviteten af eksterne kontroller. Alle mikrokreditudbydere evaluerer efterfølgende (efter operationer) risikostyringen. Den interne revision kontrollerer, at politikker og procedurer anvendes på en ensartet måde, og under intern revision kan det dokumenteres, hvilke korrigerende foranstaltninger der er truffet, hvis der konstateres delvis eller ukorrekt gennemførelse. Revisionen bør fokusere på at registrere svig og problemer med kvaliteten af porteføljen, inden de medfører betydelige tab. Revisionens art og omfang vil variere alt efter størrelse, fra ledelsens kontroller på stedet af medarbejderes arbejde til en omfattende revision, der omfatter gennemgang af lånesager og kundebesøg. En person bør være ansvarlig for at gennemføre en regelmæssig intern revision. Hos mindre udbydere kan et medlem af den øverste ledelse udføre den interne revision, eller den kan outsources til en ekstern revisor. Mellemstore og store udbydere kan have en særlig intern revisor eller en intern revisionsafdeling.

Klausul 3.22: Den interne revisor eller den person, der er ansvarlig for den interne revision, refererer direkte til bestyrelsen. (★)

Personen rapporterer direkte til bestyrelsen direkte og regelmæssigt .

Klausul 3.23: I den interne revision fastlægges følgende:

Klausul 3.23.1: pålideligheden og nøjagtigheden af finansielle og operationelle oplysninger (★★)

Klausul 3.23.2: overholdelse af fastlagte procedurer og politikker, der er fastsat i operationelle håndbøger (★★)

Klausul 3.23.3: eventuelle overtrædelser af interne kontroller (★★)

Klausul 3.23.4: Tilstedeværelse af risici, som udbyderen ikke tidligere har registreret (★★★)

Under den interne revision undersøges det, om der er uforudsete risici, som udbyderen oprindeligt ikke havde registreret som en risiko. Hvis den interne revisor f.eks. i forbindelse med revision af låneporteføljen bemærker, at der er mange udlån til små virksomheder, der leverer til en stor, lokal virksomhed. Og det i risikoregistret ikke er registreret, at lukningen af denne virksomhed kan påvirke resultaterne af låneporteføljen.

Klausul 3.24: De funktioner, der er beskrevet i klausul 3.22, bliver gennemført regelmæssigt og mindst en gang om året. (▲) (★★)

4



Rapporteringsstandarder

Indledning

Der er i stigende grad enighed om, at en større grad af offentliggørelse og gennemsigtighed er den bedste metode til at fremme en bedre udnyttelse af offentlig og privat finansiering og større markedsdisciplin. For at gøre det lettere at sammenligne mikrokreditudbyderes resultater er der gennem international konsensus blevet udarbejdet standarder for regnskabsaflæggelse. Denne del af koden fastsætter nogle fælles standarder for indberetning og offentliggørelse af indikatorer for rapportering af sociale og finansielle resultater. Disse er i vid udstrækning baseret på internationalt anerkendte regnskabsstandarder.

Fælles regnskabsstandarder

Klausul 4.1: Mikrokreditudbydere i hele Europa skal overholde følgende definitioner ved måling og indberetning af følgende indikatorer:

For organisationer hvor ydelse af mikrokreditter ikke er den primære aktivitet — organisationen kan yde andre former for kredit eller ikke-finansielle tjenester, eller den kan være en del af et større moderselskab — anbefales det, at mikrokreditaktiviteter adskilles. Dette er navnlig vigtigt for udgifter til personale og administration, men også med hensyn til aktiver og passiver.

Klausul 4.1.1: Aktuel portefølje (★)

Dvs. den udestående værdi af alle lån, hvor der ikke er nogen restancer for afdrag på hovedstolen, herunder lån der er blevet omlagt. Den henviser kun til hovedstolen uden påløbne renter.

Klausul 4.1.2: Bruttolåneportefølje (★)

Dvs. den udestående værdi af hovedstol for alle udestående lån, herunder aktuelle, misligholdte og omlagte lån, men ikke lån, som er afskrevet eller hvor, der betales renter.

Klausul 4.1.3: Nettolåneportefølje (★)

Nettoudlånsporteføljen beregnes ved at fratække hensættelser til tab ved værdiforringelse (hensættelser til tab på lån) fra bruttolåneporteføljen.

