



Ευρωπαϊκή
Επιτροπή



Ευρωπαϊκός κώδικας καλής πρακτικής για τη χορήγηση μικροπιστώσεων

Κοινωνική
Ευρώπη

Ημερομηνία σύνταξης Ενδέχεται 2022

2022 έκδοση

Τον ευρωπαϊκό κώδικα καλής πρακτικής για τη χορήγηση μικροπιστώσεων εκπόνησαν ο Δρ. Karl Dayson και ο Δρ. Pål Vik της «Community Finance Solutions», του πανεπιστημίου του Salford (HB) στο πλαίσιο σύμβασης που υπέγραψαν με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

Ούτε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ούτε οποιοδήποτε πρόσωπο ενεργεί εξ ονόματος της Επιτροπής ευθύνεται για ενδεχόμενη χρήση των παρακάτω πληροφοριών.

Λουξεμβούργο: Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, 2022


© Ευρωπαϊκή Ένωση, 2022

Η περαιτέρω χρήση επιτρέπεται εφόσον αναφέρεται η πηγή.

Η πολιτική περαιτέρω χρήσης εγγράφων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής διέπεται από την απόφαση 2011/833/ΕΕ (ΕΕ L 330 της 14.12.2011, σ. 39).

Εξώφυλλο © Shutterstock

Για κάθε χρήση ή αναπαραγωγή φωτογραφιών ή άλλου υλικού τα οποία δεν καλύπτονται από δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας της ΕΕ πρέπει να ζητείται απευθείας η άδεια των κατόχων δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας.



**Ευρωπαϊκός κώδικας
καλής πρακτικής
για τη χορήγηση
μικροπιστώσεων**

Πρόλογος



Nicolas Schmit

Επίτροπος Απασχόλησης και Κοινωνικών Δικαιωμάτων
Ευρωπαϊκή Επιτροπή

Το ευρωπαϊκό οικοσύστημα μικροχρηματοδοτήσεων αποτελεί αναπτυσσόμενο τομέα ο οποίος διαθέτει σημαντικό δυναμικό, καθώς οι πολύ μικρές επιχειρήσεις αντιπροσωπεύουν πάνω από το 90 % των επιχειρήσεων στην Ευρώπη. Ωστόσο, αντιμετωπίζει σοβαρή κρίση λόγω των επακόλουθων της πανδημίας του κορονοϊού. Πολλές μικρές επιχειρήσεις έχουν πληγεί σημαντικά σε όλη την Ευρώπη, περιλαμβανομένων οργανισμών μικροχρηματοδότησης και των πελατών τους, οι οποίοι συχνά είναι από τις πιο ευάλωτες ομάδες της κοινωνίας. Η υποστήριξη της πρόσβασής τους στη χρηματοδότηση έχει επομένως καίρια σημασία για την προώθηση της απασχόλησης, ίσων ευκαιριών και της ένταξης στο πλαίσιο της ανάκαμψης στην Ευρώπη και για την αντιμετώπιση των νέων προκλήσεων που θέτει η πανδημία του κορονοϊού. Η μικροχρηματοδότηση είναι ένα σημαντικό εργαλείο που ενδυναμώνει μεγαλύτερο αριθμό ατόμων από όλες τις δραστηριότητες της ζωής να γίνουν επιχειρηματίες και να εξασφαλίσουν ότι η οικονομία μας είναι αποτελεσματική για όλους. Ωστόσο, ο τομέας είναι ετερογενής, λόγω της ποικιλίας των φορέων και των επιχειρηματικών μοντέλων, και των διαφορετικών νομικών και θεσμικών πλαισίων στην Ευρώπη.

Συνεπώς, οι πρακτικές δανεισμού στον τομέα ποικίλλουν σημαντικά αναλόγως του είδους του ιδρύματος που χορηγεί τις μικροπιστώσεις, του νομικού καθεστώτος του, του περιβάλλοντος στο οποίο λειτουργεί και της ικανότητάς του να εφαρμόζει διαδικασίες χρηστής και αποτελεσματικής διαχείρισης. Στην Ευρωπαϊκή Ένωση, μικροδάνεια χορηγούνται από χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, π.χ. εμπορικές τράπεζες, ταμειευτήρια, συνεταιριστικές τράπεζες και κρατικές τράπεζες, καθώς επίσης και από ορισμένες μη τραπεζικές οντότητες, όπως οργανισμούς μικροχρηματοδότησης, ιδρύματα, πιστωτικές ενώσεις, φιλανθρωπικούς οργανισμούς, ΜΚΟ κ.ά.

Από το 2010, η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει αναπτύξει νέους τρόπους στήριξης για χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς που δραστηριοποιούνται στη μικροχρηματοδότηση και στον δανεισμό κοινωνικών επιχειρήσεων μέσω των χρηματοδοτικών της προγραμμάτων. Κατά τη διάρκεια της προγραμματικής περιόδου 2014-2020, η συνολική ευρωπαϊκή στήριξη για αυτούς τους δύο τομείς ανήλθε σε πάνω από 800 εκατ. EUR, που αναμένεται να κινητοποιήσουν

συνολική χρηματοδότηση 3 δισ. EUR κατ' εκτίμηση. Η Επιτροπή θα συνεχίσει τη στήριξη της μετά το 2020 μέσω του προγράμματος InvestEU. Επιπλέον, η πρόταση της Επιτροπής για σχέδιο ανάκαμψης και νέο πολυετές δημοσιονομικό πλαίσιο 2021-2027 περιλαμβάνει ένα φιλόδοξο πακέτο μέτρων που θα επενδύσει επίσης στην αποκατάσταση του κοινωνικού πλέγματος της Ένωσης, περιλαμβανομένης στήριξης για την ανασυγκρότηση του τομέα μικροχρηματοδότησης στο πλαίσιο των προσαθειών ανάκαμψης.

Λόγω του ποικίλου τοπίου, ο εθελοντικός ευρωπαϊκός κώδικας καλής πρακτικής για τη χορήγηση μικροπιστώσεων (στο εξής: κώδικας) καταρτίστηκε¹ βάσει αναγνωρισμένων βέλτιστων πρακτικών στον τομέα της μικροχρηματοδότησης και σε στενή συνεννόηση με τους φορείς του τομέα. Ο κώδικας καταρτίστηκε πρώτη φορά τον Οκτώβριο του 2011. Εξελίχθηκε έκτοτε σε αναγνωρισμένο σήμα ποιότητας προς όφελος πελατών, επενδυτών, χρηματοδοτών, ιδιοκτητών, ρυθμιστικών αρχών και οργανισμών-εταίρων των παρόχων μικροπιστώσεων. Ο κώδικας πλέον έχει επικαιροποιηθεί με την ευρεία συμμετοχή βασικών ενδιαφερόμενων μερών, περιλαμβανομένων επαγγελματιών, επαγγελματικών φορέων [του Ευρωπαϊκού Δικτύου Μικροχρηματοδότησης (European Microfinance Network, EMN) και του Κέντρου Μικροχρηματοδότησης (Microfinance Centre, MFC)], θεσμικών οργάνων της Ένωσης, τραπεζών και εμπειρογνομών.

Θα ενθάρρυνα ιδιαίτερα όλους τους οργανισμούς μικροχρηματοδότησης στην Ευρώπη, μεγάλους ή μικρούς, να χρησιμοποιούν τον κώδικα ως σημείο αναφοράς που ορίζει βέλτιστες πρακτικές δανεισμού στη μικροχρηματοδότηση. Ταυτόχρονα, θα ήθελα επίσης να σας ευχαριστήσω για τη δέσμευσή σας στην προώθηση υψηλών προτύπων δανεισμού δεοντολογικού χαρακτήρα και στην οικοδόμηση μιας πιο δίκαιης Ευρώπης χωρίς αποκλεισμούς.

Βρυξέλλες, 30 Ιουνίου 2020

Nicolas Schmit

Επίτροπος Απασχόλησης και Κοινωνικών Δικαιωμάτων
Ευρωπαϊκή Επιτροπή

Φορείς που συνέβαλαν στην κατάρτιση του κώδικα

Οι οργανισμοί που αναφέρονται με αλφαβητική σειρά κατωτέρω συνέβαλαν στην κατάρτιση και επικαιροποίηση του ευρωπαϊκού κώδικα καλής πρακτικής για τη χορήγηση μικροπιστώσεων:

- 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 Cooperative (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)

Πολλοί άλλοι φορείς συμμετείχαν στη διαδικασία μέσω ερωτηματολογίων.

Περιεχόμενα

Πρόλογος	4
Φορείς που συνέβαλαν στην κατάρτιση του κώδικα	5
Σχετικά με τον ευρωπαϊκό κώδικα καλής πρακτικής για τη χορηγήση μικροπιστώσεων	8
Πώς καταρτίστηκε ο κώδικας;	8
Γατί χρειάζεται ένας κώδικας για τους παρόχους μικροπιστώσεων στην ΕΕ;	8
Ποιοι φορείς καλύπτονται από τον κώδικα;	8
Ποιοι φορείς καλύπτονται από τον κώδικα;	8
Πώς διαρθρώνεται το παρόν έγγραφο;	9
Επίπεδο δυσκολίας	9
Ρήτρες προτεραιότητας.....	9
Μόνο μεγάλα ιδρύματα.....	9
Συνοπτικός πίνακας	10
1. Σχέσεις με πελάτες και επενδυτές	18
Εισαγωγή	19
Σχέσεις με τους πελάτες	19
Παροχή επαρκών πληροφοριών στους πελάτες.....	19
Δικαιώματα των πελατών.....	20
Αποφυγή υπερχρέωσης των πελατών.....	20
Μέριμνα πελατών	21
Δεοντολογική συμπεριφορά για το προσωπικό και για τον οργανισμό μικροπιστώσεων	22
Προστασία δεδομένων των πελατών.....	22
Σχέσεις με τους επενδυτές	23
2. Διακυβέρνηση	24
Εισαγωγή	25
Κατάρτιση επιχειρηματικού σχεδίου	25
Ανεξαρτησία του Διοικητικού Συμβουλίου	26
Αρμοδιότητες του Διοικητικού Συμβουλίου.....	27
Επιρροή του Δ.Σ. στον πάροχο μικροπιστώσεων	28
Επιλογή και εκπροσώπηση των μελών των Δ.Σ.....	28

Διαχείριση	29
Εμπειρογνωσία σε θέματα διαχείρισης και διαχείριση ανθρωπίνων πόρων.....	29
Επιχειρησιακά εγχειρίδια.....	30
Εξωτερικός έλεγχος.....	30
3. Διαχειριση κινδυνου	31
Εισαγωγή	32
Πλαίσιο διαχείρισης κινδύνου	32
Διαχείριση πιστωτικού κινδύνου	33
Προγραμματισμός της ποιότητας των χαρτοφυλακίων	34
Διαχείριση του κινδύνου απάτης και του κινδύνου όσον αφορά την ασφάλεια	34
Καθήκοντα εσωτερικού ελέγχου	36
4. Προτυπα χρηματοοικονομικής αναφοράς	38
Εισαγωγή	39
Κοινά πρότυπα χρηματοοικονομικής αναφοράς	39
Κοινά πρότυπα κοινωνικής αναφοράς	42
Κοινά πρότυπα γνωστοποίησης	42
5. Διαχειριστικά συστήματα πληροφορικής	44
Εισαγωγή	45
Λειτουργική πληρότητα και επεκτασιμότητα	45
Ασφάλεια και στήριξη προσωπικού	46
Γλωσσάριο	48
Σημειώσεις τέλους	50

Σχετικά με τον ευρωπαϊκό κώδικα καλής πρακτικής για τη χορήγηση μικροπιστώσεων

Ο ευρωπαϊκός κώδικας καλής πρακτικής για τη χορήγηση μικροπιστώσεων περιλαμβάνει ένα σύνολο προτύπων σχετικά με την εν γένει διαχείριση, τη διακυβέρνηση, τη διαχείριση κινδύνου, την υποβολή εκθέσεων και τις σχέσεις με τους πελάτες και τους επενδυτές, τα οποία είναι κοινά για το σύνολο του τομέα μικροπιστώσεων στην Ευρωπαϊκή Ένωση, προς όφελος των πελατών, των επενδυτών, των χρηματοδοτών, των ιδιοκτητών, των ρυθμιστικών αρχών και των οργανισμών-εταίρων.



Πώς καταρτίστηκε ο κώδικας;

Ο κώδικας καταρτίστηκε βάσει αναγνωρισμένων βέλτιστων πρακτικών στον τομέα της μικροχρηματοδότησης σε στενή συνεννόηση με τους φορείς του τομέα στην ΕΕ. Η κατάρτιση του κώδικα πραγματοποιήθηκε βάσει των ακόλουθων αρχών:

Έμφαση στην ενσωμάτωση συγκεκριμένου και μετρήσιμου περιεχομένου βάσει του οποίου τα διευθυντικά και διοικητικά στελέχη των παρόχων μικροπιστώσεων μπορούν να αναλάβουν δράση για την ενίσχυση των οργανισμών τους.

Έμφαση στην κατάρτιση ενός κώδικα προσαρμοσμένου στην ποικιλομορφία των παρόχων μικροπιστώσεων στην ΕΕ όσον αφορά τις συνθήκες της αγοράς, τις θεσμικές μορφές και τα νομικά πλαίσια.

Έμφαση στην ανύψωση του επιπέδου εξισορροπώντας την ανάγκη εισαγωγής βέλτιστων πρακτικών με τις ρεαλιστικές επιχειρησιακές προσδοκίες των παρόχων.



Γιατί χρειάζεται ένας κώδικας για τους παρόχους μικροπιστώσεων στην ΕΕ;

Η κατάρτιση του κώδικα βασίστηκε στην αναγνώριση της ανάγκης —δεδομένων των ανομοιογενών ρυθμιστικών πλαισίων εντός των οποίων δραστηριοποιούνται οι πάροχοι μικροπιστώσεων στην ΕΕ— για ένα ενοποιητικό σύνολο προσδοκιών και προτύπων που θα ισχύει για ολόκληρο τον τομέα. Έτσι ωφελείται ο ίδιος ο τομέας, καθώς και οι χρηματοδότες, οι επενδυτές, οι πελάτες, οι ιδιοκτήτες, οι ρυθμιστικές αρχές και οι οργανισμοί-εταίροι

που δραστηριοποιούνται σε αυτόν. Ο κώδικας θεσπίζει κατευθυντήριες γραμμές ορθών πρακτικών οι οποίες θα επιτρέψουν στον τομέα να αντιμετωπίσει τις προκλήσεις της πρόσβασης σε μακροπρόθεσμη χρηματοδότηση, της διατήρησης και της αύξησης της ποιότητας των υπηρεσιών και της πορείας προς τη βιωσιμότητα.

Ο κώδικας δεν αποσκοπεί στη θέσπιση νέων, ή στην αντικατάσταση υφιστάμενων, ρυθμίσεων για τους παρόχους μικροπιστώσεων. Σκοπός του είναι η λεπτομερής παρουσίαση ενός συνόλου κοινών προτύπων που αφορούν τη λειτουργία των παρόχων μικροπιστώσεων και την υποβολή στοιχείων από αυτούς.



Ποιοι φορείς καλύπτονται από τον κώδικα;

Ο ευρωπαϊκός κώδικας καλής πρακτικής για τη χορήγηση μικροπιστώσεων έχει σχεδιαστεί κατά κύριο λόγο για την κάλυψη μη τραπεζικών παρόχων μικροπιστώσεων που χορηγούν σε μικροεπιχειρηματίες δάνεια έως 50 000 ευρώ απευθείας ή σε συνεργασία με άλλο χρηματοπιστωτικό οργανισμό (π.χ. τράπεζα). Ωστόσο, ο τομέας των μικροπιστώσεων στην ΕΕ χαρακτηρίζεται από ανομοιογένεια όσον αφορά το μέγεθος, το θεσμικό πλαίσιο και τις αγορές στις οποίες δραστηριοποιούνται οι φορείς του. Ως εκ τούτου, δεν μπορεί να θεωρηθεί κάθε πρακτική ως ορθή ή έστω εφαρμόσιμη για όλους τους παρόχους μικροπιστώσεων. Σε ορισμένες περιπτώσεις, μπορεί ήδη να ισχύουν ρυθμίσεις οι οποίες καλύπτουν ορισμένους τομείς και πρακτικές. Ο κώδικας αναγνωρίζει αυτό το γεγονός και, κατά περίπτωση, προσδιορίζει τις κατηγορίες των φορέων που δεν καλύπτονται από την εκάστοτε ρήτρα.



Ποιοι φορείς καλύπτονται από τον κώδικα;

Ο ευρωπαϊκός κώδικας καλής πρακτικής για τη χορήγηση μικροπιστώσεων έχει σχεδιαστεί κατά κύριο λόγο για την κάλυψη μη τραπεζικών παρόχων μικροπιστώσεων που χορηγούν σε μικροεπιχειρηματίες δάνεια έως 25 000 ευρώ απευθείας ή σε συνεργασία με άλλο χρηματοπιστωτικό οργανισμό (π.χ. τράπεζα). Ωστόσο, ο τομέας των μικροπιστώσεων στην ΕΕ χαρακτηρίζεται από ανομοιογένεια όσον αφορά το μέγεθος, το θεσμικό πλαίσιο και τις αγορές στις οποίες δραστηριοποιούνται οι φορείς

του. Ως εκ τούτου, δεν μπορεί να θεωρηθεί κάθε πρακτική ως ορθή ή έστω εφαρμόσιμη για όλους τους παρόχους μικροπιστώσεων. Σε ορισμένες περιπτώσεις, μπορεί ήδη να ισχύουν ρυθμίσεις οι οποίες καλύπτουν ορισμένους τομείς και πρακτικές. Ο κώδικας αναγνωρίζει αυτό το γεγονός και, κατά περίπτωση, προσδιορίζει τις κατηγορίες των φορέων που δεν καλύπτονται από την εκάστοτε ρήτρα.

Πώς διαρθρώνεται το παρόν έγγραφο;

Ο κώδικας χωρίζεται σε πέντε ενότητες:

Σχέσεις με τους πελάτες και τους επενδυτές: η ενότητα αυτή καλύπτει τις υποχρεώσεις των παρόχων μικροπιστώσεων έναντι των πελατών και των επενδυτών.

Διακυβέρνηση: η ενότητα αυτή καλύπτει τα πρότυπα που ισχύουν για τη διεύθυνση και τα μέλη των διοικητικών συμβουλίων των παρόχων μικροπιστώσεων.

Κοινά πρότυπα χρηματοοικονομικής αναφοράς: το μέρος αυτό προσδιορίζει λεπτομερώς τα στοιχεία που οφείλουν να συλλέγουν, να αναφέρουν και να δημοσιοποιούν οι πάροχοι μικροπιστώσεων.

Διαχειριστικά Συστήματα Πληροφορικής: το κεφάλαιο αυτό προσδιορίζει λεπτομερώς κοινά πρότυπα για τα διαχειριστικά συστήματα πληροφορικής.

Διαχείριση κινδύνου: το μέρος αυτό προσδιορίζει λεπτομερώς κοινές προσεγγίσεις και διαδικασίες για τη διαχείριση του κινδύνου.

Υπάρχει επίσης και ένα γλωσσάρι το οποίο εξηγεί ορισμένους από τους χρησιμοποιούμενους όρους.

Οι ρήτρες παρουσιάζονται ως εξής:

Ρήτρα 1.3: Για δάνεια ελάχιστης διάρκειας 12 μηνών, οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαβιβάζουν στους πελάτες τους ετήσια κατάσταση με σαφείς και ακριβείς πληροφορίες για το δάνειό τους ή την δημοσιεύουν στο διαδίκτυο. (★★★)

Στην ετήσια κατάσταση πρέπει να αναγράφονται: το καταβληθέν ποσό (τόκος και κεφάλαιο), το υπόλοιπο (τόκος και κεφάλαιο) και η διάρθρωση των υπολειπόμενων πληρωμών (χρονοδιάγραμμα, ποσά, τόκος και κεφάλαιο). Η ετήσια κατάσταση μπορεί να υποβάλλεται ηλεκτρονικά, σε χαρτί ή να δημοσιεύεται στο διαδίκτυο.

Οι ρήτρες αναγράφονται με έντονους χαρακτήρες και, κατά περίπτωση, κάτω από τη ρήτρα διατίθενται περαιτέρω επισημάνσεις.

Επίπεδο δυσκολίας – (★) (★★) (★★★)

Το επίπεδο δυσκολίας της εφαρμογής μιας ρήτρας επισημαίνεται με ★ (χαμηλός βαθμός δυσκολίας), ★★ (μέτριος βαθμός δυσκολίας) και ★★★ (υψηλός βαθμός δυσκολίας).

Ρήτρες προτεραιότητας (P)

Σε διάφορα σημεία του εγγράφου, ορισμένες ρήτρες προσδιορίζονται ως ρήτρες προτεραιότητας. Οι ρήτρες αυτές θεωρούνται ιδιαίτερης σημασίας και παρουσιάζονται ως εξής με κόκκινους χαρακτήρες.