Klausul 4.1.4: Aktive låntagere (★★)

Aktive låntagere er personer, som på nuværende tidspunkt har et udestående lån hos en mikrokreditudbyder, eller som har hovedansvaret for at tilbagebetale en del af nettolåneporteføljen. Enkeltpersoner med flere lån hos en mikrokreditudbyder bør medregnes som en enkelt låntager.

Klausul 4.1.5: Finansielle indtægter (★★)

Finansielle indtægter omfatter indtægter fra låneporteføljen og fra investeringer. Finansielle indtægter fra låneporteføljen vedrører kun indtægter fra påløbne renter, gebyrer og provisioner (herunder morarenter og bøder) for bruttolåneporteføljen. Omfatter renter, der er betalt kontant, og påløbne renter, der endnu ikke er betalt. Finansielle indtægter fra investeringer omfatter indtægter fra renter, udbytte eller andre betalinger genereret af finansielle aktiver, der ikke indgår i bruttolåneporteføljen, såsom rentebærende indskud, indlansbeviser og likviditetsforpligtelser. De omfatter renter betalt kontant og påløbne renter, der endnu ikke er betalt.

Klausul 4.1.6: Driftsindtægter (★★)

Omfatter alle finansielle indtægter og øvrige driftsindtægter fra andre finansielle tjenesteydelser, f.eks. gebyrer og provisioner for finansielle tjenester, som ikke er kredit, og som ikke anses for at være finansielle indtægter. Det kan omfatte indtægter i forbindelse med udlån, såsom medlemsgebyrer, gebyrer for kontantautomater, overførselsgebyrer eller andre finansielle tjenesteydelser, f.eks. betalingstjenester eller forsikringer. De kan omfatte udenlandske nettokursgevinster/-tab, men omfatter ikke donationer og indtægter, der ikke stammer fra lån og finansielle tjenesteydelser. Dette kan være indtægter fra levering af ikke-finansielle tjenesteydelser (uddannelse, mentorordninger, coaching osv.), hvis de anses for at være en integreret del af leveringen af finansielle tjenesteydelser, eller hvis de indgår i en institutions hovedaktivitet.

Klausul 4.1.7: Personaleudgifter (★)

Omfatter lønninger og honorarer, andre kortfristede personaleudgifter, pensionsordninger, fratrædelsesudgifter, aktiebaserede udbetalinger, andre langsigtede ydelser og andre personaleudgifter.

Klausul 4.1.8: Administrationsudgifter (★)

Omfatter ikke-finansielle udgifter ekskl. personale, der direkte arbejder med levering af finansielle tjenesteydelser eller andre tjenesteydelser, som udgør en integreret del af en mikrokreditudbyders relation til kunder vedrørende finansielle tjenesteydelser.

Klausul 4.1.9: Finansielle udgifter (★)

Disse omfatter alle renter, gebyrer og provisioner i forbindelse med alle passiver, herunder kunders indlånskonti hos en mikrokreditudbyder, erhvervslån og begunstigede, realkreditlån og andre passiver. De kan omfatte oprettelsesgebyrer for kreditlinjer. De omfatter påløbne renter og rentebetalinger på kontantbasis.

Klausul 4.1.10: Portefølje med risiko (★)

Denne klausul er blevet udpeget som en **prioriteret klausul**, fordi den er det mest almindeligt anerkendte mål for kvaliteten af en portefølje. Dette vedrører værdien af alle udestående lån, hvor fristen for mindst ét afdrag af hovedstolen er overskredet med mere end et bestemt antal dage. Den omfatter hele den ubetalte saldo af hovedstolen, både forfaldne og fremtidige afdrag, men ikke påløbne renter. Den omfatter ikke lån, der er blevet omstruktureret eller omlagt, medmindre de er forfaldne. Udbydere bør som minimum måle porteføljer med risiko for 30 og 90 dage.

Klausul 4.1.11: Afskrivninger (★)

Værdien af lån anses i regnskabsmæssig henseende for uinddrivelig. En afskrivning er en regnskabsprocedure, som fratækker den udestående saldo af lånet fra bruttoudlånsporteføljen og hensættelser til tab ved værdiforringelse, men den påvirker ikke nettoudlånsporteføljen, de samlede aktiver eller en eventuel egenkapitalkonto. Hvis hensættelse til tab ved værdiforringelse ikke er tilstrækkelig til at dække afskrevne beløb, vil det overskydende beløb medføre yderligere tab ved værdiforringelse af lån.