Ρήτρα 1.12: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν μηχανισμούς για την αντιμετώπιση των καταγγελιών των πελατών με ειδικό προσωπικό. (★)

Η ρήτρα αυτή χαρακτηρίστηκε **ρήτρα προτεραιότητας** διότι το δικαίωμα υποβολής καταγγελίας και προσφυγής αποτελεί σημαντικό και ευρέως αναγνωρισμένο δικαίωμα του πελάτη. Πρέπει να αποτελεί ευθύνη ενός ή περισσότερων μελών του προσωπικού. Μπορεί να αποτελεί μέρος της περιγραφής καθηκόντων ενός μέλους ή μιας ομάδας μελών του προσωπικού.

Μόνο μεγάλα ιδρύματα (▲)

Σε περίπτωση που μια ρήτρα ισχύει μόνο για μεγάλα ιδρύματα, επισημαίνεται με το σύμβολο (▲) που αναγράφεται μετά τη ρήτρα. Ως μεγάλα ιδρύματα νοούνται στο παρόν έγγραφο οι πάροχοι πιστώσεων που διαθέτουν περισσότερους από 7 000 ενεργούς δανειολήπτες² και περισσότερους από 70 μισθωτούς. Στις περαιτέρω επισημάνσεις για συγκεκριμένες ρήτρες, γίνονται επίσης παραπομπές στους μικρούς και μεσαίους παρόχους. Ως μικροί πάροχοι νοούνται οι οργανισμοί που διαθέτουν λιγότερους από 4 000 πελάτες και 35 μισθωτούς, ενώ ως μεσαίοι πάροχοι νοούνται αυτοί που διαθέτουν από 4 000 έως 7 000 πελάτες και από 35 έως 70 μισθωτούς.

Όλες οι ρήτρες συνοψίζονται σε έναν πίνακα στις σελίδες που ακολουθούν. Οι ρήτρες προτεραιότητας εμφανίζονται με κόκκινους έντονους χαρακτήρες.

Συνοπτικός πίνακας

Αριθμός ρήτρας Ρήτρα		Προτεραιότητα	Δυσκολία	Μόνο μεγάλο ίδρυμα	Σελίδα
I. ΣΧΕΣΕΙΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ					
Επαρκής ενημέρωση του πελάτη					
<i>Οι πάροχοι μικροπιστώσεων...</i>					
1.1	γνωστοποιούν το κόστος στη διαφήμιση,		★		19
1.2	περιλαμβάνουν σύνολο πληροφοριών στη σύμβαση πίστωσης,	P	★		19
1.3	παρέχουν σαφείς πληροφορίες στην επίσια κατάσταση δανείου,		★★★		19
1.4	λαμβάνουν μέτρα για να εξασφαλίσουν την κατανόηση των όρων και των διαδικασιών από τους πελάτες.		★★		20
Δικαιώματα των πελατών					
<i>Οι πελάτες δικαιούνται...</i>					
1.5	να λύσουν την πιστωτική σύμβαση ή να εξοφλήσουν εντός 7 ημερών,	P	★★		20
1.6	να ζητήσουν την υποβολή του πιστωτικού ιστορικού στα εθνικά πιστωτικά γραφεία.		★★		20
Αποφυγή υπερχρέωσης των πελατών					
<i>Οι πάροχοι μικροπιστώσεων...</i>					
1.7	εκτιμούν την ικανότητα αποπληρωμής και την οικονομική προσιτότητα του δανείου,	P	★		20
1.8	διαθέτουν πιστωτικές πολιτικές που λαμβάνουν υπόψη τα όρια ανάληψης χρέους του δανειολήπτη,		★★		21
1.9	ενημερώνουν αμελλητί τον δανειολήπτη σε περίπτωση μη πληρωμής ή μερικής πληρωμής.		★		21
Μέριμνα πελατών					
<i>Οι πάροχοι μικροπιστώσεων...</i>					
1.10	εκτιμούν τακτικά τον βαθμό ικανοποίησης των πελατών,		★★★		21
1.11	διαθέτουν πολιτική που απαιτεί τη διερεύνηση καταγγελιών,		★★	▲	21
1.12	διαθέτουν μηχανισμούς για την αντιμετώπιση των καταγγελιών των πελατών,	P	★		21

Αριθμός ρήτρας Ρήτρα		Προτεραιότητα	Δυσκολία	Μόνο μεγάλο ίδρυμα	Σελίδα
1.13	φροντίζουν να ενημερώνουν τους πελάτες ότι έχουν το δικαίωμα να υποβάλλουν καταγγελίες.		★		21
	Δεοντολογική συμπεριφορά για το προσωπικό και για τον οργανισμό μικροπιστώσεων				
	<i>Οι πάροχοι μικροπιστώσεων...</i>				
1.14	δεν εφαρμόζουν διακρίσεις κατά την επιλογή και την αντιμετώπιση των πελατών,		★		22
1.15	καθορίζουν αποδεκτές και απαράδεκτες πρακτικές είσπραξης οφειλών,		★★		22
1.16	διενεργούν τακτικά αξιολογήσεις του προσωπικού.		★		22
	Προστασία δεδομένων των πελατών				
	<i>Οι πάροχοι μικροπιστώσεων...</i>				
1.17	διαθέτουν γραπτά διατυπωμένη πολιτική για την προστασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών,		★★		22
1.18	διαθέτουν συστήματα για την προστασία των προσωπικών και χρηματοοικονομικών πληροφοριών των πελατών,		★★		22
1.19	ενημερώνουν τους πελάτες σχετικά με τη χρήση των πληροφοριών και σχετικά με το δικαίωμά τους να αποσύρουν την άδεια χρήσης των πληροφοριών,		★		23
1.20	απαιτούν γραπτή συναίνεση του πελάτη για τη δημοσιοποίηση πληροφοριών.		★		23
	Σχέσεις με τους επενδυτές				
	<i>Οι πάροχοι μικροπιστώσεων...</i>				
1.21	αναλαμβάνουν να μην παραπλανούν τους επενδυτές,		★		23
1.22	διαθέτουν τεκμηριωμένες διαδικασίες διασφάλισης της κατανόησης του κινδύνου.		★★		23
II. ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ					
	Επιχειρηματικός σχεδιασμός				
	<i>Οι πάροχοι μικροπιστώσεων...</i>				
2.1	εκπονούν στρατηγικά έγγραφα τα οποία επανεξετάζονται τακτικά,	P	★★		25
2.2	εκπονούν στρατηγικά έγγραφα τα οποία καλύπτουν ελάχιστη περίοδο 3 ετών,		★★		25
2.3	εξασφαλίζουν ότι τα στρατηγικά έγγραφα καλύπτουν έναν ελάχιστο αριθμό πτυχών της επιχειρηματικής δραστηριότητας,	P	★★		25

Αριθμός ρήτρας Ρήτρα		Προτεραιότητα	Δυσκολία	Μόνο μεγάλο ίδρυμα	Σελίδα
2.4	εξασφαλίζουν ότι τα στρατηγικά έγγραφα περιλαμβάνουν και κοινωνικούς και οικονομικούς στόχους,		★★		25
2.5	κάνουν πρακτικά βήματα για την προώθηση της περιβαλλοντικής βιωσιμότητας,		★★		26
2.6	χρησιμοποιούν εργαλεία διαχειριστικού ελέγχου και απόδοσης.		★★		26
	Διοικητικό Συμβούλιο				
2.7	Οι πάροχοι μικροπιστώσεων πρέπει να διαθέτουν διοικητικό συμβούλιο (Δ.Σ.) ή ισότιμο όργανο	P	★		26
2.8	Το Δ.Σ. πρέπει να διαθέτει επιτροπή ελέγχου ή εποπτείας		★★	▲	26
	<i>Η επιτροπή ελέγχου ή εποπτείας...</i>				26
2.9	είναι ανεξάρτητη από τη διοίκηση,		★★	▲	26
2.10	συναντάται με εξωτερικούς ελεγκτές σε ετήσια βάση,		★★	▲	26
2.11	διαθέτει εμπειρογνώσια στους τομείς της χρηματοπιστωτικής ανάλυσης και της λογιστικής		★★	▲	27
	<i>Το Δ.Σ...</i>				27
2.12	διαθέτει έναν ελάχιστο αριθμό μελών,		★		27
2.13	απαρτίζεται κατά πλειοψηφία από ανεξάρτητα μέλη,	P	★★		27
2.14	επιλέγεται από την ετήσια γενική συνέλευση ή από ισότιμο όργανο,		★		27
2.15	υπόκειται σε έλεγχο από την ετήσια γενική συνέλευση ή από ισότιμο όργανο,		★★	▲	27
2.16	επιβλέπει την απόδοση των ανώτερων διευθυντικών στελεχών,		★★		27
2.17	παρέχει στρατηγικές κατευθύνσεις ώστε να καθοδηγήσει τη διοίκηση στον ορισμό της στρατηγικής,		★		27
2.18	επανεξετάζει τους δείκτες κοινωνικών επιδόσεων της διοίκησης σε τακτική βάση,		★★		27
2.19	επιλέγει και προσλαμβάνει γενικό διευθυντή,		★		28
2.20	αποφασίζει το ύψος των αμοιβών των μελών των διευθυντικών οργάνων,		★★		28
2.21	εγκρίνει σημαντικές αλλαγές στις πολιτικές τιμολόγησης,		★		28
2.22	λαμβάνει εκθέσεις σχετικά με την ποιότητα και τις χρηματοοικονομικές επιδόσεις των χαρτοφυλακίων,		★		28
2.23	διαθέτει ένα μέλος που γνωρίζει τον τραπεζικό τομέα, τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες και τον πιστωτικό κίνδυνο.		★★		28
	<i>Οι πάροχοι μικροπιστώσεων...</i>				
2.24	διαθέτουν κανόνες που δεν επιτρέπουν σε ακατάλληλα άτομα να καταστούν μέλη του Δ.Σ.,		★		28
2.25	θεσπίζουν κανόνες για τα όρια της θητείας και την εναλλαγή των μελών,		★★		28

Αριθμός ρήτρας Ρήτρα		Προτεραιότητα	Δυσκολία	Μόνο μεγάλο ίδρυμα	Σελίδα
2.26	απαιτούν τη γνωστοποίηση συγκρούσεων συμφερόντων των μελών του Δ.Σ.,		★		28
2.27	έχουν μέλη στο Δ.Σ. που διαθέτουν τα κατάλληλα προσόντα στον χρηματοπιστωτικό, επιχειρηματικό και διαχειριστικό τομέα,		★★		28
2.28	έχουν Δ.Σ. ή διοίκηση που γνωρίζουν τις κοινωνικές επιδόσεις,		★★★	▲	28
	Διοίκηση				
2.29	Τα διοικητικά στελέχη διαθέτουν τα αναγκαία προσόντα για την ανάληψη των σημαντικότερων διοικητικών καθηκόντων.		★		29
	<i>Οι πάροχοι μικροπιστώσεων...</i>				
2.30	διαθέτουν σχέδιο διαδοχής των μελών των διευθυντικών οργάνων,		★★	▲	29
2.31	διαθέτουν πολιτικές προσωπικού οι οποίες περιλαμβάνονται στα εγχειρίδια ή τις κατευθυντήριες γραμμές προσωπικού		★★		29
2.32	διαθέτουν επίσημο πρόγραμμα εκπαίδευσης και ανάληψης καθηκόντων,		★★		29
2.33	διαθέτουν μηχανισμό καταγγελιών του προσωπικού,		★		29
2.34	αναλύουν την ικανοποίηση των εργαζομένων σε ετήσια βάση,		★★	▲	29
2.35	διαθέτουν επιχειρησιακά εγχειρίδια που καλύπτουν τη διαχείριση,		★★		30
2.36	διαθέτουν επιχειρησιακά εγχειρίδια που καλύπτουν τις χρηματοπιστωτικές πράξεις,		★★	▲	30
2.37	διαθέτουν τεκμηριωμένη προσέγγιση για τις πληρωμές μερισμάτων, και την αμοιβή στελεχών και διευθυντών.		★★		30
	Εξωτερικός έλεγχος				
2.38	Οι πάροχοι μικροπιστώσεων υποβάλλονται σε εξωτερικό έλεγχο σε ετήσια βάση	P	★		30
2.39	Ο ελεγκτής διαθέτει τα κατάλληλα προσόντα.		★		30
2.40	Ο εξωτερικός έλεγχος διενεργείται σύμφωνα με τα εθνικά ή διεθνή λογιστικά πρότυπα.		★		30
2.41	Ο εξωτερικός έλεγχος συνοδεύεται από επιστολή του ελεγκτή		★		30
2.42	Ο πάροχος μικροπιστώσεων επιλύει τα προβλήματα που διαπιστώνει ο ελεγκτής.		★		30
	III. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΟΥ				
	Πλαίσιο διαχείρισης κινδύνου				

Αριθμός ρήτρας Ρήτρα		Προτεραιότητα	Δυσκολία	Μόνο μεγάλο ίδρυμα	Σελίδα
	<i>Οι πάροχοι μικροπιστώσεων...</i>				
3.1	διαθέτουν διαδικασίες για τον εντοπισμό, την αξιολόγηση και την ιεράρχηση των κινδύνων,	P	★★★		32
3.2	αναθέτουν σε ανώτερα διοικητικά στελέχη την ευθύνη για τη διαχείριση του κινδύνου,	P	★		32
3.3	εφαρμόζουν εσωτερικούς ελέγχους,		★		32
3.4	αναθέτουν ευθύνες για την παρακολούθηση και την παροχή σχετικών δεδομένων στα διοικητικά στελέχη.		★		32
	Διαχείριση πιστωτικού κινδύνου				
	<i>Οι πάροχοι μικροπιστώσεων...</i>				
3.5	λαμβάνουν υπόψη τον κίνδυνο κατά την τιμολόγηση δανειακών προϊόντων,		★★		33
3.6	περιορίζουν τους πιστωτικούς κινδύνους επιβάλλοντας την υποχρέωση να εγκρίνονται όλα τα δάνεια από δύο πρόσωπα,	P	★		33
3.7	ελέγχουν την αθροιστική έκθεση σε συγκεντρώσεις πιστωτικού κινδύνου,		★★★	▲	33
3.8	μεριμνούν ώστε τυχόν κίνητρα προς το προσωπικό να μη συνδέονται μόνο με τη χορήγηση νέων δανείων,		★★		33
3.9	μετρούν και παρακολουθούν την απόδοση των δανειακών χαρτοφυλακίων,		★		34
3.10	επανεξετάζουν τακτικά το κόστος της πρόβλεψης για μη εξυπηρετούμενα δάνεια και τη σχετική μεθοδολογία,		★★		34
3.11	γνωστοποιούν στους χρηματοδότες και τους επενδυτές τη μεθοδολογία της πρόβλεψης για μη εξυπηρετούμενα δάνεια,		★		34
3.12	διαθέτουν, και εφαρμόζουν με συνέπεια, σαφώς εκπεφρασμένη πολιτική για τις διαγραφές χρεών.		★★		34
	Διαχείριση του κινδύνου απάτης και του κινδύνου όσον αφορά την ασφάλεια				
	<i>Οι πάροχοι μικροπιστώσεων...</i>				
3.13	καθορίζουν όρια δανειοδότησης για διάφορους βαθμούς υπαλλήλων και επιτροπές πιστώσεων,		★★		34
3.14	διαθέτουν διαδικασίες για την αναδιάρθρωση χρεών,		★★		34
3.15	διαθέτουν πολιτικές και διαδικασίες για τις ασφάλειες,		★★		35
3.16	ταξινομούν δραστηριότητες λογαριασμού περιορισμένων και απεριόριστων κεφαλαίων,		★★★		35
3.17	περιορίζουν τον χειρισμό μετρητών πραγματοποιώντας πληρωμές μέσω τραπεζών ή με ηλεκτρονικά μέσα πληρωμών,		★★		35
3.18	εφαρμόζουν τα ακόλουθα μέτρα κατά τον χειρισμό μετρητών...				35

Αριθμός ρήτρας Ρήτρα		Προτεραιότητα	Δυσκολία	Μόνο μεγάλο ίδρυμα	Σελίδα
3.18.1	επαρκή μέτρα ασφαλείας για την προστασία μετρητών και περιουσιακών στοιχείων,		★★		35
3.18.2	τυποποιημένες και συνεκτικές διαδικασίες για τις συναλλαγές τοις μετρητοίς,		★★		35
3.19	διαχωρισμό των καθηκόντων της έγκρισης και της εκταμίευσης δανείων.		★		36
3.20	εφαρμόζουν διαδικασίες για την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες.	P	★★		36
	Εσωτερικός έλεγχος				
3.21	Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν υπεύθυνο με καθήκοντα εσωτερικού ελέγχου, ανάλογα προς το μέγεθος του οργανισμού	P	★★★		36
3.22	Ο εσωτερικός ελεγκτής αναφέρεται απευθείας στο Δ.Σ.		★		37
3.23	<i>Ο εσωτερικός έλεγχος προσδιορίζει:</i>				
3.23.1	την αξιοπιστία των διαθέσιμων πληροφοριών,		★★		37
3.23.2	την αξιοπιστία και την ακρίβεια των χρηματοοικονομικών και επιχειρησιακών πληροφοριών,		★★		37
3.23.3	παραβάσεις των εσωτερικών ελέγχων,		★★		37
3.23.4	την ύπαρξη κινδύνων που δεν έχουν ελεγχθεί στο παρελθόν.		★★★		37
3.24	Ο εσωτερικός έλεγχος διενεργείται τακτικά.		★★	▲	37
IV. ΚΟΙΝΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ					
	Κοινά πρότυπα χρηματοοικονομικής αναφοράς				
	<i>Οι πάροχοι μικροπιστώσεων...</i>				
4.1	εφαρμόζουν κοινή μέθοδο επιμέτρησης και αναφοράς:				39
4.1.1	Τρέχον χαρτοφυλάκιο δανείων		★		39
4.1.2	Ακαθάριστο χαρτοφυλάκιο δανείων		★		39
4.1.3	Καθαρό χαρτοφυλάκιο δανείων		★		39
4.1.4	Ενεργοί δανειολήπτες		★★		39
4.1.5	Χρηματοπιστωτικά έσοδα		★★		40
4.1.6	Έσοδα λειτουργίας		★★		40
4.1.7	Δαπάνες προσωπικού		★		40
4.1.8	Διοικητικές δαπάνες		★		40
4.1.9	Χρηματοπιστωτικές δαπάνες		★		40
4.1.10	Χαρτοφυλάκιο επισφάλειας	P	★		40
4.1.11	Διαγραφές χρεών		★		41

Αριθμός ρήτρας Ρήτρα		Προτεραιότητα	Δυσκολία	Μόνο μεγάλο ίδρυμα	Σελίδα
4.1.12	Πρόβλεψη ζημίας απομείωσης (αποθεματικό για ζημίες από χορηγηθέντα δάνεια)		★		41
4.1.13	Περιουσιακά στοιχεία		★		41
4.1.14	Υποχρεώσεις		★		41
4.1.15	Δείκτης επιχειρησιακής βιωσιμότητας	P	★		41
	Κοινά πρότυπα κοινωνικής αναφοράς				
	<i>Οι πάροχοι μικροπιστώσεων...</i>				
4.2	δημοσιοποιούν...				
4.2.1	την αποστολή τους,	P	★		42
4.2.2	το μέσο ύψος των εκταμιευθέντων δανείων,		★		42
4.2.3	το μέσο ύψος των δανείων ως % του ακαθάριστου εθνικού εισοδήματος, <i>αν είναι σημαντικό για την αγορά-στόχο και την αποστολή,...</i>		★		42
4.2.4	το % γυναικών πελατών,		★		42
4.2.5	το % των αγροτών,		★		42
4.2.6	το % φτωχών πελατών,		★		42
4.2.7	το % πελατών που αρχίζουν να στρέφονται στον παραδοσιακό χρηματοπιστωτικό τομέα,		★★		42
4.2.8	το % των πελατών που ανήκουν σε μειονότητες,		★		42
4.2.9	το % χρηματοδοτούμενων νεοφυών επιχειρήσεων,		★		42
4.2.10	το % πελατών που λαμβάνουν επιδόματα κοινωνικής πρόνοιας.		★		42
	Κοινά πρότυπα γνωστοποίησης				
4.3	Οι πολίτες έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες		★		42
	<i>Οι πάροχοι μικροπιστώσεων...</i>				
4.4	δημοσιοποιούν...				
4.4.1	τον αριθμό ενεργών πελατών,		★		42
4.4.2	τον αριθμό και την αξία των χορηγηθέντων και ανεξόφλητων δανείων,		★		42
4.4.3	την αξία του τρέχοντος του ακαθάριστου και του καθαρού χαρτοφυλακίου,		★		42
4.4.4	το χαρτοφυλάκιο επισφάλειας,		★		42
4.4.5	το ποσοστό δανειοδοσίας προς συνδεδεμένα μέρη,		★★		43
4.4.6	τη συνολική αξία περιουσιακών στοιχείων και υποχρεώσεων,		★		43
4.4.7	τον δείκτη επιχειρησιακής βιωσιμότητας,	P	★		43
4.4.8	τις εισπραχθείσες επιδοτήσεις,		★★		43

Αριθμός ρήτρας Ρήτρα		Προτεραιότητα	Δυσκολία	Μόνο μεγάλο ίδρυμα	Σελίδα
4.4.9	το κόστος ανά δάνειο,		★		43
4.4.10	τον αριθμό των υπαλλήλων που είναι αρμόδιοι για δάνεια και του (συνολικού) προσωπικού,		★		43
4.5	καταγράφουν και δημοσιοποιούν τον αριθμό των καταγγελιών που λαμβάνουν σε ετήσια βάση.	P	★		43
V. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ					
Λειτουργική πληρότητα και επεκτασιμότητα					
<i>Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν διαχειριστικό σύστημα πληροφορικής (ΔΣΠ) το οποίο...</i>					
5.1	καταρτίζει βασικές χρηματοοικονομικές εκθέσεις,	P	★		45
5.2	επιτρέπει στον πάροχο να πραγματοποιεί ολόκληρο το φάσμα των λογιστικών δραστηριοτήτων,		★★		45
5.3	λειτουργεί σύμφωνα με αναγνωρισμένα λογιστικά πρότυπα,		★		45
5.4	μπορεί να παράγει περιοδικές εκθέσεις για την ποιότητα των δανειακών χαρτοφυλακίων,	P	★★		45
5.5	μπορεί να διαχειρίζεται και να διατηρεί πληροφορίες για τους πελάτες,	P	★		45
5.6	συλλέγει πληροφορίες για το προφίλ των πελατών σύμφωνα με την αποστολή του,		★★		46
5.7	μπορεί να παρέχει ταχεία πρόσβαση σε πληροφορίες που είναι σημαντικές για τη διοίκηση, το προσωπικό και το ΔΣ,		★★		46
5.8	μπορεί να χειρίζεται την προγραμματιζόμενη ανάπτυξη και να ενσωματώνει νέα προϊόντα, πολλαπλά γραφεία, υπηρεσίες και διαύλους διανομής.		★★		46
Ασφάλεια και στήριξη προσωπικού					
<i>Οι πάροχοι μικροπιστώσεων...</i>					
5.9	εξασφαλίζουν την ασφάλεια του ΔΣΠ,		★★		46
5.10	περιορίζουν την πρόσβαση στο ΔΣΠ,		★★		46
5.11	θεσπίζουν μηχανισμούς για την αποθήκευση και την ανάκτηση πληροφοριών,		★★		46
5.12	εφαρμόζουν προληπτικά μέτρα κατά της παράνομης ή τυχαίας αλλοίωσης αρχείων δεδομένων,		★★		47
5.13	διαθέτουν ΔΣΠ που μπορεί να εμφανίζει τη διαδρομή των ελέγχων σε κρίσιμες δραστηριότητες,		★★		47
5.14	παρέχουν κατάρτιση και/ή εγχειρίδια στο προσωπικό.		★★		47

1



ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΙ ΕΠΕΝΔΥΤΕΣ

Εισαγωγή

Οι πάροχοι μικροπιστώσεων υπέχουν σαφείς υποχρεώσεις έναντι των πελατών και των επενδυτών. Η καλή διαβίωση των πελατών συνδέεται στενά με την αποστολή των παρόχων μικροπιστώσεων να καταπολεμούν τη φτώχεια και τον κοινωνικό και χρηματοπιστωτικό αποκλεισμό, καθ' ην στιγμήν οι ιδιωτικοί και δημόσιοι επενδυτές διαδραματίζουν έναν όλο και πιο σημαντικό ρόλο στη χρηματοδότηση του τομέα. Ως εκ τούτου, η θέσπιση αρχών οι οποίες διέπουν την αντιμετώπιση των πελατών και εξασφαλίζουν διαφάνεια και αξιοπιστία στις σχέσεις με τους πελάτες είναι μεγάλης σημασίας. Σε αυτή την ενότητα του κώδικα, προσδιορίζεται ένα σύνολο υποχρεώσεων που υπέχουν οι πάροχοι μικροπιστώσεων έναντι των πελατών και των επενδυτών. Μεταξύ αυτών περιλαμβάνονται: η δίκαιη και διαφανής διαδικασία δανεισμού, το δικαίωμα προσφυγής, η αποφυγή της υπερχρέωσης των πελατών, η προστασία των δεδομένων των πελατών και η διαφανής συμπεριφορά έναντι των επενδυτών.

Σχέσεις με τους πελάτες

Παροχή επαρκών πληροφοριών στους πελάτες

Ρήτρα 1.1: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων γνωστοποιούν στις διαφημίσεις τους το κόστος δανεισμού. (★)

Το κόστος που γνωστοποιείται ως το συνολικό κόστος της πίστωσης ή το ετήσιο επιτόκιο, σε όλες τις διαφημίσεις που προωθούν τον πάροχο, βασίζεται στην τιμή

Ρήτρα 1.2: Η σύμβαση πίστωσης περιλαμβάνει τις ακόλουθες πληροφορίες:

Ρήτρα 1.2.1: την ταυτότητα και τη γεωγραφική διεύθυνση του δανειστή (★)

Ρήτρα 1.2.2: το ποσό (★)

Ρήτρα 1.2.3: τη διάρκεια της σύμβασης πίστωσης (★)

Ρήτρα 1.2.4: το επιτόκιο, (★)

Ρήτρα 1.2.5: το κόστος ως το συνολικό κόστος δανεισμού, (★)

Ρήτρα 1.2.6: επιβαρύνσεις υπερημερίας (★)

Ρήτρα 1.2.7: δικαίωμα πρόωρης εξόφλησης, (★)

Ρήτρα 1.2.8: χρονοδιάγραμμα αποπληρωμής. (★)

Η ρήτρα αυτή χαρακτηρίστηκε **ρήτρα προτεραιότητας** διότι η παροχή σαφών συμβατικών πληροφοριών είναι σημαντική, καθώς βοηθά τους πελάτες να λάβουν τεκμηριωμένες αποφάσεις δανειοληψίας.

Ρήτρα 1.3: Για δάνεια ελάχιστης διάρκειας 12 μηνών, οι πάροχοι μικροπιστώσεων υποβάλλουν στους πελάτες τους ετήσια κατάσταση με σαφείς και ακριβείς πληροφορίες για το δάνειό τους ή την δημοσιεύουν στο διαδίκτυο. (★★★)

Στην ετήσια κατάσταση πρέπει να αναγράφονται: το καταβληθέν ποσό (τόκος και κεφάλαιο), το υπόλοιπο (τόκος και κεφάλαιο) και η διάρθρωση των υπολειπόμενων πληρωμών (χρονοδιάγραμμα, ποσά, τόκος και κεφάλαιο). Η ετήσια κατάσταση μπορεί να υποβάλλεται ηλεκτρονικά, σε χαρτί ή να δημοσιεύεται στο διαδίκτυο.

Ρήτρα 1.4: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων λαμβάνουν επαρκή μέτρα που εξασφαλίζουν ότι οι πελάτες τους κατανοούν πλήρως τα προϊόντα, τη διαδικασία και τους όρους της σύμβασης. (★★)

Εφαρμόζεται τεκμηριωμένη διαδικασία για την κοινοποίηση πληροφοριών σχετικά με το προϊόν ή την υπηρεσία (τους όρους του προϊόντος, τις προϋποθέσεις και την τιμολόγηση, περιλαμβανομένων των συμβάσεων) πριν ο πελάτης την υπογράψει ή την ανανεώσει. Στο πλαίσιο αυτό δίνεται στους πελάτες ο χρόνος και η ευκαιρία να επανεξετάσουν τους όρους, που καθορίζονται σε ξεχωριστή προσφορά ή σε σύμβαση, πριν την υπογραφή. Τα μέτρα αυτά, όταν είναι αναγκαία και ενδεδειγμένα, περιλαμβάνουν την κατάρτιση του προσωπικού που έρχεται σε επαφή με τους πελάτες ώστε να επικοινωνεί αποτελεσματικά με όλους τους πελάτες ή την ανάγνωση των συμβάσεων σε περίπτωση που οι πελάτες έχουν προβλήματα όρασης ή είναι αναλφάβητοι, καθώς και την παροχή υλικού σε τοπικές γλώσσες. Αποτελεί επίσης ορθή πρακτική η παροχή βασικών ενημερωτικών δελτίων στους πελάτες.

Δικαιώματα των πελατών

Ρήτρα 1.5: Οι πελάτες δικαιούνται είτε α) να απαναχωρήσουν εντός 7 ημερολογιακών ημερών από την υπογραφή της σύμβασης πίστωσης, είτε β) να εξοφλήσουν το σύνολο του δανείου τους χωρίς να αναλάβουν πρόσθετες δαπάνες εντός 7 ημερολογιακών ημερών από την υπογραφή της σύμβασης πίστωσης, χωρίς να χρειαστεί να το δικαιολογήσουν. (★★)

Η ρήτρα αυτή χαρακτηρίστηκε **ρήτρα προτεραιότητας** διότι πρόκειται για ένα σημαντικό και ευρέως αναγνωρισμένο δικαίωμα του πελάτη. Το δικαίωμα αυτό κατοχυρώνεται στη σύμβαση πίστωσης. Οι πρόσθετες δαπάνες αναφέρονται σε δαπάνες πέραν τυχόν διοικητικών τελών ή επιτοκίων που έχουν καταβληθεί μέχρι εκείνη την ημέρα.

Ρήτρα 1.6: Οι πελάτες έχουν δικαίωμα να ζητήσουν την υποβολή ολόκληρου του πιστωτικού ιστορικού τους με τον πάροχο της μικροπίστωσης στα εθνικά πιστωτικά γραφεία και βάσεις δεδομένων, εφόσον υπάρχουν. (★★)

Το δικαίωμα αυτό θα πρέπει κατά περίπτωση να προβλέπεται στη σύμβαση πίστωσης. Αυτό θα βοηθήσει τους πελάτες να αποκτήσουν θετικό πιστωτικό ιστορικό. Η ρήτρα αυτή εφαρμόζεται μόνο σε χώρες στις οποίες υπάρχουν εθνικά πιστωτικά γραφεία και βάσεις δεδομένων που συλλέγουν το θετικό πιστωτικό ιστορικό.

Αποφυγή υπερχρέωσης των πελατών

Ρήτρα 1.7: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων εκτιμούν την ικανότητα αποπληρωμής και την οικονομική προσιτότητα του δανείου βάσει επαρκών πληροφοριών από τους αιτούντες, από βάσεις δεδομένων και/ή από ανταγωνιστές. (★★)

Η ρήτρα αυτή χαρακτηρίστηκε **ρήτρα προτεραιότητας** διότι μειώνει τον κίνδυνο υπερχρέωσης των πελατών. Προς τον σκοπό αυτόν, απαιτείται τουλάχιστον ο υπολογισμός του κεφαλαίου κινήσεως, του πλεονάσματος της επιχείρησης και του νοικοκυριού, καθώς και των περιουσιακών στοιχείων και υποχρεώσεων του πελάτη. Ο υπολογισμός αυτός θα πρέπει να περιλαμβάνει διερεύνηση της ικανότητας εκτέλεσης του έργου. Στο πλαίσιο αυτό, θεωρείται καλή πρακτική η προσφυγή σε εσωτερικές υπηρεσίες επιχειρηματικής ανάπτυξης ή σε εξωτερικούς εταίρους για συνδρομή στη διενέργεια της εκτίμησης.



Ρήτρα 1.8: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν πιστωτικές πολιτικές που παρέχουν ρητή καθοδήγηση όσον αφορά τα όρια ανάληψης χρέους του δανειολήπτη και τα αποδεκτά επίπεδα ανάληψης χρέους από άλλες πηγές. (★★)

Η πιστωτική πολιτική μπορεί να προσδιορίζει τα όρια ανάληψης χρέους ως ποσοστό ή ως εύρος ποσοστών διαθέσιμου εισοδήματος στα οποία είναι εύλογο να αναμένεται ότι μπορεί να αντεπεξέλθει ο δανειολήπτης. Προς τον σκοπό αυτόν, απαιτείται ρεαλιστική εκτίμηση του διαθέσιμου εισοδήματος συνυπολογίζοντας ενδεχόμενες διακυμάνσεις, καθώς και άλλα χρέη.

Ρήτρα 1.9: Σε περίπτωση μη πληρωμής ή μερικής πληρωμής που υπερβαίνει την πίστωση ενός μηνός, ο πάροχος της μικροπίστωσης ενημερώνει αμελλητί τον δανειολήπτη με τον κατάλληλο τρόπο. (★)

Το σύστημα και οι διαδικασίες διασφαλίζουν ότι οι δανειολήπτες που δεν έχουν πληρώσει ή έχουν πληρώσει μερικώς υπερβαίνοντας την πίστωση ενός μηνός ενημερώνονται αμελλητί με τον κατάλληλο τρόπο.

Μέριμνα πελατών

Ρήτρα 1.10: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων αξιολογούν τακτικά τον βαθμό ικανοποίησης των πελατών. (★★★)

Για τους μεγάλους παρόχους μικροπιστώσεων, η υποχρέωση αυτή πρέπει να συνεπάγεται περισσότερο τυποποιημένες και τακτικές αξιολογήσεις που περιλαμβάνουν τη χρήση αναγνωρισμένων μεθόδων έρευνας αγοράς, όπως ομάδες εστίασης, μελέτες, ερωτηματολόγια ή αντιπροσωπευτικές ομάδες πελατών. Για τους μικρούς παρόχους, η αξιολόγηση μπορεί να είναι περισσότερο άτυπη και να περιλαμβάνει διάλογο με τους πελάτες ή συζητήσεις εντός ομάδων.

Ρήτρα 1.11: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν ρητή πολιτική, γνωστή σε όλα τα μέλη του προσωπικού τους, η οποία θα απαιτεί οι καταγγελίες των πελατών να διερευνώνται σε βάθος και τα προβλήματα να επιλύονται εγκαίρως. (▲) (★★)

Οι πάροχοι διαθέτουν πολιτικές υποβολής καταγγελιών από τους πελάτες, περιλαμβανομένου του τρόπου διαχείρισης των καταγγελιών και του τρόπου ενημέρωσης των πελατών σχετικά με το δικαίωμά τους να υποβάλλουν καταγγελίες και τον μηχανισμό αντιμετώπισης των καταγγελιών.

Ρήτρα 1.12: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν μηχανισμούς για την αντιμετώπιση των καταγγελιών των πελατών με ειδικό προσωπικό. (★)

Η ρήτρα αυτή χαρακτηρίστηκε **ρήτρα προτεραιότητας** διότι το δικαίωμα υποβολής καταγγελίας και προσφυγής αποτελεί σημαντικό και ευρέως αναγνωρισμένο δικαίωμα του πελάτη. Πρέπει να αποτελεί ευθύνη ενός ή περισσότερων μελών του προσωπικού. Μπορεί να αποτελεί μέρος της περιγραφής καθηκόντων ενός μέλους ή μιας ομάδας μελών του προσωπικού.

Ρήτρα 1.13: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων, κατά τη διαδικασία της αίτησης χορήγησης δανείου, μεριμνούν για την ενημέρωση των πελατών όσον αφορά το δικαίωμά τους να υποβάλλουν καταγγελίες και για τον τρόπο υποβολής της καταγγελίας στο αρμόδιο πρόσωπο. (★)

Το δικαίωμα υποβολής καταγγελίας και το αρμόδιο πρόσωπο για την υποβολή της θα πρέπει να περιλαμβάνονται στο ενημερωτικό υλικό που παρέχεται στους αιτούντες δάνειο και θα πρέπει επίσης να αναφέρονται στις συζητήσεις με τον αιτούντα.





Δεοντολογική συμπεριφορά για το προσωπικό και για τον οργανισμό μικροπιστώσεων

Ρήτρα 1.14: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων δεν εφαρμόζουν διακρίσεις λόγω φυλής, εθνότητας, φύλου, πολιτικών πεποιθήσεων, αναπηρίας, θρησκείας ή σεξουαλικού προσανατολισμού κατά την επιλογή και μεταχείριση των πελατών. (★)

Η μη διακριτική μεταχείριση είναι σημαντική όσον αφορά την παροχή πρόσβασης σε χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες σε όλους τους πελάτες οι οποίοι μπορούν να τις χρησιμοποιήσουν και συμβάλλει στη δημιουργία εμπιστοσύνης στην αμεροληψία του παρόχου. Ο πάροχος διαθέτει πολιτική μη διάκρισης (π.χ. στο εγχειρίδιο για την πίστωση, τον κώδικα δεοντολογίας ή παράμοια έγγραφα) η οποία προσδιορίζει ότι οι αιτήσεις χορήγησης δανείου δεν εξετάζονται χρησιμοποιώντας τη φυλή, την εθνότητα, το φύλο, τις πολιτικές πεποιθήσεις, την αναπηρία, τη θρησκεία ή τον σεξουαλικό προσανατολισμό ως παράγοντες που καθορίζουν την πιστοληπτική ικανότητα, και το προσωπικό είναι καταρτισμένο σχετικά. Οι πάροχοι που χρησιμοποιούν αλγόριθμους στη διαδικασία δεσμευτικής κάλυψης θα πρέπει: να τεκμηριώνουν και να επανεξετάζουν τη λογική για την οποία το κάνουν, και να αποκλείουν μεταβλητές που οδηγούν δυνητικά σε διάκριση (φυλή, εθνότητα, φύλο, ηλικία, αναπηρία, πολιτικές πεποιθήσεις, σεξουαλικός προσανατολισμός και θρησκεία) στον αλγόριθμο ακόμα και αν σχετίζονται με την πιθανότητα εξόφλησης.

Ρήτρα 1.15: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων έχουν ισχύουσα πολιτική η οποία ορίζει σαφώς κατάλληλες και ακατάλληλες πρακτικές είσπραξης από το προσωπικό και από τρίτα μέρη. (★★)

Ο πάροχος διαθέτει γραπτή διαδικασία είσπραξης οφειλών η οποία αναφέρει αποδεκτές και απαράδεκτες πρακτικές. Η διαδικασία θα πρέπει να ισχύει και για το προσωπικό του παρόχου και για εξωτερικές εισπρακτικές επιχειρήσεις (τρίτα μέρη).

Ρήτρα 1.16: Ο πάροχος μικροπιστώσεων διενεργεί τακτικά αξιολογήσεις του προσωπικού όσον αφορά την απόδοση, τη δεοντολογική συμπεριφορά, την επαγγελματική διαγωγή και την ποιότητα της αλληλεπίδρασής του με τους πελάτες. (★)

Αξιολογήσεις προσωπικού διενεργούνται τουλάχιστον μία φορά το έτος. Θα πρέπει να εξετάζουν ζητήματα όπως η απόδοση, η δεοντολογική συμπεριφορά και η επαγγελματική διαγωγή περιλαμβανομένων των σχέσεων με πελάτες.



Προστασία δεδομένων των πελατών

Ρήτρα 1.17: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν γραπτά διατυπωμένη πολιτική σχετικά με τον σεβασμό της ιδιωτικής ζωής, η οποία διέπει τη συλλογή, την επεξεργασία, τη χρήση και τη διανομή δεδομένων των πελατών.(★★)

Ο πάροχος θα πρέπει να διαθέτει γραπτά διατυπωμένες πολιτικές και διαδικασίες σχετικά με τον σεβασμό της ιδιωτικής ζωής, οι οποίες διέπουν τη συλλογή, την επεξεργασία, τη χρήση, τη διανομή και την αποθήκευση πληροφοριών των πελατών.

Ρήτρα 1.18: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων φροντίζουν να διαθέτουν συστήματα (συμπεριλαμβανομένων συστημάτων πληροφορικής) για την προστασία του εμπιστευτικού χαρακτήρα, της ασφάλειας, της ακρίβειας και της ακεραιότητας των πληροφοριών προσωπικής και χρηματοοικονομικής φύσεως που αφορούν τους πελάτες. (★★)

Σε αυτά μπορεί να περιλαμβάνεται η προστασία μέσω κωδικού πρόσβασης ή η κρυπτογράφηση των βάσεων δεδομένων πελατών.



Ρήτρα 1.19: Οι πελάτες ενημερώνονται για τους τρόπους με τους οποίους θα χρησιμοποιούνται οι πληροφορίες που τους αφορούν και για το δικαίωμά τους να ανακαλέσουν την άδειά τους για χρήση αυτών των πληροφοριών. (★)

Στην ενημέρωση αυτή θα πρέπει να επεξηγείται επίσης πώς θα χρησιμοποιούνται και θα παρουσιάζονται τα σχετικά δεδομένα, καθώς και το γεγονός ότι ο πελάτης μπορεί να ανακαλέσει την άδειά του για τη συγκεκριμένη χρήση. Αυτά θα πρέπει να επεξηγούνται στον πελάτη προτού αυτός κληθεί να υποβάλει τις εν λόγω πληροφορίες.

Ρήτρα 1.20: Έγγραφη συναίνεση του πελάτη απαιτείται για τη χρήση οιασδήποτε πληροφοριών που τον αφορούν σε διαδικασίες προώθησης, διαφημιστικό υλικό και άλλες πληροφορίες που δημοσιοποιούνται. (★)

Αυτό σημαίνει ότι απαιτείται υπογραφή του πελάτη για τη χρήση πληροφοριών που τον αφορούν για τους προαναφερόμενους σκοπούς. Ο πελάτης μπορεί να παρέχει την υπογραφή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email)..