Klausul 4.1.12: Hensættelse til tab ved værdiforringelse (hensættelser til tab på lån) (★)

Hensættelse til tab ved værdiforringelse (også kaldet hensættelser til tab på lån) er den del af bruttolåneporteføljen, der er taget hensyn til i skøn af tab som følge af misligholdelse (det er en post på balance). Omkostninger til hensættelser til tab på udlån er de beløb, der er hensat til dækning af uinddrevne lån og lånebetalinger. Hensættelser til tab på lån er en justering af hensættelser til reserver til tab på lån og er en post i resultatopgørelsen.

Klausul 4.1.13: Aktiver (★)

Summen af ejendomme, installationer og udstyr, investeringsejendomme, goodwill, immaterielle aktiver bortset fra goodwill, andre finansielle aktiver, lån og tilgodehavender, investeringer behandlet regnskabsmæssigt ved anvendelse af den indre værdis metode, biologiske aktiver, anlægsaktiver, som besiddes med henblik på salg, lagerbeholdninger, aktuelle skatteaktiver, udskudte skatteaktiver, handel og andre tilgodehavender samt likvide midler

Klausul 4.1.14: Passiver (★)

Summen af de samlede leverandørforpligtelser og andre forpligtelser, hensatte forpligtelser vedrørende personaleydelse, andre hensatte forpligtelser, udskudte indtægter, andre finansielle forpligtelser, andre ikke-finansielle forpligtelser, aktuelle skatteforpligtelser, udskudte skatteforpligtelser og passiver, der indgår i afståelsesgrupper, der er klassificeret som besiddelse med henblik på salg

Klausul 4.1.15: Kvote for operationel bæredygtighed (★)

Denne klausul er blevet udpeget som en **prioriteret klausul**, fordi det er en central indikator for en mikrokreditudbyders præstation. Den måler, i hvilket omfang en udbyder dækker sine omkostninger gennem driftsindtægter. Dette beregnes ved følgende formel:

Driftsindtægter

(finansielle omkostninger + hensættelser til tab på lån + personaleomkostninger + administrationsomkostninger)

Fælles standarder for social rapportering

Klausul 4.2: Mikrokreditudbydere offentliggør hvert år følgende indikatorer:

Klausul 4.2.1: Mission (★)

Denne klausul er blevet udpeget som en **prioriteret klausul**, fordi offentliggørelse af den sociale mission er vigtig for at øge gennemsigtigheden omkring et centralt element i udbyderens forretningsmodel.

Klausul 4.2.2: Gennemsnitligt udbetalt lånebeløb (★)

Klausul 4.2.3: Median for udbetalte lån som procent af bruttonationalindkomsten (★)

Klausul 4.2.4: Procentdel af kvindelige kunder, hvis det er relevant for målmarkedet og missionen (★)

Klausul 4.2.5: Procentdel af kunder i landdistrikter, hvis det er relevant for målmarkedet og missionen (★)

Klausul 4.2.6: Procentdel af kunder under fattigdomsgrænsen, hvis det er relevant for målmarked og mission (★★★)

Klausul 4.2.7: Procentdel af kunder, der har vanskeligt ved at få adgang til traditionel finansiering, hvis dette er relevant for målmarkedet og missionen (★★)

Klausul 4.2.8: Procentdel af minoritetskunder, hvis det er relevant for målmarkedet og missionen (★)

Klausul 4.2.9: Procentdel af nystartede virksomheder, der finansieres, hvis det er relevant for målmarkedet og missionen (★)

Klausul 4.2.10: Procentdel af kunder, der modtager sociale ydelser, hvis det er relevant for målmarked og mission (★)

Fælles oplysningsstandarder

Klausul 4.3: Offentligheden skal kunne få adgang til de oplysninger, der er fastsat i kodeksen, om enkelte mikrokreditudbydere via en onlinedatabase. (★)

Udbydere får angivet et sikkert websted, hvorigennem de kan offentliggøre oplysninger. Det anbefales også, at udbydere offentliggør disse oplysninger i deres årsberetninger og andre relevante fora.

Klausul 4.4: Mikrokreditudbydere skal årligt offentliggøre følgende indikatorer:

Klausul 4.4.1: Number of active borrowers (★)

Dette henviser til det antal personer, som på nuværende tidspunkt har en udestående lånesaldo hos udbyderen, eller som er hovedansvarlige for at tilbagebetale en del af bruttolåneporteføljen. Enkeltpersoner, som har flere lån hos en mikrokreditudbyder, bør medregnes som en enkelt låntager.