Σχέσεις με τους επενδυτές

Ρήτρα 1.21: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων φέρουν την ευθύνη να μην παραπλανούν τους επενδυτές. (★)

Θα πρέπει να διατίθενται συναφείς και σαφείς πληροφορίες, ώστε οι ιδιώτες επενδυτές να μπορούν να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις (π.χ. ιστορικά στοιχεία για αθετήσεις στις περιπτώσεις όπου η απόδοση της επένδυσης εξαρτάται από την απόδοση του χαρτοφυλακίου). Ο βαθμός και η φύση του κινδύνου καθίστανται σαφείς (δηλαδή αν η απόδοση της επένδυσης εξαρτάται από την απόδοση του χαρτοφυλακίου, κ.λπ.). Αυτό δεν ισχύει για παρόχους που προσφέρουν σταθερά μερίδια χαμηλού κόστους ως τρόπο συμμετοχής (δηλαδή πιστωτικές ενώσεις και συνεταιρισμούς).

Ρήτρα 1.22: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων που λαμβάνουν επενδύσεις από ιδιώτες επενδυτές διαθέτουν τεκμηριωμένες διαδικασίες για να εξασφαλίσουν ότι ο κίνδυνος είναι κατανοητός. (★)

Αυτό θα μπορούσε να περιλαμβάνει τη χρήση δηλώσεων αποποίησης ευθύνης σχετικά με τον κίνδυνο κατά την υπογραφή των επενδυτών (π.χ. οι επενδυτές να πρέπει να σημειώνουν ένα τετραγωνίδιο για να επιβεβαιώσουν ότι κατανοούν ότι ενδέχεται να χάσουν χρήματα), καθοδήγηση σε ανεξάρτητες επαγγελματικές συμβουλές και πόρους, και παροχή σημείου επαφής από τον πάροχο για περαιτέρω πληροφορίες. Αν ο πάροχος δεν διαθέτει επενδύσεις από ιδιώτες, η ρήτρα αυτή δεν ισχύει. Οι πάροχοι μικροπιστώσεων που προσφέρουν σταθερά μερίδια χαμηλού κόστους ως τρόπο συμμετοχής, όπως οι πιστωτικές ενώσεις, εξαιρούνται από την παρούσα ρήτρα.



2



Διακυβέρνηση

Εισαγωγή

Η διακυβέρνηση «καλύπτει κάθε μηχανισμό με τον οποίο οι ενδιαφερόμενοι φορείς...ορίζουν και ακολουθούν την αποστολή του οργανισμού...και εξασφαλίζουν τη βιωσιμότητά του μέσω της προσαρμογής στο περιβάλλον και της πρόληψης και της υπέρβασης κρίσεων.»³ Η ύπαρξη ισχυρών και υποχρεωμένων να λογοδοτούν δομών διακυβέρνησης είναι ιδιαίτερα σημαντική για τους οργανισμούς μικροπιστώσεων διότι εξασφαλίζει τη λειτουργία των παρόχων βάσει σαφών χαρτών πορείας από τους οποίους δεν μπορούν να αποκλίνουν. Το στοιχείο αυτό είναι σημαντικό για την πρόληψη παρεκκλίσεων από τους σκοπούς της αποστολής τους. Η παρούσα ενότητα καλύπτει τον επιχειρηματικό σχεδιασμό, τον ρόλο και τις αρμοδιότητες του Δ.Σ. και της διοίκησης, καθώς και τους εξωτερικούς ελέγχους.

Κατάρτιση επιχειρηματικού σχεδίου

Ρήτρα 2.1: Ο πάροχος μικροπιστώσεων καταρτίζει στρατηγικά έγγραφα (π.χ. επιχειρηματικό σχέδιο, στρατηγική, επιχειρησιακό σχέδιο) τα οποία αναθεωρούνται σε τακτική βάση, τουλάχιστον μία φορά ετησίως, και επικαιροποιούνται αν παραστεί ανάγκη. (★★)

Η ρήτρα αυτή χαρακτηρίστηκε **ρήτρα προτεραιότητας** διότι τα στρατηγικά έγγραφα (π.χ. επιχειρηματικό σχέδιο, στρατηγική, επιχειρησιακό σχέδιο) μπορεί να λειτουργήσουν ως χάρτης πορείας που καθορίζει την κατεύθυνση του οργανισμού και κατευθύνει τις πολιτικές και τις στρατηγικές του. Τα συστατικά στοιχεία του επιχειρηματικού σχεδίου προσδιορίζονται στη **Ρήτρα 2.3.**

Ρήτρα 2.2: Τα στρατηγικά έγγραφα (π.χ. επιχειρηματικό σχέδιο, στρατηγική, επιχειρησιακό σχέδιο) καλύπτουν ελάχιστη περίοδο τριών ετών. (★★)

Ρήτρα 2.3: Τα στρατηγικά έγγραφα (π.χ. επιχειρηματικό σχέδιο, στρατηγική, επιχειρησιακό σχέδιο), καλύπτουν τουλάχιστον τις ακόλουθες πτυχές της επιχειρηματικής δραστηριότητας: (★★)

Η ρήτρα αυτή χαρακτηρίστηκε **ρήτρα προτεραιότητας** διότι χωρίς τα στοιχεία αυτά τα στρατηγικά έγγραφα ενδέχεται να μην προσφέρουν επαρκή καθοδήγηση για τη διοίκηση του οργανισμού.

Ρήτρα 2.3.1: την αποστολή, τους σκοπούς και τους στόχους της (★★)

Ρήτρα 2.3.2: τον σχεδιασμό και την παράδοση των προϊόντων, διασφαλίζοντας ότι τα προϊόντα είναι σύμφωνα με την αποστολή της (★★)

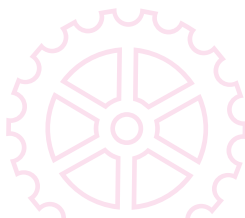
Ρήτρα 2.3.3: τη νομική και θεσμική μορφή, συμπεριλαμβανομένων τυχόν προτεινόμενων αλλαγών στη νομική και θεσμική διάρθρωση του οργανισμού (★★)

Ρήτρα 2.3.4: τον λεπτομερή προϋπολογισμό και προβλέψεις (★★)

Ρήτρα 2.3.5: τον προσδιορισμό βασικών κινδύνων και μεθόδους για τη διαχείρισή τους (★★)

Ρήτρα 2.4: Τα στρατηγικά έγγραφα περιλαμβάνουν και κοινωνικούς και οικονομικούς στόχους. (★★)

Οι πάροχοι μικροπιστώσεων μετρούν και δημοσιοποιούν τους δείκτες οικονομικών και κοινωνικών επιδόσεων τους όπως προβλέπεται στα «Κοινά πρότυπα χρηματοοικονομικής αναφοράς» στο κεφάλαιο 4 του κώδικα. Το κύριο σκεπτικό εδώ είναι να επαληθευτεί αν στα στρατηγικά έγγραφα (π.χ. επιχειρηματικό σχέδιο, στρατηγική, επιχειρησιακό σχέδιο) υπάρχει ισορροπία μεταξύ οικονομικών και κοινωνικών στόχων.



Ρήτρα 2.5: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων κάνουν πρακτικά βήματα για την προώθηση της περιβαλλοντικής βιωσιμότητας. (★★)

Οι πάροχοι θα πρέπει να εκτελούν ορισμένες πρακτικές ενέργειες για την προώθηση της περιβαλλοντικής βιωσιμότητας. Οι πάροχοι μπορούν να προωθήσουν την περιβαλλοντική βιωσιμότητα με δύο τρόπους. Πρώτον, μπορούν να ενεργήσουν για να διαχειριστούν το εσωτερικό οικολογικό αποτύπωμα των οργανισμών τους (π.χ. συγκεκριμένοι μηχανισμοί για τη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού, νερού ή ενέργειας, τη μείωση αποβλήτων επεξεργασίας και τη μείωση ανθρακούχων εκπομπών). Δεύτερον, οι πάροχοι μπορούν να προωθήσουν φιλικές προς το περιβάλλον πρακτικές προσφέροντας προϊόντα πράσινης χρηματοδότησης ή λαμβάνοντας υπόψη τους περιβαλλοντικούς κινδύνους στη διαδικασία έγκρισης του δανείου (π.χ. μη χρηματοδοτώντας δραστηριότητες με υψηλό περιβαλλοντικό κίνδυνο). Οι πάροχοι μπορούν να εκτελέσουν ενέργειες σε έναν ή και στους δύο αυτούς τομείς.

Ρήτρα 2.6: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων χρησιμοποιούν τα εργαλεία ελέγχου της διαχείρισης και απόδοσης για τον επιχειρηματικό προγραμματισμό. (★★)

Μεταξύ των εργαλείων αυτών περιλαμβάνονται, τουλάχιστον, η κατάρτιση του προϋπολογισμού και η ανάλυση αποκλίσεων (δηλ. ο υπολογισμός της διαφοράς μεταξύ των προβλεπόμενων στον προϋπολογισμό και των επιδιωκόμενων δαπανών και εσόδων – βλ. γλωσσάριο). Η χρήση των εργαλείων αυτών θα πρέπει να είναι εμφανής στα στρατηγικά έγγραφα (π.χ. επιχειρηματικό σχέδιο, στρατηγική, επιχειρησιακό σχέδιο).

Διοικητικό Συμβούλιο

Ανεξαρτησία του Διοικητικού Συμβουλίου

Ρήτρα 2.7: Όλοι οι πάροχοι μικροπιστώσεων πρέπει να διαθέτουν εποπτικό συμβούλιο, Δ.Σ. ή ισότιμο όργανο (στο εξής: Δ.Σ.). (★)

Η ρήτρα αυτή χαρακτηρίστηκε **ρήτρα προτεραιότητας** διότι η ύπαρξη Δ.Σ. αποτελεί ουσιαστική προϋπόθεση για την εξασφάλιση της βιωσιμότητας και της εκπλήρωσης της εταιρικής αποστολής του παρόχου. Το Δ.Σ. ή το ισότιμο όργανο πρέπει να διαθέτει γνωστά μέλη και πρόεδρο, να συνεδριάζει σε τακτική βάση τηρώντας πρακτικά και να συμμορφώνεται με τις ρήτρες που περιλαμβάνει ο κώδικας. Το Δ.Σ. συνεδριάζει τουλάχιστον τέσσερις φορές ετησίως.

Ρήτρα 2.8: Το Δ.Σ. πρέπει να διαθέτει επιτροπή ελέγχου ή εποπτείας. (▲) (★★)

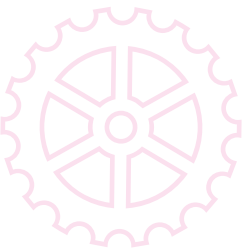
Το Δ.Σ. των μεγάλων παρόχων πρέπει να διαθέτει επιτροπή ελέγχου ή εποπτείας. Αυτή η ξεχωριστή υποομάδα του Δ.Σ. έχει την ευθύνη της εποπτείας του ελέγχου. Τα μέλη της εν λόγω επιτροπής διορίζονται από το Δ.Σ. και συνεδριάζουν σε τακτική βάση τηρώντας πρακτικά.

Ρήτρα 2.9: Η επιτροπή ελέγχου ή εποπτείας είναι ανεξάρτητη από τη διοίκηση. (▲) (★★)

Ο αριθμός των εκπροσώπων της διοίκησης θα πρέπει να παραμένει στο ελάχιστο. Οι εκπρόσωποι της διοίκησης θα πρέπει να αποτελούν μειονότητα μόνο των μελών της επιτροπής ελέγχου ή εποπτείας.

Ρήτρα 2.10: Η επιτροπή ελέγχου ή εποπτείας συναντάται με εξωτερικούς ελεγκτές σε ετήσια βάση. (▲) (★★)

Τα πρακτικά των συνεδριάσεων καταγράφονται και φυλάσσονται για σκοπούς αναφοράς. Η διοίκηση μπορεί μεν να παρίσταται στις συναντήσεις με τους ελεγκτές, αλλά η επιτροπή ελέγχου ή εποπτείας έχει το δικαίωμα να συνεδριάζει, αν κριθεί αναγκαίο, χωρίς την παρουσία εκπροσώπων της διοίκησης.



Ρήτρα 2.11: Η επιτροπή ελέγχου ή εποπτείας διαθέτει εμπειρογνώσια στον τομέα της χρηματοοικονομικής ανάλυσης και της λογιστικής. (▲) (★★)

Ρήτρα 2.12: Το Δ.Σ. των μεγάλων παρόχων μικροπιστώσεων είναι τουλάχιστον πενταμελές. Οι μικροί και μεσαίοι πάροχοι μικροπιστώσεων έχουν τουλάχιστον τριμελές Δ.Σ. (★)

Ρήτρα 2.13: Η πλειοψηφία των μελών του Δ.Σ. είναι ανεξάρτητη από τη διοίκηση. (★★)

Αυτό σημαίνει ότι η πλειοψηφία ενός Δ.Σ. δεν θα πρέπει να αποτελείται από συνδυασμό μελών της διοίκησης, του προσωπικού, των πελατών ή των στενών συγγενών τους. Η ρήτρα αυτή χαρακτηρίστηκε **ρήτρα προτεραιότητας** διότι η ύπαρξη ανεξάρτητου Δ.Σ. είναι καθοριστικής σημασίας για την εξασφάλιση της αποτελεσματικής εποπτείας και της καθοδήγησης της διοίκησης σε στρατηγικά ζητήματα. Η ρήτρα αυτή δεν εφαρμόζεται σε συνεταιρισμούς στους οποίους το Δ.Σ. απαρτίζεται από πελάτες-μετόχους του συνεταιρισμού. Οι πάροχοι που έχουν τη μορφή συνεταιρισμών και ταμείων αλληλασφάλισης λαμβάνουν μέτρα ώστε κανένας συνδυασμός μελών της διοίκησης, του προσωπικού ή στενών συγγενών τους να μην αποτελεί πλειοψηφία στο Δ.Σ.

Ρήτρα 2.14: Η επιλογή του προέδρου και των μελών του Δ.Σ. και οι αμοιβές αυτών αποφασίζονται από τη γενική συνέλευση, την ετήσια γενική συνέλευση ή το ανώτατο όργανο του οργανισμού. (★)

Η εκλογή του προέδρου και των μελών του Δ.Σ. πρέπει να αναφέρονται στα πρακτικά της γενικής συνέλευσης ή της ετήσιας γενικής συνέλευσης.

Ρήτρα 2.15: Η αποτελεσματικότητα του Δ.Σ. εξετάζεται περιοδικά από τη γενική συνέλευση ή την ετήσια γενική συνέλευση ή από ισότιμο όργανο. (▲) (★★)

Οι επιδόσεις και η αποτελεσματικότητα του Δ.Σ. πρέπει να περιλαμβάνονται στην ημερήσια διάταξη ως χωριστό θέμα, η συζήτηση επί του οποίου καταγράφεται στα πρακτικά της γενικής συνέλευσης ή της ετήσιας γενικής συνέλευσης ή του ισότιμου οργάνου.

Αρμοδιότητες του Διοικητικού Συμβουλίου

Ρήτρα 2.16: Το Δ.Σ. επιβλέπει τις επιδόσεις της διοίκησης του οργανισμού. (★★)

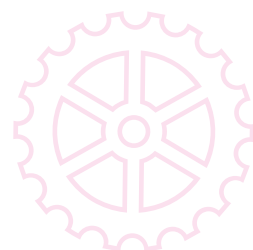
Οι επιδόσεις του Διευθύνοντα Συμβούλου, του Γενικού Διευθυντή, του Οικονομικού Διευθυντή ή των δύο ανώτερων διευθυντικών στελεχών στον οργανισμό πρέπει να περιλαμβάνονται ως χωριστό θέμα στην ημερήσια διάταξη μίας τουλάχιστον συνεδρίασης του Δ.Σ. ετησίως. Κατά τη συζήτηση του θέματος αυτού, εξετάζονται μεταξύ άλλων οι επιδόσεις της διοίκησης σε βασικές διοικητικές λειτουργίες, όπως ο προγραμματισμός, η οργάνωση, η εφαρμογή των σχεδίων, οι ανθρώπινοι πόροι, ο ηγετικός της ρόλος και η καθοδήγηση, καθώς και ο έλεγχος και η παρακολούθηση.

Ρήτρα 2.17: Το Δ.Σ. παρέχει στρατηγικές κατευθύνσεις στην πράξη για να καθοδηγήσει τη διοίκηση στον ορισμό της στρατηγικής σε τακτική βάση. (★)

Τα μέλη του Δ.Σ. συμμετέχουν στον ορισμό των μακροπρόθεσμων στόχων και εγκρίνουν τα στρατηγικά έγγραφα (π.χ. επιχειρηματικό σχέδιο, στρατηγική, επιχειρησιακό σχέδιο), αποδεικνύοντας ότι γνωρίζουν τους βασικούς στρατηγικούς στόχους. Το Δ.Σ. επανεξετάζει τους δείκτες σε τακτική βάση, τουλάχιστον σε τριμηνιαία βάση. Το Δ.Σ. συζητά τον κίνδυνο παρεκκλίσεων από τους σκοπούς της αποστολής τακτικά και όταν κρίνεται αναγκαίο.

Ρήτρα 2.18: Το Δ.Σ. επανεξετάζει τους δείκτες κοινωνικών επιδόσεων της διοίκησης σε τακτική βάση. (★★)

Το Δ.Σ. επανεξετάζει συνολικές πληροφορίες για την επικοινωνία με τον επιθυμητό πληθυσμό-στόχο, την εκπλήρωση των αναγκών των πελατών και τα κοινωνικά αποτελέσματα.



Επιρροή του Δ.Σ. στον πάροχο μικροπιστώσεων

Ρήτρα 2.19: Το Δ.Σ. επιλέγει και διορίζει τον διευθύνοντα σύμβουλο του παρόχου μικροπιστώσεων. (★)

Αυτά πρέπει να κατοχυρώνονται στα έγγραφα διακυβέρνησης και στα εγχειρίδια ανθρώπινων πόρων του οργανισμού, αν υπάρχουν.

Ρήτρα 2.20: Το Δ.Σ. αποφασίζει το ύψος των αμοιβών των μελών των διευθυντικών οργάνων. (★★)

Το Δ.Σ. αποφασίζει το ύψος των αμοιβών του διευθύνοντα συμβούλου και, κατά περίπτωση, και άλλων μελών των διευθυντικών οργάνων. Αυτό πρέπει να κατοχυρώνεται στα έγγραφα διακυβέρνησης και στα εγχειρίδια ανθρώπινων πόρων του οργανισμού, αν υπάρχουν.

Ρήτρα 2.21: Το Δ.Σ. εγκρίνει σημαντικές αλλαγές στις πολιτικές τιμολόγησης. (★)

Το Δ.Σ. θα πρέπει να εγκρίνει σημαντικές αλλαγές στο ύψος ή την προσέγγιση ορισμού των επιτοκίων. Αυτό περιλαμβάνει την εφαρμογή τελών, σημαντικών αυξήσεων στα επιτόκια που χρεώνονται και άλλες σημαντικές αλλαγές στον ορισμό επιτοκίων. Οι πάροχοι θα πρέπει να διαθέτουν πολιτική τιμολόγησης την οποία θα συζητά το Δ.Σ. Η πολιτική αυτή θα πρέπει να εξηγεί πώς αναπτύχθηκε η τιμολόγηση, ποια στοιχεία περιλαμβάνει η τιμή και την αιτιολόγηση της πολιτικής τιμολόγησης.

Ρήτρα 2.22: Στα μέλη του Δ.Σ. υποβάλλονται μηνιαίες ή τριμηνιαίες εκθέσεις με στοιχεία που αφορούν την ποιότητα των χαρτοφυλακίων, τις χρηματοοικονομικές επιδόσεις και τα δεδομένα πελατών. (★)

Το Δ.Σ. λαμβάνει μηνιαία ή τριμηνιαία δεδομένα για την ποιότητα των χαρτοφυλακίων, τις χρηματοοικονομικές επιδόσεις και συνολικά δεδομένα πελατών σε τακτική βάση (τουλάχιστον σε τριμηνιαία βάση).

Ρήτρα 2.23: Τουλάχιστον ένα μέλος του Δ.Σ. γνωρίζει τον τραπεζικό τομέα, τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες και τον πιστωτικό κίνδυνο. (★★)

Αυτό γίνεται για να διασφαλιστεί η ελάχιστη κατανόηση από τα μέλη (ότι μπορούν να διαβάσουν και να κατανοήσουν τις χρηματοοικονομικές εκθέσεις).

Επιλογή και εκπροσώπηση των μελών των Δ.Σ.

Ρήτρα 2.24: Η συμμετοχή ακατάλληλων προσώπων στο Δ.Σ. αποκλείεται σύμφωνα με την εθνική νομοθεσία. (★)

Ο πάροχος αναφέρει και ορίζει τα ακατάλληλα πρόσωπα που αποκλείστηκαν από τη θέση των μελών του Δ.Σ. σε ένα έγγραφο διακυβέρνησης, αν δεν προσδιορίζονται στις κανονιστικές ρυθμίσεις.

Ρήτρα 2.25: Όλοι οι πάροχοι μικροπιστώσεων θεσπίζουν κανόνες για τα όρια της θτείας και την εναλλαγή των μελών. (★)

Αυτό θα μπορούσε να περιλαμβάνεται σε εσωτερικούς κανονισμούς ή να ορίζεται από την εθνική νομοθεσία ή άλλα έγγραφα διακυβέρνησης (αν υπάρχουν). Για πρακτικούς λόγους τα μέλη του Δ.Σ. που διορίζονται από χρηματοδότες ή επενδυτές μπορούν να εξαιρεθούν από αυτούς τους κανόνες.