Klausul 4.4.2: Antal og værdi af udstedte lån og restgæld (★)

Dette henviser til: 1) antal og værdi af lån, der er udstedt og udbetalt i løbet af det pågældende regnskabsår, og 2) antallet og værdien af udestående lån ved regnskabsårets afslutning.

Klausul 4.4.3: Værdi af aktuel, brutto- og nettolåneportefølje (★)

Klausul 4.4.4: Portefølje med risiko (★)

Udbydere offentliggør porteføljer med risiko for 30 og 90 dage.

Klausul 4.4.5: Andel af udlån til forbundne parter (★)

Udlån til forbundne parter vedrører bestyrelsesmedlemmer, personale eller nærmeste familie, der modtager lån eller investeringer fra mikrokreditudbydere.

Klausul 4.4.6: Samlet værdi af aktiver og passiver (★)



Klausul 4.4.7: Kvote for operationel bæredygtighed (★)

Denne klausul er blevet udpeget som en **prioriteret klausul**, fordi gennemsigtighed i forbindelse med resultater er vigtigt for at fremme markedsdisciplin og styrke tilliden til sektoren.

Klausul 4.4.8: Modtagne subsidier (★)

Udbydere oplyser hvert år størrelsen af de driftstilskud, de modtager (beløb i EUR), og antallet af aktive frivillige på rapporteringstidspunktet.

Klausul 4.4.9: Omkostninger pr. lån (★)

Klausul 4.4.10: Antal medarbejdere, der beskæftiger sig med lån, og personale (i alt) (★)

Klausul 4.5: Mikrokreditudbydere registrerer og offentliggør årligt antallet af indkommende klager (★)

Alle forhold, som en ansøger, eller en aktiv eller tidligere kunde, indberetter via de formelle klageprocedurer, bør registreres som en klage. Denne klausul er blevet udpeget som en **prioriteret klausul**, fordi indberetning og offentliggørelse af kundeklager er vigtig for at fremme markedsdisciplin i forbindelse med bedre kundepleje.

5



Managementinformations- systemer

Indledning

Managementinformationssystemer (MIS) "indsamler og lagrer data, behandler data for at generere meningsfulde og relevante rapporter og støtter operationer ved at styrke fastlagte processer og generere et revisionsspor."⁴ Et effektivt og hensigtsmæssigt MIS har kapacitet til at sætte mikrokreditudbydere i stand til at servicere sine kunder mere effektivt og pålideligt. I dette afsnit af kodeksen fastsættes fælles standarder for udbyderes MIS, hvad angår fuldstændighed og mulighed for udvidelse (med hensyn til funktioner), sikkerhed og støtte til medarbejdere.

Funktionel fuldstændighed og mulighed for udvidelse

Klausul 5.1: Udbydere af mikrokredit har et MIS, der kan producere de data, der er nødvendige for centrale finansielle rapporter: (★)

Udbyderens MIS genererer finansielle opgørelser — data, der gør det muligt at generere indtægtsopgørelser (oversigt over indtægter og udgifter i løbet af en bestemt periode), balancer (oversigt over den finansielle situation på et bestemt tidspunkt, der dækker aktiver, passiver og egenkapital) samt pengestrømsopgørelser. Denne klausul er blevet udpeget som en **prioriteret klausul**, fordi udarbejdelsen af sådanne rapporter er vigtig for at understøtte daglige operationelle aktiviteter (f.eks. forvaltning af restancer osv.) og administration af mikrokreditudbyderen.

Klausul 5.2: Mikrokreditudbydere har et MIS, der sætter udbyderen i stand til at udføre alle regnskabsaktiviteter. (★★)

Dette omfatter hensættelser til tab på lån, sporing af pengestrømme, indtægter og udgifter.

Klausul 5.3: Mikrokreditudbydere har et MIS, der fungerer i overensstemmelse med almindeligt anerkendte regnskabsprincipper og anerkendte regnskabsstandarder. (★)

Klausul 5.4: Mikrokreditudbydere har et MIS, der kan generere periodiske rapporter om låneporteføljens kvalitet. (★★)

Udbyderens MIS gør det muligt at generere rapporter om porteføljens kvalitet mindst en gang om måneden. Denne klausul er blevet udpeget som en **prioriteret klausul**, fordi et MIS med disse muligheder vil bidrage til udlånsmedarbejderes og ledelsens overvågning og styring af restancer. Dette omfatter udarbejdelse af historiske data og oplysninger for hver udlånsmedarbejder, og det vil gøre det nemmere at administrere restancer.