Ρήτρα 2.26: Όλοι οι πάροχοι μικροπιστώσεων θεσπίζουν κανόνες που επιβάλλουν τη γνωστοποίηση συγκρούσεων συμφερόντων των μελών του Δ.Σ. (★)

Τυχόν συγκρούσεις συμφερόντων θα πρέπει να γνωστοποιούνται στην επίσημη έκθεση ή σε άλλο έγγραφο που διατίθεται στο κοινό ή τουλάχιστον στους επενδυτές και τα μέλη.

Ρήτρα 2.27: Τα Δ.Σ. των παρόχων μικροπιστώσεων έχουν μέλη που διαθέτουν τα κατάλληλα προσόντα ή ισοδύναμη πείρα στον χρηματοπιστωτικό, επιχειρηματικό και διαχειριστικό τομέα. (★★)

Ρήτρα 2.28: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων έχουν μέλη Δ.Σ. ή διευθυντές που γνωρίζουν τις κοινωνικές επιδόσεις (▲) (★★★)

Τουλάχιστον ένα μέλος του Δ.Σ. ή ένας διευθυντής γνωρίζει τις κοινωνικές επιδόσεις. Η γνώση των κοινωνικών επιδόσεων μπορεί να αποδειχθεί, μεταξύ άλλων, με την παρακολούθηση κατάρτισης από την ειδική ομάδα για τις κοινωνικές επιδόσεις ή εσωτερικής κατάρτισης, με την πείρα στη διαχείριση κοινωνικών επιδόσεων ή τη συμβουλευτική πείρα.

Διαχείριση

Εμπειρογνώσια σε θέματα διαχείρισης και διαχείριση ανθρωπίνων πόρων

Ρήτρα 2.29: Τα διοικητικά στελέχη των παρόχων μικροπιστώσεων διαθέτουν τα αναγκαία προσόντα για την ανάληψη των σημαντικότερων διοικητικών καθηκόντων. (★)

Τα προσόντα αυτά αφορούν τον προγραμματισμό, την οργάνωση και την εφαρμογή σχεδίων, τους ανθρώπινους πόρους, τις ηγετικές και διευθυντικές ικανότητες και τον έλεγχο και την παρακολούθηση. Το Δ.Σ. εξετάζει τα στοιχεία αυτά σύμφωνα με τη **Ρήτρα 2.16**.

Ρήτρα 2.30: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν σχέδιο διαδοχής των μελών των διευθυντικών οργάνων. (▲) (★★)

Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν σχέδιο για την προβλεπόμενη (π.χ. συνταξοδότηση) ή απρόβλεπτη αποχώρηση του γενικού διευθυντή. Το σχέδιο αυτό θα πρέπει να είναι ρητώς εκπεφρασμένο, αν όχι εγγράφως, γνωστό στο Δ.Σ. και μπορεί να καλύπτει τους δυνητικούς υποψηφίους, την κατάρτιση δυνητικών υποψηφίων εντός του οργανισμού παροχής μικροπιστώσεων, καθώς και προσωρινές ρυθμίσεις.

Ρήτρα 2.31: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν σαφείς πολιτικές προσωπικού οι οποίες αναφέρονται ρητώς στα εγχειρίδια προσωπικού. (★★)

Ο πάροχος διαθέτει σαφείς πολιτικές προσωπικού που καλύπτουν τις προαγωγές, τις πειθαρχικές διαδικασίες και τη μισθολογική πολιτική. Οι μεγάλοι πάροχοι διαθέτουν λεπτομερείς πολιτικές προσωπικού που καλύπτονται από εγχειρίδια. Οι μικροί και οι μεσαίοι πάροχοι διαθέτουν λιγότερο λεπτομερείς πολιτικές που καλύπτονται από κατευθυντήριες γραμμές. Οι πολιτικές αυτές καλύπτουν τις προαγωγές, τις πειθαρχικές διαδικασίες και τη μισθολογική πολιτική.

Ρήτρα 2.32: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν επίσημο πρόγραμμα κατάρτισης και ανάληψης καθηκόντων. (★★)

Ο πάροχος διαθέτει επίσημο πρόγραμμα κατάρτισης για νέο και υφιστάμενο προσωπικό έτσι ώστε αυτό να κατανοήσει πλήρως την αποστολή, τους κοινωνικούς στόχους και τις αξίες του οργανισμού. Για τους μικρούς παρόχους μικροπιστώσεων, μπορεί να είναι αρκετό ένα άτυπο πρόγραμμα κατάρτισης και ανάληψης καθηκόντων.

Ρήτρα 2.33: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν μηχανισμό καταγγελιών του προσωπικού (★)

Οι μεγάλοι πάροχοι εφαρμόζουν επίσημο μηχανισμό καταγγελιών που επιτρέπει στους εργαζόμενους να εκφράσουν ανησυχίες σχετικά με τον χώρο εργασίας (π.χ. σεξουαλική παρενόχληση) με εμπιστευτικό τρόπο. Ο μηχανισμός χρησιμοποιείται ενεργά για τη συλλογή και επίλυση των καταγγελιών των εργαζομένων. Οι μικροί και μεσαίοι πάροχοι διαθέτουν άτυπο σύστημα το οποίο επιτρέπει στους εργαζόμενους να εκφράσουν ανησυχίες σχετικά με τον χώρο εργασίας με εμπιστευτικό τρόπο σε κάποιον άλλο πέραν του ιεραρχικά ανωτέρου τους.

Ρήτρα 2.34: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων αναλύουν την ικανοποίηση των εργαζομένων (▲) (★★)

Οι πάροχοι αναλύουν την ικανοποίηση των εργαζομένων σε ετήσια βάση (περιλαμβανομένης της ταξινόμησης των αποτελεσμάτων κατά φύλο). Επίσημες έρευνες ικανοποίησης ζητούν από τους εργαζόμενους να υποβάλουν παρατηρήσεις για ζητήματα όπως ο φόρτος εργασίας, η κατάρτιση εργαζομένων, η επικοινωνία, η συμμετοχή και η ηγεσία από τους ανώτερους.

Επιχειρησιακά εγχειρίδια

Ρήτρα 2.35: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν επιχειρησιακά εγχειρίδια που καλύπτουν τη διαχείριση. (★★)

Ο πάροχος διαθέτει επιχειρησιακά εγχειρίδια που αναλύουν τη διαχείριση. Αυτά καλύπτουν πτυχές όπως οι αιτήσεις χορήγησης πιστώσεων, οι εγκρίσεις και η αναχρηματοδότηση, η εξέταση της ποιότητας χαρτοφυλακίων και η δημιουργία αποθεματικών.

Ρήτρα 2.36: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων πρέπει να διαθέτουν επιχειρησιακά εγχειρίδια που καλύπτουν τις χρηματοπιστωτικές πράξεις. (▲) (★★★)

Ο πάροχος διαθέτει χρηματοπιστωτικά εγχειρίδια που αναλύουν τις χρηματοπιστωτικές πράξεις που καλύπτουν ελέγχους του προϋπολογισμού, την εκπόνηση ακριβών δημοσιονομικών καταστάσεων και τη διαχείριση ταμειακών διαθεσίμων. Αυτό περιλαμβάνει τον τρόπο χειρισμού των μετρητών, τη λογιστική, τις επενδύσεις, τη χρηματοδότηση και τη διαχείριση ρευστότητας.

Ρήτρα 2.37: Οι πάροχοι θα πρέπει να διαθέτουν τεκμηριωμένη προσέγγιση για τις πληρωμές μερισμάτων, και την αμοιβή στελεχών και διευθυντών (★★)

Το έγγραφο αυτό θα πρέπει να περιγράφει τη δομή, την αιτιολόγηση και την προσέγγιση για τον καθορισμό της πληρωμής μερισμάτων και της αμοιβής στελεχών και διευθυντών. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει τη χρήση οποιασδήποτε συγκριτικής και μισθολογικής κλίμακας. Το έγγραφο θα πρέπει να αναφέρει πώς εξασφαλίζει ο πάροχος ότι αυτά είναι αναλογικά και κατάλληλα δεδομένων των κοινωνικών στόχων και της ομάδας-στόχου του παρόχου λαμβάνοντας υπόψη τυχόν δημόσια στήριξη που λήφθηκε, περιλαμβανομένου από την ΕΕ.

Εξωτερικός έλεγχος

Ρήτρα 2.38: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων υποβάλλονται σε εξωτερικό έλεγχο σε ετήσια βάση. (★)

Η ρήτρα αυτή χαρακτηρίστηκε **ρήτρα προτεραιότητας** διότι η παρουσία εξωτερικών ελεγκτών αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα μέσα για την εξασφάλιση της ακρίβειας και της αξιοπιστίας των χρηματοοικονομικών εκθέσεων.

Ρήτρα 2.39: Ο ελεγκτής διαθέτει τα κατάλληλα προσόντα, διαπιστεύσεις και πείρα, σύμφωνα με τα εθνικά ή διεθνή λογιστικά πρότυπα. (★)

Ρήτρα 2.40: Ο εξωτερικός έλεγχος διενεργείται σύμφωνα με εθνικά ή διεθνή λογιστικά πρότυπα. (★)

Ρήτρα 2.42: Αν στην επιστολή εκφράζονται επιφυλάξεις, ο πάροχος μικροπιστώσεων λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα για να αντιμετωπίσει τα ζητήματα που τίθενται σε αυτήν. (★)

Τα μέτρα που λαμβάνονται ή προτείνονται για την αντιμετώπιση των ζητημάτων τα οποία τίθενται στην επιστολή πρέπει να κοινοποιούνται ρητώς στο Δ.Σ. και, ενδεχομένως, να περιλαμβάνονται στο επιχειρηματικό σχέδιο.

3



Διαχείριση κινδύνου



Εισαγωγή

Οι πάροχοι μικροπιστώσεων αντιμετωπίζουν πολυάριθμους κινδύνους που απειλούν την οικονομική και θεσμική τους βιωσιμότητα και τη μακροπρόθεσμη ανάπτυξή τους. Τα χαρτοφυλάκιά τους μπορεί να εμφανίσουν αιφνίδιες ανόδους αθετήσεων και καθυστερούμενων οφειλών. Οι πάροχοι αυτοί μπορεί να βρεθούν ενώπιον καταχρηστικών δανείων που χορήγησαν δικοί τους υπάλληλοι. Είναι, επομένως, επιτακτική η ανάγκη να διαθέτουν οι πάροχοι αποτελεσματικά συστήματα και διαδικασίες για τον εντοπισμό, την αξιολόγηση και την ιεράρχηση των κινδύνων, εσωτερικούς ελέγχους (π.χ. επιτροπές πιστώσεων) για την πρόληψη ή τον εντοπισμό ανεπιθύμητων αποτελεσμάτων, καθώς και λειτουργία εσωτερικού ελέγχου για την αποκάλυψη κενών στους εσωτερικούς ελέγχους και δόλιων συμπεριφορών. Η παρούσα ενότητα του κώδικα θεσπίζει κοινά πρότυπα, αφενός για τη διαχείριση του πιστωτικού κινδύνου, του κινδύνου απάτης και των κινδύνων για την ασφάλεια και αφετέρου για τη λειτουργία εσωτερικού ελέγχου.

Πλαίσιο διαχείρισης κινδύνου

Ρήτρα 3.1: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων θεσπίζουν τυποποιημένες και σαφώς εκπεφρασμένες διαδικασίες και μεθόδους για τον εντοπισμό, την αξιολόγηση και την ιεράρχηση των κινδύνων. (★★★)

Η ρήτρα αυτή χαρακτηρίστηκε **ρήτρα προτεραιότητας** διότι οι διαδικασίες και οι μέθοδοι αυτές είναι ουσιαστικής σημασίας για τη μείωση των πιθανοτήτων εμφάνισης ζημίας και για την ελαχιστοποίηση της ζημίας αυτής, εφόσον προκύψει. Οι διαδικασίες αυτές θα πρέπει να εξασφαλίζουν την τακτική εξέταση και αξιολόγηση των κινδύνων (η συχνότητά τους εξαρτάται από την προτεραιότητα που δίνεται στον εκάστοτε κίνδυνο). Ενδέχεται να περιλαμβάνουν τακτικές συνεδριάσεις της διοίκησης για την εξέταση των κινδύνων βάσει πίνακα ή μπρώου κινδύνων. Ο πίνακας ή το μπρώο κινδύνων προσδιορίζει τους κινδύνους, καθορίζει την πιθανότητα και τη σοβαρότητά τους (π.χ. χαμηλή, μέτρια ή υψηλή) και παρέχει μια συνολική εικόνα του κινδύνου συνδυάζοντας τα μέτρα (πιθανότητα και σοβαρότητα). Μπορεί επίσης να καλύπτει την ποιότητα της υφιστάμενης διαχείρισης κινδύνου όσον αφορά τον έλεγχο του κινδύνου (π.χ. πολύ καλή, αποδεκτή ή ανεπαρκής) και τις τάσεις του κινδύνου (σταθερές, αυξητικές, φθίνουσες).

Ρήτρα 3.2: Η ευθύνη για τη διαχείριση του κινδύνου εντός του οργανισμού ανατίθεται σε ανώτερο διευθυντικό στέλεχος. (★)

Η ρήτρα αυτή χαρακτηρίστηκε **ρήτρα προτεραιότητας** διότι η διεύθυνση του οργανισμού καθορίζει τα πλαίσια της προσέγγισης του κινδύνου και του εσωτερικού ελέγχου εντός του οργανισμού. Είναι σημαντικό τα μέλη του προσωπικού στα οποία ανατίθεται η σχετική ευθύνη να μην ανήκουν στο επιχειρησιακό προσωπικό, όπως π.χ. υπάλληλοι υπεύθυνοι για δάνεια και διοικητικό προσωπικό. Το καθήκον αυτό θα πρέπει να ανατίθεται κατά προτίμηση στον οικονομικό διευθυντή. Σε μεγαλύτερους οργανισμούς, η συνολική ευθύνη για τη διαχείριση του κινδύνου δεν θα πρέπει να ανατίθεται σε πρόσωπο που συμμετέχει σε επιχειρηματικές δραστηριότητες, αλλά σε πρόσωπο που ειδικεύεται στη διαχείριση κινδύνου.

Ρήτρα 3.3: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων εφαρμόζουν εσωτερικούς ελέγχους. (★)

Οι πάροχοι θα πρέπει να διαθέτουν εσωτερικούς ελέγχους για να εξασφαλίσουν αποδεκτά επίπεδα κινδύνου. Οι συνήθεις έλεγχοι των κινδύνων περιλαμβάνουν πολιτικές που επιβάλλουν να υπογράφονται οι αποφάσεις για τα δάνεια από δύο πρόσωπα, ώστε να μειώνεται ο πιστωτικός κίνδυνος και ο κίνδυνος απάτων κατά τη χορήγησή τους. Επιβάλλουν επίσης τη χρήση χρηματοθυρίδων, θησαυροφυλακίων ή φρουρών ασφαλείας για την προστασία των μετρητών και άλλων περιουσιακών στοιχείων.

Ρήτρα 3.4: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων αναθέτουν ευθύνες για την παρακολούθηση και την παροχή σχετικών δεδομένων στη διεύθυνση. (★)

Η υποχρέωση αυτή μπορεί να σημαίνει ότι συγκεκριμένα μέλη ή λειτουργίες του προσωπικού θα πρέπει να αναλάβουν το καθήκον να συγκεντρώνουν δεδομένα και να εκπονούν εκθέσεις σχετικά με τους σημαντικούς κινδύνους και να τα υποβάλλουν στη διοίκηση σε τακτική βάση. Διαθεσιμότητα τακτικής υποβολής εκθέσεων διαχείρισης κινδύνου και ανάθεση ευθυνών για την υποβολή εκθέσεων σχετικά με τη διαχείριση κινδύνου.

Διαχείριση πιστωτικού κινδύνου

Ρήτρα 3.5: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων λαμβάνουν υπόψη τον κίνδυνο κατά την τιμολόγηση των προϊόντων τους. (★★)

Το επιτόκιο θα πρέπει να αντανακλά, εν μέρει τουλάχιστον, το επίπεδο κινδύνου και τις δαπάνες που συνεπάγεται η χορήγηση των δανείων. Φυσικά, δεν είναι αυτός ο μόνος παράγοντας για τον καθορισμό του ύψους του επιτοκίου, καθώς αυτό μπορεί επίσης να επηρεάζεται από εθνικά ανώτατα όρια τόκων, χρηματοδοτικούς διακανονισμούς και την οικονομική προσιτότητα του δανείου για τους δανειολήπτες. Κατά περίπτωση, οι πάροχοι θα πρέπει να διαθέτουν σαφώς τεκμηριωμένη προσέγγιση για το πώς μεταφέρουν το όφελος της χρηματοπιστωτικής στήριξης από την ΕΕ στους μικροδανειολήπτες κατά τον ορισμό των επιτοκίων.

Ρήτρα 3.6: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων περιορίζουν τους πιστωτικούς κινδύνους επιβάλλοντας την υποχρέωση έγκρισης όλων των δανείων από δύο τουλάχιστον πρόσωπα. (★)

Η ρήτρα αυτή χαρακτηρίστηκε **ρήτρα προτεραιότητας** διότι η υποχρέωση έγκρισης των δανείων από δύο πρόσωπα αποτελεί μια από τις ευρύτερα αναγνωρισμένες μεθόδους περιορισμού των κακών ή δόλιων αποφάσεων χορήγησης δανείων. Η υποχρέωση αυτή πρέπει να καλύπτει και τις περιπτώσεις αναδιάρθρωσης και αναχρηματοδότησης δανείων. Είναι αποδεκτό ένα μέλος του προσωπικού να εγκρίνει δάνεια που πληρούν ορισμένες ελάχιστες βαθμολογίες ή προϋποθέσεις χρησιμοποιώντας μια αποτελεσματική μηχανή ή αλγόριθμο λήψης αποφάσεων. Για πολύ μικρά δάνεια είναι αποδεκτό μόνο ένα μέλος του προσωπικού να εγκρίνει αιτήσεις χορήγησης δανείου που έχουν προετοιμαστεί από άλλο μέλος του προσωπικού.

Ρήτρα 3.7: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων περιορίζουν τους πιστωτικούς κινδύνους ελέγχοντας την αθροιστική έκθεσή τους σε οποιεσδήποτε συγκεκριμένες συγκεντρώσεις κατηγοριών δανειοληπτών των οποίων η ικανότητα αποπληρωμής θα μπορούσε να είναι παρόμοια. (▲) (★★★)

Η εξάρτηση από περιορισμένο φάσμα δανειοληπτών θα μπορούσε δυνητικά να αφήσει έναν πάροχο εκτεθειμένο στον κίνδυνο υψηλών ποσοστών αθέτησης λόγω γεγονότων που επηρεάζουν μια συγκεκριμένη κατηγορία, όπως δυσμενείς οικονομικές συγκυρίες σε μια συγκεκριμένη γεωγραφική περιοχή, αλλαγές που αφορούν συγκεκριμένους τομείς (π.χ. νέες κανονιστικές ρυθμίσεις, αύξηση του ανταγωνισμού) και φυσικές καταστροφές. Οι συγκεντρώσεις δανειοληπτών θα μπορούσαν να είναι, μεταξύ άλλων, τομεακής ή γεωγραφικής φύσεως. Η εξέταση αυτή μπορεί να διενεργείται από τη διοίκηση και/ή το Δ.Σ. Στο πλαίσιο αυτής της εξέτασης, θα πρέπει να σταθμίζεται ο αντίκτυπος της έκθεσης του παρόχου στον κίνδυνο, αν ο πάροχος θα έπρεπε και θα μπορούσε να λάβει μέτρα για την πρόληψη της υπερβολικής εξάρτησής του από συγκεκριμένη κατηγορία δανειοληπτών, καθώς και ποια θα μπορούσαν να είναι τα ενδεχόμενα αυτά μέτρα (π.χ. διαφοροποίηση χαρτοφυλακίου, επέκταση σε νέες γεωγραφικές αγορές). Αναγνωρίζεται ότι οι πάροχοι μικροπιστώσεων στοχοθετούν κατά κανόνα ευάλωτες κατηγορίες και ότι το γεγονός αυτό ενδέχεται να οδηγήσει σε συγκεντρώσεις κατηγοριών δανειοληπτών με παρόμοιες ικανότητες αποπληρωμής. Αυτό δεν σημαίνει ότι οι πάροχοι θα πρέπει να αποφεύγουν να δανείζουν σε τέτοιες κατηγορίες ατόμων.

Ρήτρα 3.8: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων που χορηγούν κίνητρα στο προσωπικό τους μεριμνούν ώστε αυτά να μη συνδέονται αποκλειστικά με τη χορήγηση νέων δανείων, αλλά και με την ποιότητα των χαρτοφυλακίων. (★★)



Προγραμματισμός της ποιότητας των χαρτοφυλακίων

Ρήτρα 3.9: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων μετρούν και παρακολουθούν, τουλάχιστον, την ποιότητα ενός χαρτοφυλακίου. (★)

Ο πάροχος θα πρέπει να μπορεί να δημιουργήσει αξιόπιστες πληροφορίες για το χαρτοφυλάκιο επισφάλειας (ποσοστό και όγκος ανά κατηγορία χρονικής διάρθρωσης) και να δείχνει πιθανόν διάφορες αναλύσεις (τομέας, κλάδος, υπάλληλος αρμόδιος για δάνεια, προϊόντα), καθώς και πληροφορίες σχετικά με την αναδιάρθρωση (χαρτοφυλάκιο επισφάλειας, όγκος). Μπορεί επίσης να περιλαμβάνει τα αναδιαπραγματευθέντα και τα διαγραφέντα δάνεια.