Klausul 5.5: Mikrokreditoperatører har et MIS, der er i stand til at administrere og vedligeholde oplysninger om kunder. (★)

Dette omfatter navn, adresse, historiske data og aggregerede kundedata. Denne klausul er blevet udpeget som en **prioriteret klausul**, fordi effektiv administration af kundedata er vigtig for at få en forståelse af kundebasen.

Klausul 5.6: Mikrokreditudbydere indsamler i overensstemmelse med sin mission pålidelige oplysninger af høj kvalitet om sine kunders profiler (★★)

Dette kan omfatte kunders socioøkonomiske og demografiske karakteristika og kunderesultater i relation til udbyderens målmarked og mission (f.eks. jobskabelse osv.).

Klausul 5.7: Mikrokreditudbydere har et MIS, der kan give hurtig adgang til relevante oplysninger om ledelse, udlånsmedarbejdere og bestyrelsesmedlemmer. (★★)

Dette betyder ikke nødvendigvis, at lederen, udlånsmedarbejderne eller bestyrelsesmedlemmeme skal have adgang til disse oplysninger direkte gennem MIS. Det betyder snarere, at MIS bør være i stand til at frembringe relevante oplysninger for alle disse grupper.



Klausul 5.8: Mikrokreditudbydere har et MIS, der har kapacitet til planlagt vækst, og hvor det er muligt at indarbejde nye produkter, flere kontorer, tjenester og kanaler til levering af tjenester. (★★)

MIS kan håndtere, og der kan indarbejdes nye produkter, flere kontorer, tjenester og kanaler til levering af tjenester. MIS kan adskille og aggregere data på kontorniveau. Der kan indarbejdes nye lånemetoder, valutaer og forskellige typer rentesatser i MIS. Alternativt har udbyderen planer om at investere i et nyt MIS for at imødekomme væksten. Dette gælder ikke for små institutioner, som ikke planlægger at vokse.

Sikkerhed og støtte til personale

Klausul 5.9: Mikrokreditudbydere garanterer, at MIS er sikkert. (★★)

Udbyderen har et IT-system til sikring af et infrastrukturens system (f.eks. beskyttelse mod malware, krypterede mails, sikkert VPN-netværk, opdateret og sikker software osv.). Systemets kompleksitet afhænger af udbyderens størrelse.

Klausul 5.10: Mikrokreditudbydere opererer med forskellige niveauer af brugeradgang og rapportering med funktioner, der er forbeholdt specifikke brugerniveauer, der er integreret i brugergrænsefladen. (★★)

Det er i denne henseende vigtigt, at én person ikke kan gå igennem hele processen alene.

Klausul 5.11: Mikrokreditudbydere har bestemmelser om sikkert at lagre og tage sikkerhedskopier af gennemførte transaktioner, balancer og opgørelser og, hvis det er nødvendigt, om at genskabe oplysningerne. (★★)

Dette kan omfatte regelmæssige sikkerhedskopier og indbyggede gendannelsesmekanismer.

Klausul 5.12: Mikrokreditudbydere har sikkerhedsforanstaltninger til forebyggelse af ulovlig eller utilsigtet ændring af datafiler. (★★)

Dette kan omfatte brugerbegrænsninger for specifikke aktiviteter, brugeradgangskoder og logfiler over systembrud.

Klausul 5.13: Mikrokreditudbydere har et MIS, der er i stand til at udarbejde et revisionsspor for vigtige processer og dataændringer. (★★)

Systemet bør identificere, hvem der har udført eller underskrevet visse centrale handlinger, såsom udbetaling af lån, ændring af lånebeløb og ændring af tidsplan for lån.