Ρήτρα 3.10: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων επανεξετάζουν τακτικά τόσο το κόστος της δημιουργίας προβλέψεων για ζημίες επί δανείων όσο και τη μεθοδολογία για τη δημιουργία τέτοιων προβλέψεων. (★★)

Ο πάροχος μικροπιστώσεων θα πρέπει να εξετάζει τακτικά το κόστος των προβλέψεων για μη εξυπηρετούμενα δάνεια, ώστε να βεβαιώνεται ότι το κόστος αυτό αντανακλά επακριβώς τις ζημίες που υφίσταται λόγω μη εξυπηρετούμενων δανείων. Σε αντίθετη περίπτωση, ο πάροχος θα πρέπει ενδεχομένως να τροποποιεί τη μεθοδολογία που ακολουθεί για τη δημιουργία προβλέψεων για ζημίες επί δανείων. Η εξέταση αυτή θα πρέπει να διενεργείται τουλάχιστον μία φορά ετησίως από τη διοίκηση ή το Δ.Σ.

Ρήτρα 3.11: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων αναφέρουν στους χρηματοδότες και τους επενδυτές τους τη μεθοδολογία που ακολουθούν για τη δημιουργία προβλέψεων για ζημίες επί δανείων. (★)

Ρήτρα 3.12: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων θεσπίζουν, και εφαρμόζουν με συνέπεια, σαφώς εκπεφρασμένη πολιτική για τις διαγραφές απαιτήσεων. (★★)

Κατά κανόνα, η πολιτική διαγραφής χρεών – δηλ. το έγγραφο πολιτικής που ρυθμίζει τη διαδικασία για τον χαρακτηρισμό ενός δανείου ως μη εισπράξιμου – προβλέπει ότι ένα ληξιπρόθεσμο κατά συγκεκριμένο αριθμό ημερών δάνειο διαγράφεται. Τον σχετικό έλεγχο μπορεί να διενεργεί εσωτερικός ή εξωτερικός ελεγκτής.

Διαχείριση του κινδύνου απάτης και του κινδύνου όσον αφορά την ασφάλεια

Ρήτρα 3.13: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν γραπτώς διατυπωμένη πολιτική με την οποία προσδιορίζουν όρια δανειοδότησης για διάφορους βαθμούς υπαλλήλων και επιτροπές πιστώσεων. (★)

Οι πάροχοι οφείλουν να προσδιορίζουν στη δανειοδοτική τους πολιτική το μέγιστο ποσό δανείου που μπορούν να εγκρίνουν οι αρμόδιοι υπάλληλοι και οι επιτροπές πιστώσεών τους. Η διαδικασία χορήγησης δανείου άνω του ορίου αυτού, εφόσον προβλέπεται, προσδιορίζεται επίσης στο έγγραφο πολιτικής.

Ρήτρα 3.14: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν ρητώς εκπεφρασμένες, ενδεδειγμένες και διαφανείς διαδικασίες για την αναδιάρθρωση δανείων. (★★)

Οι διαδικασίες αυτές θα πρέπει να καλύπτουν την παροχή καθοδήγησης για τον τύπο της αναδιάρθρωσης δανείων που επιτρέπεται και θεωρείται ως η πλέον ενδεδειγμένη, το χρονοδιάγραμμα καταβολής μη πραγματοποιηθεισών πληρωμών, καθώς και τις περιστάσεις υπό τις οποίες η αναδιάρθρωση είναι επιτρεπτή και ενδεδειγμένη. Ο όρος «τύπος της αναδιάρθρωσης» αναφέρεται στο αν ο δανειολήπτης εξακολουθεί να καταβάλλει τόκους ή αν αναστέλλεται η εξόφληση τόσο του κεφαλαίου όσο και των τόκων και αν προκύπτουν ή όχι τόκοι. Το χρονοδιάγραμμα καταβολής μη πραγματοποιηθεισών πληρωμών θα μπορούσε να περιλαμβάνει συνολικές πληρωμές μετά από συγκεκριμένο γεγονός ή αποπληρωμή σε δόσεις. Στις κατάλληλες περιστάσεις για αναδιάρθρωση δανείου συμπεριλαμβάνονται περιστάσεις κατά τις οποίες ο δανειολήπτης, είναι μεν προσωρινά ανίκανος να προβεί σε εξόφληση του χρέους λόγω απροσδόκτου συμβάντος ή έκτακτης ανάγκης (όπως π.χ. φυσικής καταστροφής, καθυστέρησης πληρωμής από πελάτες), αλλά υπάρχει δυνατότητα ανάκτησης του χρέους (μέσω εισοδήματος από επιχείρηση ή άλλες πηγές). Η καθοδήγηση αυτή θα πρέπει να περιλαμβάνεται σε έγγραφο πολιτικής.

Ρήτρα 3.15: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων που παρέχουν δανειοδότηση με εξασφαλίσεις διαθέτουν ρητώς εκπεφρασμένες πολιτικές και διαδικασίες για τις εμπράγματα ασφαλείες. (★★)

Οι εν λόγω πολιτικές και διαδικασίες θα πρέπει να άπτονται πτυχών όπως τα είδη περιουσιακών στοιχείων που γίνονται αποδεκτά ως εμπράγματα ασφαλείες, η διαδικασία αποτίμησης και καταχώρισης της εμπράγματης ασφάλειας, τυχόν επιθεώρηση της εμπράγματης ασφάλειας για απομείωση της αξίας της, καθώς και σαφείς διαδικασίες για την επιστροφή της εμπράγματης ασφάλειας στον πελάτη (αν ο πάροχος την διακρατεί κατά τη διάρκεια της περιόδου δανεισμού).

Ρήτρα 3.16: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων ταξινομούν δραστηριότητες λογαριασμού κεφαλαίων που χορηγούνται υπό περιορισμούς και άνευ περιορισμών. (★★★)

Οι πάροχοι οφείλουν να διαθέτουν πολιτική που εξασφαλίζει τον διαχωρισμό μεταξύ εκείνων των χορηγήσεων και επενδύσεων για τη χρήση των οποίων δεν ισχύουν περιορισμοί και εκείνων οι οποίες προορίζονται για συγκεκριμένους σκοπούς. Αυτή είναι καθιερωμένη διαδικασία στα διεθνή και εθνικά αποδεκτά λογιστικά πρότυπα. Με την τήρηση αυτών των προτύπων, οι πάροχοι συμμορφώνονται με αυτή τη ρήτρα. Ο διαχωρισμός αυτός είναι σημαντικός για την πρόληψη της κατάχρησης κεφαλαίων. Μπορεί να περιλαμβάνει απαιτήσεις, όπως να διατηρούνται τα κεφάλαια σε χωριστούς λογαριασμούς, να καταγράφονται χωριστές διαδρομές ελέγχου για διαφορετικά κεφάλαια και να τεκμηριώνονται χωριστά στους ελέγχους των λογαριασμών και σε άλλα σχετικά έγγραφα.

Ρήτρα 3.17: Ο πάροχος μικροπιστώσεων περιορίζει, στο μέτρο του δυνατού, τον χειρισμό μετρητών διενεργώντας πληρωμές μέσω τραπεζών ή με ηλεκτρονικά μέσα πληρωμών. (★★)

Ο χειρισμός μετρητών και οι συναλλαγές σε μετρητά συνεπάγονται για τους παρόχους δυνητικούς κινδύνους όσον αφορά την ασφάλεια, όπως κλοπή και καταστροφή μετρητών, και καθιστούν αναγκαία τη λήψη μέτρων για την προστασία των μετρητών. Η αποτελεσματικότερη μέθοδος ελέγχου για την προστασία των μετρητών είναι η διενέργεια, στο μέτρο του δυνατού, όλων των χρηματοοικονομικών συναλλαγών, συμπεριλαμβανομένων των εκταμιεύσεων και των αποπληρωμών, ηλεκτρονικά ή μέσω τραπεζών. Οι πάροχοι μπορούν είτε να αναπτύξουν το δικό τους σύστημα ηλεκτρονικών πληρωμών είτε να συνεργάζονται με τράπεζες ώστε να χρησιμοποιούν ήδη υπάρχουσες υποδομές ηλεκτρονικών πληρωμών. Σε περίπτωση που οι υποδομές ηλεκτρονικών πληρωμών είναι περιορισμένες, οι πάροχοι μπορούν να αναζητήσουν εναλλακτικές μεθόδους ηλεκτρονικών πληρωμών, όπως τραπεζικές συναλλαγές μέσω κινητών τηλεφώνων ή προπληρωμένες κάρτες ή κάρτες αποθηκευμένης αξίας.

Ρήτρα 3.18: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων εφαρμόζουν τα ακόλουθα μέτρα και διαδικασίες κατά τον χειρισμό μετρητών:

Ρήτρα 3.18.1: Εφαρμόζουν επαρκή μέτρα ασφαλείας για την προστασία των μετρητών και άλλων περιουσιακών στοιχείων (★★)

Τα μέτρα αυτά μπορεί να περιλαμβάνουν χρηματοθυρίδες, θησαυροφυλάκια, κλειδαριές θυρών και παραθύρων, κάμερες ασφαλείας και φρουρούς.

Ρήτρα 3.18.2: Τυποποιημένες και συνεπείς διαδικασίες για τις συναλλαγές σε μετρητά (★★)

Οι διαδικασίες αυτές θα πρέπει να καλύπτουν την καταχώριση και τη λογιστική προσέγγιση των συναλλαγών σε μετρητά. Για τους μεσαίους και τους μεγάλους παρόχους μικροπιστώσεων ο κανόνας αυτός θα πρέπει να περιλαμβάνεται στα επιχειρησιακά εγχειρίδια που αφορούν τη διαχείριση των ταμειακών διαθεσίμων.



Ρήτρα 3.19: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαχωρίζουν τα καθήκοντα της έγκρισης και της εκταμίευσης δανείων. (★)

Ο διαχωρισμός αυτός πρέπει να κατοχυρώνεται στις σχετικές περιγραφές καθηκόντων, στο σύστημα πληροφορικής και/ή στις δανειοδοτικές πολιτικές.

Ρήτρα 3.20: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων εφαρμόζουν διαδικασίες για την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες. (★★)

Η ρήτρα αυτή χαρακτηρίστηκε **ρήτρα προτεραιότητας** διότι το οικονομικό έγκλημα είναι πιο διαδεδομένο από ποτέ. Ο πάροχος εφαρμόζει γραπτές διαδικασίες καταπολέμησης της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες με στόχο την αποφυγή δόλιας καταχρηστικής χρήσης των κεφαλαίων του για σκοπούς φορολογικής απάτης, φοροδιαφυγής, νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και χρηματοδότησης της τρομοκρατίας. Οι διαδικασίες αυτές θα πρέπει να είναι ανάλογες προς το μέγεθος, τις υπηρεσίες και τους κινδύνους του παρόχου από τη νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες, καθώς και σύμφωνες με την εθνική νομοθεσία. Κατ'ελάχιστο, οι διαδικασίες θα πρέπει να καλύπτουν διαδικασίες επαλήθευσης της ταυτότητας και της διεύθυνσης των πελατών στο πλαίσιο της δέουσας διαδικασίας, επαλήθευσης της πηγής των δωρεών και των συνεισφορών στον πάροχο, επαλήθευσης της ταυτότητας των ιδιωτών επενδυτών (αν υπάρχουν), επαλήθευση της πηγής των κεφαλαίων ή περιουσιακών στοιχείων που χρησιμοποιούνται ως ασφάλεια για τις μικροπιστώσεις (αν υπάρχουν) και καταχώρισης των συναλλαγών για μια ορισμένη περίοδο. Οι πάροχοι οι οποίοι χορηγούν μικροπιστώσεις σε συνεργασία με τράπεζα παρέχουν δηλώσεις από τους τραπεζικούς εταίρους σχετικά με τις διαδικασίες τους για την καταπολέμηση της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες. Οι δηλώσεις αυτές θα μπορούσαν να επιβεβαιώνουν το κανονιστικό πρότυπο με το οποίο συμμορφώνεται η τράπεζα και έναν υπεύθυνο επικοινωνίας για περαιτέρω λεπτομέρειες.

Καθήκοντα εσωτερικού ελέγχου

Ρήτρα 3.21: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν λειτουργία εσωτερικού ελέγχου, ανάλογη προς το μέγεθος του οργανισμού. (★★★★)

Η ρήτρα αυτή χαρακτηρίστηκε **ρήτρα προτεραιότητας** διότι είναι σημαντική για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των εξωτερικών ελέγχων. Κάθε πάροχος μικροπιστώσεων διενεργεί εκ των υστέρων αξιολόγηση της διαχείρισης των κινδύνων (μετά τις πράξεις). Ο εσωτερικός έλεγχος επαληθεύει την ομοιόμορφη εφαρμογή πολιτικών και διαδικασιών και μπορεί να δημιουργήσει αποδεικτικά στοιχεία των διορθωτικών μέτρων που λήφθηκαν σε περίπτωση μερικής ή εσφαλμένης εφαρμογής. Ο εσωτερικός έλεγχος θα πρέπει να εστιάζεται στον εντοπισμό απατών και προβλημάτων ποιότητας στα χαρτοφυλάκια προτού αυτά προκαλέσουν σημαντικές ζημιές. Η φύση και το εύρος του εσωτερικού ελέγχου ποικίλλουν, αναλόγως του μεγέθους του οργανισμού, από δειγματοληπτικούς ελέγχους του έργου των υφισταμένων που διενεργεί η διοίκηση, έως τον συνολικό έλεγχο που περιλαμβάνει την εξέταση φακέλων δανείων και επισκέψεις σε πελάτες. Πρέπει να ορίζεται ένας υπάλληλος αρμόδιος για τη διενέργεια τακτικού εσωτερικού ελέγχου. Σε μικρότερους παρόχους μικροπιστώσεων ο έλεγχος αυτός μπορεί να διενεργείται από ανώτατο στέλεχος της διοίκησης ή να ανατίθεται σε εξωτερικό ελεγκτή. Οι μεσαίοι και μεγάλοι πάροχοι μικροπιστώσεων μπορούν να διαθέτουν αποκλειστικό εσωτερικό ελεγκτή ή ειδική μονάδα εσωτερικού ελέγχου.



Ρήτρα 3.22: Ο εσωτερικός ελεγκτής ή ο αρμόδιος για τον εσωτερικό έλεγχο υποβάλλει αναφορές απευθείας στο Δ.Σ. (★)

Πρέπει να υποβάλλει απευθείας και τακτικά αναφορές στο Δ.Σ.

Ρήτρα 3.23: Ο εσωτερικός έλεγχος προσδιορίζει τα ακόλουθα στοιχεία:

Ρήτρα 3.23.1: την αξιοπιστία και την ακρίβεια των χρηματοοικονομικών και επιχειρησιακών πληροφοριών (★★)

Ρήτρα 3.23.2: την τήρηση των δεδηλωμένων διαδικασιών και πολιτικών που προβλέπονται στα επιχειρησιακά εγχειρίδια (★★)

Ρήτρα 3.23.3: τυχόν παραβάσεις των εσωτερικών ελέγχων (★★)

Ρήτρα 3.23.4: την ύπαρξη κινδύνων που δεν είχαν προσδιοριστεί προηγουμένως από τον πάροχο (★★★)

Ο εσωτερικός έλεγχος διερευνά την ύπαρξη απρόβλεπτων κινδύνων οι οποίοι δεν είχαν προσδιοριστεί αρχικά ως κίνδυνοι από τον πάροχο. Για παράδειγμα, κατά την επανεξέταση του δανειακού χαρτοφυλακίου ο εσωτερικός ελεγκτής παρατηρεί ότι υπάρχει έντονη συγκέντρωση του δανεισμού σε μικρές επιχειρήσεις που προμηθεύουν μια μεγάλη τοπική εταιρεία. Το μητρώο κινδύνων δεν έχει προσδιορίσει ότι το κλείσιμο αυτής της εταιρείας ενδέχεται να επηρεάσει την απόδοση των δανειακών χαρτοφυλακίων.

Ρήτρα 3.24: Οι λειτουργίες που προβλέπονται στη ρήτρα 3.22 διενεργούνται σε τακτική βάση, και τουλάχιστον μία φορά ετησίως. (▲) (★★)



4

Προτυπα χρηματοοικονομικής αναφοράς

Εισαγωγή

Επικρατεί όλο και περισσότερη συναίνεση παγκοσμίως ότι η αύξηση της δημοσιοποίησης πληροφοριών και της διαφάνειας αποτελεί την καλύτερη μέθοδο για τη βελτίωση της χρήσης δημόσιων και ιδιωτικών πόρων και για την αύξηση της πειθαρχίας στην αγορά. Για τη διευκόλυνση της σύγκρισης των επιδόσεων των παρόχων μικροπιστώσεων, τα πρότυπα απόδοσης λογαριασμών εκπονήθηκαν με διεθνή συναίνεση. Στο παρόν τμήμα του κώδικα, προσδιορίζονται ορισμένα κοινά πρότυπα αναφοράς και δημοσιοποίησης δεικτών όσον αφορά τις κοινωνικές και χρηματοοικονομικές επιδόσεις. Βασίζονται σε μεγάλο βαθμό σε διεθνώς αποδεκτά λογιστικά πρότυπα.

Κοινά πρότυπα χρηματοοικονομικής αναφοράς

Ρήτρα 4.1: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων σε ολόκληρη την Ευρώπη εφαρμόζουν τους κατωτέρω ορισμούς κατά την επιμέτρηση και την αναφορά των ακόλουθων δεικτών:

Για τους οργανισμούς οι οποίοι δεν δραστηριοποιούνται αποκλειστικά στη χορήγηση μικροπιστώσεων (ο οργανισμός μπορεί να παρέχει άλλες μορφές πίστωσης ή μη χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, ή να ανήκει σε μεγαλύτερη μητρική εταιρεία), συνιστάται ο διαχωρισμός της δραστηριότητας χορήγησης μικροπιστώσεων. Ο διαχωρισμός αυτός είναι ιδιαίτερα σημαντικός όσον αφορά τις δαπάνες προσωπικού και τις διοικητικές δαπάνες, αλλά και όσον αφορά τα περιουσιακά στοιχεία και τις υποχρεώσεις.

Ρήτρα 4.1.1: Τρέχον χαρτοφυλάκιο δανείων (★)

Αναφέρεται στη συνολική αξία των ανεξόφλητων δανείων για τα οποία δεν υπάρχουν καθυστερημένες δόσεις εξόφλησης του αρχικού κεφαλαίου, περιλαμβανομένων αναδιαρθρωθέντων δανείων. Το ποσό αυτό αναφέρεται μόνο στο αρχικό κεφάλαιο και δεν περιλαμβάνει τους δεδουλευμένους τόκους.

Ρήτρα 4.1.2: Ακαθάριστο χαρτοφυλάκιο δανείων (★)

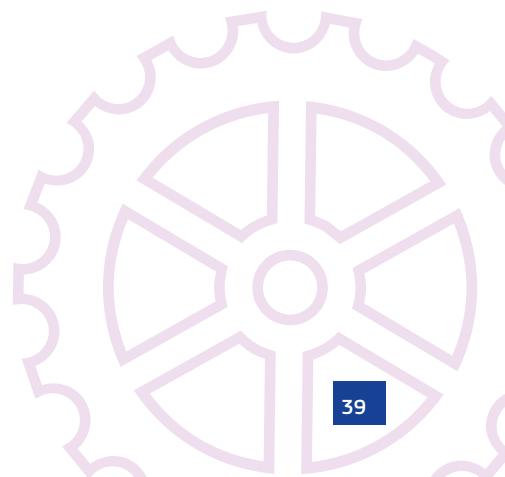
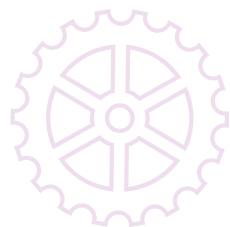
Αναφέρεται στο υπόλοιπο του αρχικού κεφαλαίου όλων των ανεξόφλητων δανείων, συμπεριλαμβανομένων τρεχόντων, αθετηθέντων και αναδιαρθρωθέντων δανείων, όχι όμως και των δανείων που έχουν διαγραφεί ή εισπρακτέων τόκων.

Ρήτρα 4.1.3: Καθαρό χαρτοφυλάκιο δανείων (★)

Το καθαρό χαρτοφυλάκιο δανείων υπολογίζεται αφαιρουμένης της πρόβλεψης για ζημιές απομείωσης (του αποθεματικού για ζημιές από χορηγηθέντα δάνεια) από το ακαθάριστο χαρτοφυλάκιο δανείων.

Ρήτρα 4.1.4: Ενεργοί δανειολήπτες (★★)

Ενεργοί δανειολήπτες είναι ιδιώτες οι οποίοι διαθέτουν επί του παρόντος ποσό υπόλοιπο δανείου που έλαβαν από πάροχο μικροπιστώσεων ή είναι κατά κύριο λόγο υπεύθυνοι για την αποπληρωμή οποιουδήποτε μέρους ακαθάριστου χαρτοφυλακίου δανείων. Ένας ιδιώτης που έχει λάβει πολλαπλά δάνεια από πάροχο μικροπιστώσεων πρέπει να υπολογίζεται ως ένας και μόνον δανειολήπτης.



Ρήτρα 4.1.5: Χρηματοπιστωτικά έσοδα (★★)

Τα χρηματοπιστωτικά έσοδα περιλαμβάνουν έσοδα από χαρτοφυλάκια δανείων και από επενδύσεις. Τα χρηματοπιστωτικά έσοδα από χαρτοφυλάκια δανείων περιλαμβάνουν τα έσοδα από δεδουλευμένους τόκους, τέλη και προμήθειες (συμπεριλαμβανομένων τελών και προστίμων υπερημερίας) αποκλειστικά από το ακαθάριστο χαρτοφυλάκιο δανείων. Περιλαμβάνουν τους τόκους που καταβλήθηκαν τοις μετρητοίς και τους δεδουλευμένους αλλά μη καταβληθέντες ακόμη τόκους. Τα χρηματοπιστωτικά έσοδα από επενδύσεις περιλαμβάνουν έσοδα από τόκους, μερίσματα ή άλλες πληρωμές που προέρχονται από χρηματοοικονομικά περιουσιακά στοιχεία εκτός του ακαθάριστου χαρτοφυλακίου δανείων, όπως τοκοφόρες καταθέσεις, πιστοποιητικά καταθέσεων και ομόλογα του Δημοσίου. Περιλαμβάνουν τους τόκους που καταβλήθηκαν τοις μετρητοίς και τους δεδουλευμένους αλλά μη καταβληθέντες ακόμη τόκους.

Ρήτρα 4.1.6: Έσοδα λειτουργίας (★★)

Περιλαμβάνει όλα τα χρηματοπιστωτικά έσοδα και άλλα έσοδα λειτουργίας τα οποία προέρχονται από άλλες χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες, όπως τέλη και προμήθειες για μη πιστωτικές χρηματοοικονομικές υπηρεσίες που δεν θεωρούνται χρηματοπιστωτικά έσοδα. Μπορεί να περιλαμβάνει έσοδα που συνδέονται με δανεισμό, όπως εισφορές που καταβάλλουν κάτοχοι καρτών, τέλη χρήσης καρτών ATM, επιβαρύνσεις για μεταφορές χρημάτων ή άλλες χρηματοοικονομικές υπηρεσίες, όπως υπηρεσίες πληρωμών ή ασφαλίσεις. Μπορεί να περιλαμβάνει καθαρά κέρδη/ζημιές από ξένα νομίσματα, δεν περιλαμβάνει όμως δωρεές και εισοδήματα που δεν προέρχονται από τη χορήγηση δανείων και από χρηματοοικονομικές υπηρεσίες. Μπορεί να περιλαμβάνει έσοδα από την παροχή μη χρηματοοικονομικών υπηρεσιών (κατάρτιση, καθοδήγηση, κ.λπ.) αν θεωρηθούν αναπόσπαστο τμήμα της παροχής χρηματοοικονομικής υπηρεσίας, ή αν αποτελούν μέρος της κύριας δραστηριότητας ενός οργανισμού.

Ρήτρα 4.1.7: Δαπάνες προσωπικού (★)

Καλύπτουν τους μισθούς και τα ημερομίσθια, άλλες βραχυπρόθεσμες παροχές σε εργαζομένους, δαπάνες για παροχές μετά την έξοδο από την υπηρεσία, δαπάνες για παροχές λήξης απασχόλησης, συναλλαγές πληρωμών που καθορίζονται από την αξία των μετοχών, άλλες μακροπρόθεσμες παροχές και άλλες παροχές σε εργαζομένους.

Ρήτρα 4.1.8: Διοικητικές δαπάνες (★)

Περιλαμβάνουν μη χρηματοπιστωτικές δαπάνες, εξαιρουμένων των δαπανών προσωπικού που συνδέονται άμεσα με την παροχή χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών ή άλλων υπηρεσιών οι οποίες αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών που προσφέρει ο πάροχος μικροπιστώσεων στο πλαίσιο των σχέσεών του με τους πελάτες του.

Ρήτρα 4.1.9: Χρηματοπιστωτικές δαπάνες (★)

Περιλαμβάνουν όλους τους τόκους, τα τέλη και τις προμήθειες που γεννώνται εφ' όλων των υποχρεώσεων, συμπεριλαμβανομένων λογαριασμών καταθέσεων πελατών στον πάροχο μικροπιστώσεων, εμπορικών δανειοδοτήσεων και δανειοδοτήσεων με ευνοϊκούς όρους, υποθηκών και λοιπών υποχρεώσεων. Μπορεί να περιλαμβάνουν τα τέλη για πιστωτικές διευκολύνσεις. Περιλαμβάνουν τους δεδουλευμένους τόκους και τους τόκους σε μετρητά.

Ρήτρα 4.1.10: Χαρτοφυλάκιο επισφάλειας (Portfolio at risk, PAR) (★)

Η ρήτρα αυτή χαρακτηρίστηκε **ρήτρα προτεραιότητας** διότι αποτελεί το πλέον ευρέως αναγνωρισμένο μέσο μέτρησης της ποιότητας των χαρτοφυλακίων. Πρόκειται για την αξία όλων των ανεξόφλητων δανείων των οποίων μία τουλάχιστον δόση αποπληρωμής του κύριου κεφαλαίου καθυστερείται για περισσότερο από συγκεκριμένο αριθμό ημερών. Περιλαμβάνει ολόκληρο το υπόλοιπο του μη αποπληρωθέντος κύριου κεφαλαίου, τις καθυστερούμενες και τις μελλοντικές δόσεις, όχι όμως και τους δεδουλευμένους τόκους. Δεν περιλαμβάνει αναδιαρθρωθέντα ή αναδιαταχθέντα δάνεια, εκτός αν είναι ληξιπρόθεσμα. Οι πάροχοι θα πρέπει τουλάχιστον να μετρούν τα PAR για 30 και 90 ημέρες.

Ρήτρα 4.1.11: Διαγραφές οφειλών (★)

Η αξία των δανείων αναγνωρίζεται ως μη εισπρακτέα για λογιστικούς σκοπούς. Η διαγραφή οφειλής αποτελεί λογιστική διαδικασία με την οποία το ανεξόφλητο υπόλοιπο του δανείου αφαιρείται από το ακαθάριστο χαρτοφυλάκιο δανείων και από την πρόβλεψη ζημίας απομείωσης, αλλά δεν επηρεάζει το καθαρό χαρτοφυλάκιο δανείων, το σύνολο στοιχείων ενεργητικού ή τους λογαριασμούς κεφαλαίου. Αν η πρόβλεψη ζημίας απομείωσης δεν επαρκεί για την κάλυψη του διαγραφέντος ποσού, το ποσό που δεν καλύπτεται προστίθεται στις ζημίες απομείωσης από δάνεια.

Ρήτρα 4.1.12: Πρόβλεψη ζημίας απομείωσης (αποθεματικό για ζημίες από χορηγηθέντα δάνεια) (★)

Πρόβλεψη ζημίας απομείωσης (που ονομάζεται και αποθεματικό για ζημίες από χορηγηθέντα δάνεια) είναι το μέρος του ακαθάριστου χαρτοφυλακίου δανείων το οποίο αποτελεί αντικείμενο πρόβλεψης για αναμενόμενες ζημίες λόγω αδυναμίας αποπληρωμής (αποτελεί στοιχείο του ισολογισμού). Οι δαπάνες πρόβλεψης για ζημίες από χορηγηθέντα δάνεια είναι οι δαπάνες που χρησιμοποιούνται ως αποθεματικό ως πρόβλεψη για μη εισπραχθέντα δάνεια και πληρωμές δανείων. Οι προβλέψεις για ζημίες από χορηγηθέντα δάνεια αποτελούν προσαρμογή στα αποθεματικά για ζημίες από χορηγηθέντα δάνεια και στοιχείο της κατάστασης λογαριασμού αποτελεσμάτων.

Ρήτρα 4.1.13: Περιουσιακά στοιχεία (★)

Το σύνολο των περιουσιακών στοιχείων, εγκαταστάσεων και εξοπλισμού, επενδυτικών ακινήτων, της υπεραξίας (φήμης και πελατείας) και λοιπών άυλων στοιχείων, άλλων χρηματοοικονομικών περιουσιακών στοιχείων, δανείων και απαιτήσεων, επενδύσεων που καταχωρίζονται με τη μέθοδο της καθαρής θέσης, βιολογικών περιουσιακών στοιχείων, πάγιων περιουσιακών στοιχείων που κατατάσσονται ως κατεχόμενα προς πώληση, αποθεμάτων, τρεχόντων και αναβαλλόμενων φορολογικών απαιτήσεων, εμπορικών και λοιπών απαιτήσεων, καθώς και των ταμειακών διαθεσίμων και των ισοδυνάμων τους.

Ρήτρα 4.1.14: Υποχρεώσεις (★)

Το σύνολο των εμπορικών και λοιπών πληρωτέων, προβλέψεων για παροχές σε εργαζομένους, λοιπών προβλέψεων, αναβαλλόμενων εσόδων, λοιπών χρηματοοικονομικών και μη χρηματοοικονομικών υποχρεώσεων, τρεχουσών και αναβαλλόμενων φορολογικών υποχρεώσεων, καθώς και των υποχρεώσεων οι οποίες περιλαμβάνονται σε ομάδες διάθεσης που κατατάσσονται ως κατεχόμενες προς πώληση.

Ρήτρα 4.1.15: Δείκτης επιχειρησιακής βιωσιμότητας (★)

Η ρήτρα αυτή χαρακτηρίστηκε **ρήτρα προτεραιότητας** διότι αποτελεί βασικό δείκτη των επιδόσεων ενός παρόχου μικροπιστώσεων. Μετρά τον βαθμό στον οποίον ένας πάροχος καλύπτει τις δαπάνες του μέσω εσόδων λειτουργίας. Υπολογίζεται βάσει του ακόλουθου τύπου:

Έσοδα λειτουργίας

(Χρηματοπιστωτικές δαπάνες + δαπάνες για πρόβλεψη ζημίας από δάνεια + δαπάνες προσωπικού + διοικητικές δαπάνες)

Κοινά πρότυπα κοινωνικής αναφοράς

Ρήτρα 4.2: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων δημοσιοποιούν σε ετήσια βάση τους ακόλουθους δείκτες:

Ρήτρα 4.2.1: την αποστολή τους (★)

Η ρήτρα αυτή χαρακτηρίστηκε **ρήτρα προτεραιότητας** διότι η δημοσιοποίηση της κοινωνικής αποστολής είναι σημαντική για την αύξηση της διαφάνειας όσον αφορά μια βασική πτυχή του επιχειρηματικού μοντέλου του παρόχου.

Ρήτρα 4.2.2: το μέσο ύψος των εκταμιευθέντων δανείων, (★)

Ρήτρα 4.2.3: το μέσο ύψος των εκταμιευθέντων δανείων ως % του ακαθάριστου εθνικού εισοδήματος, (★)

Ρήτρα 4.2.4: το ποσοστό γυναικών πελατών, αν είναι σημαντικό για την αγορά-στόχο και για την αποστολή, (★)

Ρήτρα 4.2.5: το ποσοστό αγροτών πελατών, αν είναι σημαντικό για την αγορά-στόχο και για την αποστολή, (★)

Ρήτρα 4.2.6: το ποσοστό πελατών που βρίσκονται κάτω από το όριο της φτώχειας, αν είναι σημαντικό για την αγορά-στόχο και για την αποστολή, (★★★)

Ρήτρα 4.2.7: το ποσοστό πελατών που αρχίζουν να στρέφονται στον παραδοσιακό χρηματοπιστωτικό τομέα, αν είναι σημαντικό για την αγορά-στόχο και για την αποστολή, (★★)

Ρήτρα 4.2.8: το ποσοστό των πελατών που ανήκουν σε μειονότητες, αν είναι σημαντικό για την αγορά-στόχο και για την αποστολή, (★)

Ρήτρα 4.2.9: το ποσοστό χρηματοδοτούμενων νεοφυών επιχειρήσεων, αν είναι σημαντικό για την αγορά-στόχο και για την αποστολή, (★)

Ρήτρα 4.2.10: το ποσοστό πελατών που λαμβάνουν επιδόματα κοινωνικής πρόνοιας, αν είναι σημαντικό για την αγορά-στόχο και για την αποστολή. (★)

Κοινά πρότυπα γνωστοποίησης

Ρήτρα 4.3: Το κοινό θα έχει πρόσβαση σε πληροφορίες, όπως προβλέπεται στον κώδικα, για μεμονωμένους παρόχους μικροπιστώσεων μέσω διαδικτυακής βάσης δεδομένων. (★)

Οι πάροχοι θα καθοδηγούνται σε ασφαλή διαδικτυακό τόπο μέσω του οποίου θα μπορούν να δημοσιοποιούν πληροφορίες. Συνιστάται επίσης να γνωστοποιούν οι πάροχοι τις πληροφορίες αυτές στις ετήσιες εκθέσεις τους και σε άλλα σχετικά πλαίσια.

Ρήτρα 4.4: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων δημοσιοποιούν, σε ετήσια βάση, τους ακόλουθους δείκτες:

Ρήτρα 4.4.1: τον αριθμό ενεργών δανειοληπτών. (★)

Πρόκειται για τον αριθμό των ιδιωτών οι οποίοι έχουν επί του παρόντος ανεξόφλητα δάνεια έναντι του παρόχου μικροπιστώσης ή έχουν κατά κύριο λόγο την ευθύνη αποπληρωμής οιοδήποτε μέρους του ακαθάριστου δανειακού χαρτοφυλακίου. Ένας ιδιώτης που έχει λάβει πολλαπλά δάνεια από πάροχο μικροπιστώσεων πρέπει να υπολογίζεται ως ένας και μόνον δανειολήπτης.

Ρήτρα 4.4.2: τον αριθμό και την αξία των χορηγηθέντων και των ανεξόφλητων δανείων (★)

Πρόκειται για: 1) τον αριθμό και την αξία των χορηγηθέντων δανείων που βρίσκονται στη διαδικασία της εκταμίευσης κατά τη διάρκεια του συγκεκριμένου έτους αναφοράς και 2) τον αριθμό και την αξία των ανεξόφλητων δανείων στο τέλος του οικονομικού έτους.

Ρήτρα 4.4.3: την αξία του τρέχοντος, του ακαθάριστου και του καθαρού χαρτοφυλακίου (★)

Ρήτρα 4.4.4: το χαρτοφυλάκιο επισφάλειας (PAR). (★)

Οι πάροχοι γνωστοποιούν τα PAR για 30 και 90 ημέρες.

Ρήτρα 4.4.5: το ποσοστό δανειοδοσίας προς συνδεδεμένα μέρη (★)

Ο όρος «δανειοδοσία προς συνδεδεμένα μέρη» αναφέρεται σε μέλη του Δ.Σ., προσωπικό ή στενούς συγγενείς οι οποίοι λαμβάνουν δάνεια ή επενδύσεις από παρόχους μικροπιστώσεων.

Ρήτρα 4.4.6: τη συνολική αξία των περιουσιακών στοιχείων και υποχρεώσεων (★)

Ρήτρα 4.4.7: Δείκτης επιχειρησιακής βιωσιμότητας (★)

Η ρήτρα αυτή χαρακτηρίστηκε **ρήτρα προτεραιότητας** διότι η διαφάνεια όσον αφορά την απόδοση αποτελεί παράγοντα που συμβάλλει σημαντικά στην πειθαρχία της αγοράς και στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης στον τομέα.

Ρήτρα 4.4.8: τις εισπραχθείσες επιδοτήσεις (★)

Οι πάροχοι θα δημοσιοποιούν το ύψος των επιδοτήσεων λειτουργίας που λαμβάνουν ετησίως (ποσό €) και τον αριθμό των ενεργών εθελοντών κατά τον χρόνο αναφοράς.

Ρήτρα 4.4.9: το κόστος ανά δάνειο (★)

Ρήτρα 4.4.10: τον αριθμό υπαλλήλων που είναι υπεύθυνοι για τη χορήγηση δανείων και (του συνόλου) του προσωπικού (★)

Ρήτρα 4.5: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων καταγράφουν και δημοσιοποιούν τον αριθμό των καταγγελιών που λαμβάνουν σε ετήσια βάση (★)

Όλα τα ζητήματα που αναφέρει ένας αιτών ή ένας πρώην ή νυν πελάτης μέσω επίσημης διαδικασίας καταγγελιών πρέπει να καταγράφονται ως καταγγελίες. Η ρήτρα αυτή χαρακτηρίστηκε **ρήτρα προτεραιότητας** διότι η αναφορά και η γνωστοποίηση των καταγγελιών των πελατών αποτελούν παράγοντες που συμβάλλουν σημαντικά στην πειθαρχία της αγοράς όσον αφορά τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών.

5



Διαχειριστικά συστήματα πληροφορικής

Εισαγωγή

Τα Διαχειριστικά Συστήματα Πληροφορικής (ΔΣΠ) «συλλέγουν και αποθηκεύουν δεδομένα, επεξεργάζονται δεδομένα για να δημιουργήσουν ουσιαστικές και συναφείς εκθέσεις και υποστηρίζουν λειτουργίες επιβάλλοντας ορισμένες διαδικασίες και παρέχοντας μια διαδρομή ελέγχου».⁴ Ένα αποτελεσματικό και κατάλληλο ΔΣΠ μπορεί να επιτρέψει στους παρόχους μικροπιστώσεων να εξημερωθούν τους πελάτες τους με περισσότερη αποτελεσματικότητα και αξιοπιστία. Το παρόν τμήμα του κώδικα καθορίζει κοινά πρότυπα για τα ΔΣΠ των παρόχων μικροπιστώσεων σχετικά με την πληρότητα και την επεκτασιμότητα (όσον αφορά τις λειτουργίες), την ασφάλεια και τη στήριξη του προσωπικού.

Λειτουργική πληρότητα και επεκτασιμότητα

Ρήτρα 5.1: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν ΔΣΠ ικανό να παράγει τα αναγκαία δεδομένα για την κατάρτιση των βασικών χρηματοοικονομικών εκθέσεων: (★)

Το ΔΣΠ του παρόχου δημιουργεί οικονομικές καταστάσεις —δεδομένα τα οποία επιτρέπουν τη δημιουργία καταστάσεων λογαριασμού αποτελεσμάτων (συνοψίζει έσοδα που αποκτήθηκαν και δαπάνες που προέκυψαν κατά τη διάρκεια συγκεκριμένης περιόδου), ισολογισμών (σύννοψη της οικονομικής κατάστασης σε συγκεκριμένη χρονική στιγμή που καλύπτει τα περιουσιακά στοιχεία, τις υποχρεώσεις και τα ίδια κεφάλαια) και καταστάσεων ταμειακών ροών. Η ρήτρα αυτή χαρακτηρίστηκε **ρήτρα προτεραιότητας** διότι η κατάρτιση τέτοιων εκθέσεων είναι σημαντική για την υποστήριξη των καθημερινών επιχειρησιακών δραστηριοτήτων (π.χ. διαχείριση αθετήσεων κ.λπ.) και της διαχείρισης του παρόχου μικροπιστώσεων.

Ρήτρα 5.2: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν ΔΣΠ που τους επιτρέπει να επιτελούν ένα πλήρες φάσμα λογιστικών δραστηριοτήτων. (★★)

Μεταξύ αυτών συγκαταλέγονται η πρόβλεψη ζημιών από δάνεια, η παρακολούθηση της ταμειακής ροής, των εσόδων και των δαπανών.

Ρήτρα 5.3: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν ΔΣΠ που λειτουργεί σύμφωνα με γενικώς αποδεκτές λογιστικές αρχές και αναγνωρισμένα λογιστικά πρότυπα. (★)

Ρήτρα 5.4: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν ΔΣΠ το οποίο είναι ικανό να παράγει περιοδικές εκθέσεις για την ποιότητα των δανειακών χαρτοφυλακίων. (★★)

Το σύστημα ΔΣΠ επιτρέπει τη δημιουργία εκθέσεων για την ποιότητα των χαρτοφυλακίων τουλάχιστον σε μηνιαία βάση. Η ρήτρα αυτή χαρακτηρίστηκε **ρήτρα προτεραιότητας** διότι η ύπαρξη ΔΣΠ που διαθέτει τις ικανότητες αυτές βοηθά τόσο το αρμόδιο για τα δάνεια προσωπικό όσο και τη διοίκηση να παρακολουθούν και να διαχειρίζονται τις αθετήσεις. Περιλαμβάνει την παραγωγή ιστορικών δεδομένων και άλλων πληροφοριών, συγκεκριμένων για κάθε υπάλληλο αρμόδιο για δάνεια, καθώς και μηχανισμούς διαχείρισης των αθετήσεων.

Ρήτρα 5.5: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν ΔΣΠ ικανό να διαχειρίζεται και να αποθηκεύει πληροφορίες σχετικά με τους πελάτες. (★)

Θα περιλαμβάνει ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, ιστορικά δεδομένα και συγκεντρωτικά δεδομένα πελατών. Η ρήτρα αυτή χαρακτηρίστηκε **ρήτρα προτεραιότητας** διότι η αποτελεσματική διαχείριση των δεδομένων πελατών είναι σημαντική για την κατανόηση της πελατειακής βάσης.