Klausul 5.14: Mikrokreditudbydere tilbyder uddannelse og/eller håndbøger til at støtte brugere af MIS. (★★)

Ordliste

Begreb	Definition
Årlig generalforsamling	Møde mellem direktører og aktionærer i et selskab af inkorporerede firmaer. Den årlige generalforsamling (undertiden kaldet årsmødet) godkender, hvilket ofte er et lovkrav, årsregnskaber, vælger bestyrelsesmedlemmer og behandler andre spørgsmål.
Årlig procentsats	Den årlige sats, der opkræves for lånoptagelse, udtrykt som et enkelt procenttal, der repræsenterer finansieringens faktiske årlige omkostninger i løbet af et låns løbetid. Den omfatter gebyrer eller yderligere omkostninger i forbindelse med transaktionen.
Revisionsspor	Spor i elektronisk format eller papirformat, der dokumenterer alle trin i en transaktions historik. Sporet gør det muligt at spore finansielle data fra hovedbogen til et kildedokument (f.eks. faktura, kvittering osv.). Hovedbogen er en fortegnelse over organisationens regnskabsmæssige oplysninger, hvori resuméerne af alle finansielle transaktioner i løbet af regnskabsperioden er registreret.
Forretningsplan	Et detaljeret dokument med en beskrivelse af et selskabs eller en organisations tidligere, nuværende og fremtidige finansielle og operationelle mål. Den fungerer som en køreplan, der beskriver i hvilken vej organisation bevæger sig inden for en bestemt periode, normalt 3-5 år. Den fungerer som rettesnor for organisationens politikker og strategier og understøttes af finansielle data.
Sikkerhedsstillelse	Traditionel sikkerhedsstillelse omfatter almindeligvis skøder, mens ikke-traditionel sikkerhedsstillelse almindeligvis omfatter personlige garantier, husholdningers aktiver og tvungne opsparinger. Sikkerhedsstillelse, der træder i stedet for sikkerhed fra ligestillede.
Kreditrisiko	Det er risikoen forbundet med indtjening eller kapital, hvis en kunde ikke opfylder låneaftalens bestemmelser. Det er især risikoen for, at låntagere ikke tilbagebetaler deres lån.
Ekstern revision	"En ekstern revision er en formel, uafhængig gennemgang af en enheds regnskaber, fortegnelser, transaktioner og operationer, og som udføres af professionelle revisorer med henblik på at gøre regnskaber og andre ledelsesberetninger troværdige, sikre ansvarlighed for donormidler eller påpege svagheder i interne kontroller og systemer. Omfanget af eksterne revisioner kan variere betydeligt afhængigt af målene for hver revision" ⁵
Mikrokreditudbydere	Det er organisationer, der yder mikrolån på op til 50 000 EUR mikroiværksættere, direkte eller i samarbejde med andre finansielle institutioner (f.eks. banker).
Portefølje med risiko	Værdien af udestående lån, hvor mindst én betaling har overskredet betalingsfristen med mere end et bestemt antal dage. Den vises ofte som et forhold og inddeles i kategorier i henhold til det antal dage, betalingen er for sen.

Begreb	Definition
Beslutningsdygtighed	Det mindste antal medarbejdere og medlemmer af et udvalg eller en organisation, normalt et flertal, der skal være til stede for at gennemføre en gyldig transaktion.
Refinansiering af lån	Dette vedrører udbetaling af lån for at give låntageren mulighed for at tilbagebetale tidligere lån, som de ellers ikke ville have været i stand til at betale.
Omlagte lån	Omlægning af lån er en genforhandling eller ændring af "den oprindeligt planlagte betalingsplan for hovedstolen" ⁶
Begrænsede midler	Tilskud, investeringer eller donationer, der kræver, at midler anvendes på en bestemt måde eller til et bestemt formål i overensstemmelse med den finansierende parts ønsker, såsom servicering. Midlerne kan være bestemt til levering af en række tjenester til en bestemt målgruppe, eller de kan øremærkes dækning af visse omkostninger (f.eks. løn, udstyr osv.)
Risikomatrix	En risikomatrix eller et register identificerer risici, fastslår sandsynligheden for og alvoren af disse risici (f.eks. lav, moderat eller høj) og genererer en samlet risikoprofil, der kombinerer parametrene (sandsynlighed og alvor). Et tilknyttet værktøj er en risikostyringsmatrix, som indarbejder kvaliteten af eksisterende risikostyring med hensyn til kontrol af risikoen (f.eks. stærk, acceptabel eller svag).
Sikret udlån	Sikret udlån er, når et lån stilles til rådighed til gengæld for et aktiv som sikkerhedsstillelse. Hvis lånet ikke betales, kan långiver generhverve sikkerhedsstillelsen til dækning af eventuelle tab.
Samlede låneomkostninger	De samlede omkostninger for at overtage en gældsforpligtelse (lån), der kan omfatte rentebetalinger og andre finansieringsgebyrer, som betales af kunden og er kendt af långiveren på det tidspunkt, hvor lånet udbetales. De samlede låneomkostninger er udtrykt i værdi.
Midler uden begrænsninger	Tilskud, investeringer eller donationer, der kan bruges af modtagerorganisationen efter dennes skøn.
Variansanalyse	En proces, der har til formål at beregne forskellen mellem faktiske og budgetterede eller tilstræbte udgifts- eller indtægtsniveauer og påpege årsager til forskel eller varians.