Ρήτρα 5.6: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων συλλέγουν ποιοτικά και αξιόπιστα δεδομένα για το προφίλ των πελατών σύμφωνα με την αποστολή τους. (★★)

Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει κοινωνικοοικονομικά και δημογραφικά χαρακτηριστικά των πελατών και αποτελέσματα των πελατών σχετικά με την αγορά-στόχο και την αποστολή του παρόχου (π.χ. δημιουργία θέσεων απασχόλησης κ.λπ.).

Ρήτρα 5.7: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν ΔΣΠ ικανό να παρέχει ταχεία πρόσβαση σε πληροφορίες χρήσιμες για τη διοίκηση, για το προσωπικό που διαχειρίζεται δάνεια και για τα μέλη του Δ.Σ. (★★)

Τούτο δεν σημαίνει κατ' ανάγκην ότι η διοίκηση, το προσωπικό που διαχειρίζεται δάνεια και τα μέλη του Δ.Σ. θα πρέπει να έχουν απευθείας πρόσβαση σε αυτές τις πληροφορίες μέσω του ΔΣΠ, αλλά ότι το ΔΣΠ θα πρέπει να είναι σε θέση να παράγει πληροφορίες χρήσιμες για όλες αυτές τις ομάδες.

Ρήτρα 5.8: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν ΔΣΠ ικανό να χειρίζεται την προγραμματιζόμενη ανάπτυξη και να ενσωματώνει νέα προϊόντα, πολλαπλά γραφεία, υπηρεσίες και διαύλους διανομής. (★★)

Το ΔΣΠ μπορεί να χειρίζεται και να ενσωματώνει νέα προϊόντα, πολλαπλά γραφεία, υπηρεσίες και διαύλους διανομής. Το ΔΣΠ μπορεί να διαχωρίσει και να συγκεντρώσει δεδομένα σε επίπεδο γραφείων. Το ΔΣΠ μπορεί να ενσωματώνει νέες μεθοδολογίες δανεισμού, συνάλλαγμα και διάφορους τύπους επιτοκίων. Εναλλακτικά, ο πάροχος σχεδιάζει να επενδύσει σε νέο ΔΣΠ για να αντιμετωπίσει την ανάπτυξη. Αυτό δεν ισχύει για μικρούς οργανισμούς, οι οποίοι δεν σχεδιάζουν να αναπτυχθούν.

Ασφάλεια και στήριξη προσωπικού

Ρήτρα 5.9: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων εξασφαλίζουν την ασφάλεια του ΔΣΠ. (★★)

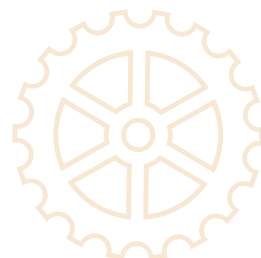
Ο πάροχος έχει σύστημα πληροφορικής για να εξασφαλίσει την ασφάλεια του συστήματος υποδομής (π.χ. προστασία από κακόβουλο λογισμικό, κρυπτογραφημένα email, ασφαλές δίκτυο VPN, επικαιροποιημένο και ασφαλές λογισμικό, κ.λπ.). Η πολυπλοκότητα του συστήματος εξαρτάται από το μέγεθος του παρόχου.

Ρήτρα 5.10: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων καθορίζουν διαφορετικά επίπεδα πρόσβασης χρηστών και υποβολής αναφορών, στο πλαίσιο των οποίων συγκεκριμένες λειτουργίες που προορίζονται αποκλειστικά για συγκεκριμένα επίπεδα χρηστών ενσωματώνονται στη διεπαφή χρήστη. (★★)

Μια βασική πτυχή στο πλαίσιο αυτό είναι να μην επιτρέπεται σε ένα άτομο να διενεργεί μόνο του μια ολόκληρη διαδικασία.

Ρήτρα 5.11: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων θεσπίζουν μέτρα για την ασφαλή αποθήκευση και δημιουργία εφεδρικών αντιγραφών πληροφοριών σχετικά με τις ολοκληρωθείσες συναλλαγές, τα υπόλοιπα και τις εκκαθαριστικές καταστάσεις και για την ανάκτηση αυτών των πληροφοριών αν παραστεί ανάγκη. (★★)

Τα μέτρα αυτά μπορεί να περιλαμβάνουν τη δημιουργία τακτικών εφεδρικών αντιγραφών (back-ups) και ενσωματωμένους μηχανισμούς ανάκτησης.



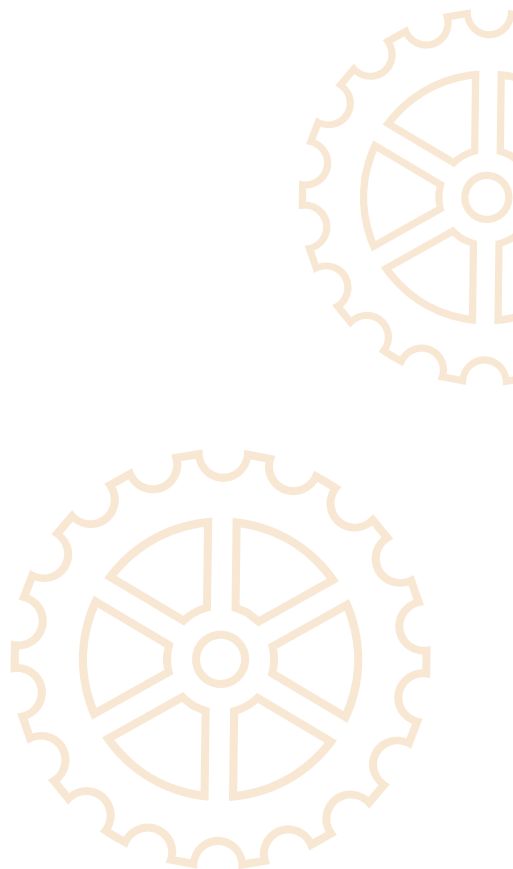
Ρήτρα 5.12: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων εφαρμόζουν προληπτικά μέτρα κατά της παράνομης ή τυχαίας αλλοίωσης αρχείων δεδομένων. (★★)

Τα μέτρα αυτά μπορεί να περιλαμβάνουν περιορισμούς στους χρήστες για συγκεκριμένες δραστηριότητες, κωδικούς πρόσβασης χρηστών και τήρηση μητρώου παραβιάσεων του συστήματος.

Ρήτρα 5.13: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων διαθέτουν ΔΣΠ που μπορεί να εμφανίζει τη διαδρομή ελέγχου για κρίσιμες δραστηριότητες και για αλλαγές δεδομένων. (★★)

Το σύστημα θα πρέπει να προσδιορίζει το πρόσωπο που διενήργησε ή ενέκρινε συγκεκριμένες βασικές πράξεις, όπως την εκταμίευση δανείου, την τροποποίηση του ποσού δανείου ή την αναδιάρθρωση δανείου.

Ρήτρα 5.14: Οι πάροχοι μικροπιστώσεων παρέχουν κατάρτιση και/ή εγχειρίδια προς υποστήριξη των χρηστών του ΔΣΠ. (★★)



Γλωσσάριο

Όρος	Ορισμός
Ετήσια γενική συνέλευση (ΕΓΣ)	Συνέλευση των διευθυντών και μετόχων ανώνυμης εταιρείας. Η ΕΓΣ (ή απλώς «ετήσια συνέλευση»), η οποία συχνά είναι υποχρεωτική από τον νόμο, εγκρίνει τους ετήσιους λογαριασμούς, εκλέγει τα μέλη του Δ.Σ. και ασχολείται με άλλα ζητήματα.
Ετήσιο επιτόκιο	Το ετήσιο επιτόκιο χρεώνεται για τον δανεισμό και εκφράζεται ως ενιαίο ποσοστό που αντιπροσωπεύει το πραγματικό ετήσιο κόστος των κεφαλαίων κατά τη διάρκεια ενός δανείου. Περιλαμβάνει τυχόν τέλη ή πρόσθετες δαπάνες που συνδέονται με τη συναλλαγή.
Διαδρομή ελέγχου	Η αλληλουχία των βημάτων, αποτυπωμένη σε χαρτί ή ηλεκτρονικά, βάσει της οποίας τεκμηριώνεται το ιστορικό μιας συναλλαγής. Επιτρέπει την παρακολούθηση της προέλευσης των χρηματοπιστωτικών δεδομένων, από το γενικό καθολικό έως το παραστατικό (π.χ. τιμολόγιο, απόδειξη κ.λπ.). Το γενικό καθολικό αποτελεί το μέσο στο οποίο φυλάσσονται οι λογιστικές πληροφορίες ενός οργανισμού και στο οποίο καταγράφονται συνοπτικά όλες οι χρηματοπιστωτικές συναλλαγές που διενεργούνται σε μια λογιστική χρήση.
Επιχειρηματικό σχέδιο	Λεπτομερές έγγραφο που περιγράφει τους προηγούμενους, τους τρέχοντες και τους μελλοντικούς χρηματοπιστωτικούς και λειτουργικούς στόχους εταιρείας ή οργανισμού. Λειτουργεί ως οδικός χάρτης που καθορίζει την κατεύθυνση ενός οργανισμού εντός συγκεκριμένης χρονικής περιόδου, συνήθως 3-5 ετών. Κατευθύνει τις πολιτικές και τις στρατηγικές του οργανισμού και βασίζεται σε χρηματοπιστωτικά δεδομένα.
Εμπράγματατες ασφάλειες	Ως παραδοσιακές ασφάλειες νοούνται συνήθως οι τίτλοι ιδιοκτησίας, ενώ οι μη παραδοσιακές εμπράγματατες ασφάλειες αναφέρονται συνήθως σε προσωπικές εγγυήσεις, περιουσιακά στοιχεία νοικοκυριών και υποχρεωτικές αποταμιεύσεις. Ως υποκατάστατα ασφαλειών νοούνται οι αλληλέγγυες εγγυήσεις.
Πιστωτικός κίνδυνος	Πρόκειται για τον κίνδυνο όσον αφορά τα κέρδη ή το κεφάλαιο λόγω αθέτησης των όρων συμφωνίας δανεισμού από τον πελάτη. Είναι κατά κύριο λόγο ο κίνδυνος μη εξόφλησης δανείου από τον δανειολήπτη.
Εξωτερικός έλεγχος	«Εξωτερικός έλεγχος είναι η επίσημη, ανεξάρτητη εξέταση των δημοσιονομικών καταστάσεων, των βιβλίων, των συναλλαγών και των πράξεων μιας οντότητας από επαγγελματίες λογιστές, ώστε να εξακριβωθεί η αξιοπιστία των οικονομικών καταστάσεων και άλλων διαχειριστικών εκθέσεων, να εξασφαλισθεί η λογοδοσία για τα κεφάλαια των χορηγών ή να εντοπισθούν αδυναμίες στους εσωτερικούς ελέγχους και συστήματα. Το πεδίο των εξωτερικών ελέγχων μπορεί να ποικίλλει σημαντικά, αναλόγως των στόχων του συγκεκριμένου ελέγχου» ⁵
Πάροχος μικροπιστώσεων	Αναφέρεται σε οργανισμούς οι οποίοι χορηγούν σε μικροεπιχειρηματίες μικροδάνεια έως 50 000 ευρώ απευθείας ή σε συνεργασία με άλλους χρηματοπιστωτικούς οργανισμούς (π.χ. τράπεζες).
Χαρτοφυλάκιο επισφάλειας (Portfolio at risk, PAR)	Η αξία των ανεξόφλητων δανείων των οποίων μία τουλάχιστον δόση αποπληρωμής καθυστερείται για περισσότερο από συγκεκριμένο αριθμό ημερών. Συχνά εμφανίζεται ως δείκτης και διαιρείται σε κατηγορίες σύμφωνα με τον αριθμό των ημερών καθυστέρησης της αποπληρωμής.

Όρος	Ορισμός
Απαρτία	Ο ελάχιστος αριθμός των υπαλλήλων και μελών επιτροπής ή οργανισμού, συνθήως η πλειοψηφία, που απαιτείται να είναι παρόντες προκειμένου να είναι έγκυρες οι πράξεις τους.
Αναχρηματοδότηση δανείων	Πρόκειται για την εκταμίευση δανείων με σκοπό να δοθεί η δυνατότητα στον δανειολήπτη να αποπληρώσει προηγούμενα δάνεια τα οποία, σε αντίθετη περίπτωση, δεν θα ήταν σε θέση να εξοφλήσει.
Αναδιάρθρωθέντα δάνεια	Αναδιάρθρωση δανείου είναι η διαδικασία αναδιαπραγμάτευσης ή τροποποίησης «του αρχικού χρονοδιαγράμματος αποπληρωμής του κεφαλαίου» ⁶ .
Κεφάλαια υπό περιορισμούς	Επιχορηγήσεις, επενδύσεις ή δωρεές που απαιτούν τη χρήση των κεφαλαίων κατά συγκεκριμένο τρόπο ή για συγκεκριμένο σκοπό, σύμφωνα με τις επιθυμίες του χρηματοδότη, π.χ. εξυπηρέτηση. Τα κεφάλαια μπορεί να χορηγούνται για την παροχή ενός συνόλου υπηρεσιών σε συγκεκριμένη ομάδα-στόχο ή να προορίζονται για την κάλυψη συγκεκριμένων δαπανών (π.χ. για πληρωμές, εξοπλισμό, κ.λπ.)
Μήτρα επικινδυνότητας	Ο πίνακας ή το μπτρώο κινδύνων προσδιορίζει τους κινδύνους, καθορίζει την πιθανότητα και τη σοβαρότητά τους (π.χ. χαμηλή, μέτρια ή υψηλή) και παρέχει μια συνολική εικόνα του κινδύνου συνδυάζοντας τα μέτρα (πιθανότητα και σοβαρότητα). Ένα σχετικό εργαλείο είναι ο πίνακας διαχείρισης κινδύνου, ο οποίος καλύπτει την ποιότητα της υφιστάμενης διαχείρισης κινδύνου ως προς τον έλεγχο των κινδύνων (π.χ. πολύ καλή, αποδεκτή ή ανεπαρκής).
Δανειοδότηση με εξασφάλιση	Δανειοδότηση με εξασφάλιση είναι η χορήγηση δανείου έναντι ενεχυρίασεως περιουσιακού στοιχείου ως εμπράγματης ασφάλειας. Σε περίπτωση μη εξόφλησης του δανείου, ο δανειστής μπορεί να προβεί σε δέσμευση της ασφάλειας για την κάλυψη της ζημίας.
Συνολικό κόστος δανεισμού	Η συνολική επιβάρυνση για την ανάληψη δανειακής υποχρέωσης (δάνειο) που ενδέχεται να περιλαμβάνει πληρωμές τόκων και λοιπά έξοδα χρηματοδότησης που θα πρέπει να καταβάλει ο πελάτης και που είναι γνωστά στον δανειστή κατά τη στιγμή της εκταμίευσης του δανείου. Το συνολικό κόστος δανεισμού εκφράζεται σε χρηματική αξία.
Κεφάλαια άνευ περιορισμών	Επιχορηγήσεις, επενδύσεις ή δωρεές που μπορούν να δαπανηθούν κατά την κρίση του αποδέκτη
Ανάλυση αποκλίσεων	Διαδικασία που αποσκοπεί στον υπολογισμό της διαφοράς μεταξύ των πραγματικών, των προβλεπόμενων στον προϋπολογισμό και των επιδιωκόμενων δαπανών ή εσόδων και στον εντοπισμό των αιτιών των διαφορών ή αποκλίσεων.

Σημειώσεις τέλους

1 Τον ευρωπαϊκό κώδικα καλής πρακτικής για τη χορήγηση μικροπιστώσεων εκπόνησαν ο Δρ. Karl Dayson και ο Δρ. Pål Vik της «Community Finance Solutions», του πανεπιστημίου του Salford (HB) στο πλαίσιο σύμβασης που υπέγραψαν με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

2 Ενεργοί δανειολήπτες είναι ιδιώτες που έχουν επί του παρόντος ανεξόφλητα δάνεια έναντι του παρόχου μικροπιστώσης ή έχουν κατά κύριο λόγο την ευθύνη αποπληρωμής οποιδήποτε μέρους του ακαθάριστου δανειακού χαρτοφυλακίου. Ένας δανειολήπτης με πολλαπλά δάνεια θα πρέπει να υπολογίζεται ως ένας μόνο δανειολήπτης.

3 Lapenu, C. and Pierret, D. (2006). Εγχειρίδιο για την ανάλυση της διακυβέρνησης των οργανισμών μικροχρηματοδότησης. Διεθνές Ταμείο Αγροτικής Ανάπτυξης

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 (Εγχειρίδιο εξωτερικών ελέγχων των μικροπιστωτικών ιδρυμάτων), τόμος 1. Technical Tool Series No. 3, Δεκέμβριος 1998

6 Microfinance Consensus Guidelines (κατευθυντήριες γραμμές συναίνεσης για τη μικροχρηματοδότηση).

Επικοινωνία με την ΕΕ

Αυτοπροσώπως

Σε όλη την Ευρωπαϊκή Ένωση υπάρχουν εκατοντάδες κέντρα πληροφόρησης Europe Direct. Μπορείτε να βρείτε τη διεύθυνση του πλησιέστερου σε σας κέντρου στον δικτυακό τόπο <http://europa.eu/contact>

Τηλεφωνικά ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

Η Europe Direct είναι μια υπηρεσία που απαντά στις ερωτήσεις σας για την Ευρωπαϊκή Ένωση. Μπορείτε να επικοινωνήσετε με αυτήν την υπηρεσία:

- καλώντας ατελώς τον αριθμό 00 800 6 7 8 9 10 11 (ορισμένα δίκτυα τηλεφωνίας ενδέχεται να χρεώνουν τις κλήσεις αυτές),
- καλώντας τον αριθμό +32 22999696 ή
- μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από τον δικτυακό τόπο <http://europa.eu/contact>

Εύρεση πληροφοριών σχετικά με την ΕΕ

Στο διαδίκτυο

Πληροφορίες για την Ευρωπαϊκή Ένωση σε όλες τις επίσημες γλώσσες της ΕΕ είναι διαθέσιμες στον δικτυακό τόπο Europa: <http://europa.eu>

Στις εκδόσεις της ΕΕ

Μπορείτε να τηλεφορτώσετε ή να παραγγείλετε δωρεάν και επί πληρωμή εκδόσεις της ΕΕ από το βιβλιοπωλείο της ΕΕ στην ακόλουθη διεύθυνση: <http://publications.europa.eu/eubookshop>. Μπορείτε να ζητήσετε πολλαπλά αντίγραφα δωρεάν εκδόσεων επικοινωνώντας με την υπηρεσία Europe Direct ή με το τοπικό σας κέντρο πληροφόρησης (βλ. <http://europa.eu/contact>).

Στη νομοθεσία της ΕΕ και σε σχετικά έγγραφα

Για πρόσβαση σε νομικές πληροφορίες της ΕΕ, συμπεριλαμβανομένου του συνόλου της ενωσιακής νομοθεσίας από το 1951 σε όλες τις επίσημες γλώσσες, μεταβείτε στον δικτυακό τόπο EUR-Lex, στην ακόλουθη διεύθυνση: <http://eur-lex.europa.eu>

Στα δημόσια δεδομένα από την ΕΕ

Η Πύλη Δημόσιων Δεδομένων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (<http://data.europa.eu/euodp>) παρέχει πρόσβαση σε σύνολα δεδομένων από την ΕΕ. Τα δεδομένα μπορούν να τηλεφορτωθούν και να επαναχρησιμοποιηθούν δωρεάν, τόσο για εμπορικούς όσο και για μη εμπορικούς σκοπούς.

Ο ευρωπαϊκός κώδικας καλής πρακτικής για τη χορήγηση μικροπιστώσεων ορίζει ένα ενοποιημένο σύνολο προτύπων για τον τομέα της μικροχρηματοδότησης στην Ευρώπη. Χρησιμεύει ως εργαλείο αυτορρύθμισης και σήμα ποιότητας για τους οργανισμούς μικροχρηματοδότησης που δεσμεύονται από τη χρηματοπιστωτική οικονομία δεοντολογικού χαρακτήρα. Ο κώδικας καταρτίστηκε βάσει αναγνωρισμένων βέλτιστων πρακτικών στον τομέα και σε στενή συνεννόηση με τους φορείς του τομέα. Η υπογραφή ή έγκριση του κώδικα είναι προαπαιτούμενο για τους οργανισμούς μικροχρηματοδότησης και τις τράπεζες για να επωφεληθούν από τη χρηματοπιστωτική στήριξη της ΕΕ.

Μπορείτε να τηλεφορτώσετε τις εκδόσεις μας ή να γίνετε δωρεάν συνδρομητές στη διεύθυνση

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

Αν επιθυμείτε να λαμβάνετε συχνές ενημερώσεις σχετικά με τη Γενική Διεύθυνση Απασχόλησης, Κοινωνικών Υποθέσεων και Κοινωνικής Ένταξης, εγγραφείτε για να λαμβάνετε δωρεάν το Social Europe e-newsletter στη διεύθυνση

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



Social Europe



EU_Social



Υπηρεσία Εκδόσεων
της Ευρωπαϊκής Ένωσης