Slutnoter

1 Den europæiske kodeks for ydelse af mikrokredit er udarbejdet af Dr. Karl Dayson og Dr. Pål Vik fra Community Finance Solutions, University of Salford (Det Forenede Kongerige) i henhold til en kontrakt, der er indgået med Europa-Kommissionen

2 Aktive låntagere er enkeltpersoner, som aktuelt har en restgæld hos mikrokreditudbyderen, eller som har hovedansvaret for at tilbagebetale en del af bruttolåneporteføljen. Låntagere med flere lån bør medregnes som en enkelt låntager.

3 Lapenu, C. og Pierret, D. (2006). Handbook for the analysis of the governance of microfinance institutions. IFAD

4 Braniff, L. and Faz, X. (2012). Information Systems: A Practical Guide to Implementing Microfinance Information Systems. CGAP

5 CGAP (1998). External Audits of Microfinance Institutions – A Handbook, Volume 1. Technical Tool Series No. 3. December 1998

6 Microfinance Consensus Guidelines

Sådan kontakter du EU

Personligt

Der findes flere hundrede Europe Direct-informationscentre i hele EU. Find dit nærmeste center på: https://europa.eu/european-union/contact_da

Pr. telefon eller e-mail

Europe Direct er en tjeneste, der besvarer spørgsmål om EU. Kontakt Europe Direct:

- på gratisnummer: 00 800 6 7 8 9 10 11 (visse operatører tager betaling for disse opkald)
- på følgende nummer: +32 22999696 eller
- pr. e-mail: https://europa.eu/european-union/contact_da

Sådan finder du oplysninger om EU

Online

Oplysninger om EU er tilgængelige på alle EU's officielle sprog på Europawebstedet: https://europa.eu/european-union/index_da

EU-publikationer

Du kan downloade eller bestille EU-publikationer gratis eller mod betaling på: <https://publications.europa.eu/da/publications>. Du kan bestille flere eksemplarer af de gratis publikationer ved at kontakte Europe Direct eller dit lokale informationscenter (se https://europa.eu/european-union/contact_da).

EU-ret og relaterede dokumenter

Du kan nemt få adgang til EU's juridiske oplysninger (herunder al EU-ret siden 1952) på alle officielle EU-sprog på EUR-Lex: <http://eur-lex.europa.eu>

Åbne data fra EU

EU's portal for åbne data (<http://data.europa.eu/euodp/da>) giver adgang til datasæt fra EU. Dataene kan downloades og genanvendes gratis til både kommercielle og ikkekommercielle formål.

Den europæiske kodeks for ydelse af mikrokredit indeholder definitioner af et sæt fælles standarder for mikrofinansieringssektoren i Europa. Kodeksen er et redskab til selvregulering og et kvalitetsmærke for mikrofinansieringsinstitutioner, der beskæftiger sig med etisk finansiering. Kodeksen er udarbejdet på grundlag af anerkendt bedste praksis i sektoren i tæt samråd med interessenter. Tilslutning til eller godkendelse af kodeksen er en forudsætning for, at mikrofinansieringsinstitutioner og -banker kan få økonomisk støtte fra EU.

Du kan downloade vores publikationer eller abonnere gratis på:

<http://ec.europa.eu/social/publications>

Hvis du ønsker at modtage regelmæssige opdateringer om Generaldirektoratet for Beskæftigelse, Sociale Anliggender, Arbejdsmarkedsforhold og Inklusion, kan du tilmelde dig til at modtage det gratis Social Europe e-nyhedsbrev på:

<http://ec.europa.eu/social/e-newsletter>



Social Europe



EU_Social



Den Europæiske Unions
Publikationskontor