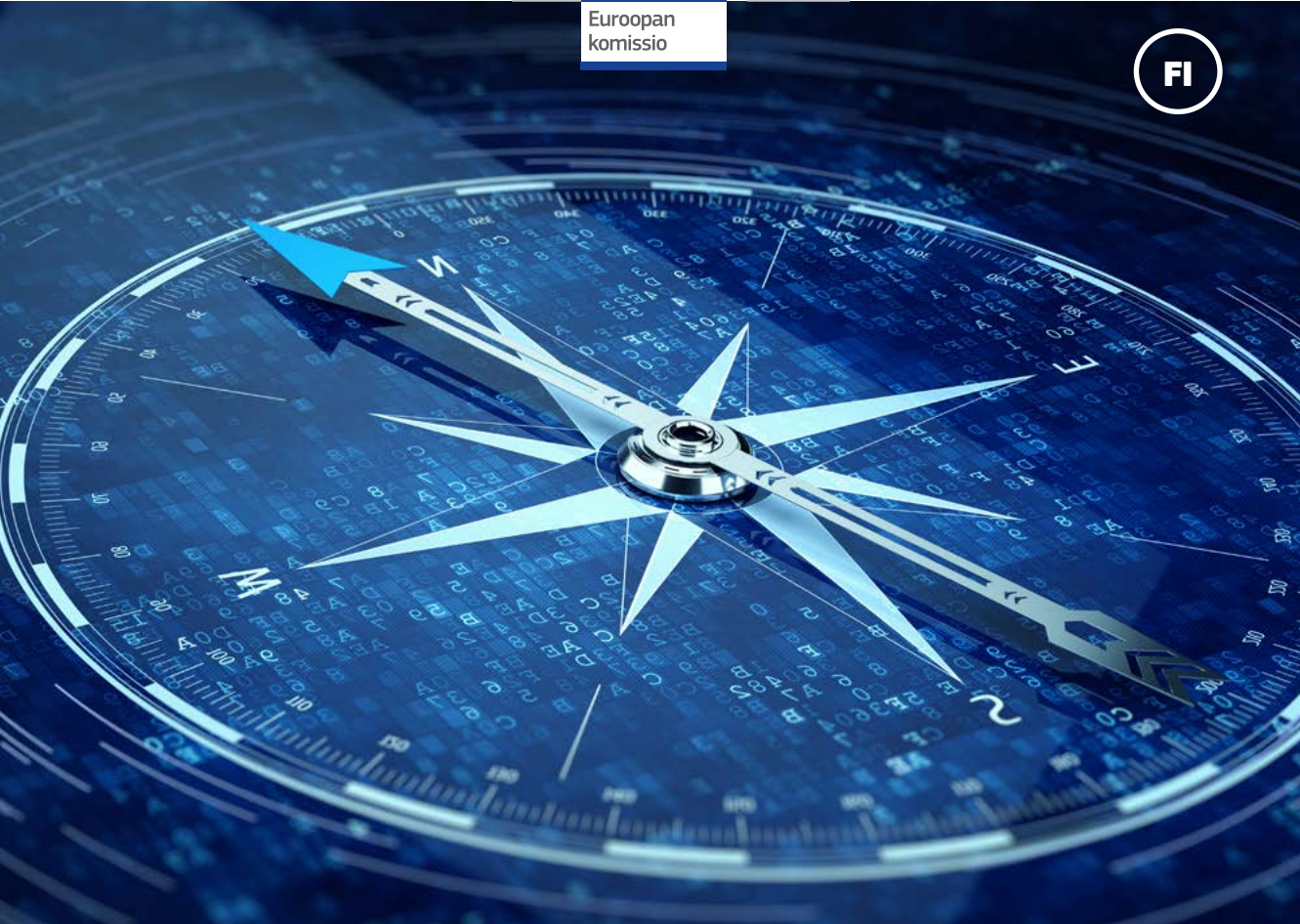




Euroopan
komissio



Mikroluottojen tarjoajien eurooppalaiset käytännönsäännöt

Sosiaalinen
Eurooppa

Käsikirjoitus on valmistunut 2022

2022 painos

Mikroottojen tarjoajien eurooppalaiset käytännesäännöt ovat laatineet Karl Dayson ja Pål Vik (Community Finance Solutions, Salfordin yliopisto, Yhdistynyt kuningaskunta) Euroopan komission kanssa tehdyn sopimuksen perusteella.

Euroopan komissio tai sen puolesta toimivat henkilöt eivät ole vastuussa siitä, miten tämän julkaisun sisältämiä tietoja käytetään.

Luxemburg: Euroopan unionin julkaisutoimisto, 2022

© Euroopan unioni, 2022

Uudelleenkäyttö on sallittua, kunhan lähde mainitaan.

Euroopan komission soveltamasta asiakirjojen uudelleenkäyttöpolitiikasta säädetään päätöksessä 2011/833/EU (EUVL L 330, 14.12.2011, s. 39).

Kansilehti © Shutterstock

Sellaisten valokuvien tai sellaisen muun materiaalin käyttöön tai jäljentämiseen, joihin EU:lla ei ole tekijänoikeutta, on pyydettävä lupa suoraan tekijänoikeuden haltijalta.

The background features a complex technical illustration. At the top, several interlocking gears of various sizes are depicted in a light blue line-art style. Below the gears, a network of thin, light blue lines forms a circuit board or data network pattern, with small circular nodes at various points. On the right side, there is a cluster of hexagonal shapes, some of which are interconnected. Dashed lines with arrowheads point downwards from the gear area towards the circuit lines. A small, dark blue hatched rectangular symbol is located on the left side of the page.

Mikroluottojen tarjoajien eurooppalaiset käytännösäännöt

Esipuhe



Nicolas Schmit

Työllisyydestä ja sosiaalisista oikeuksista vastaava komission jäsen
Euroopan komissio

Eurooppalainen mikrorahoituksen ekosysteemi on kasvava ala, johon liittyy huomattavia mahdollisuuksia, sillä yli 90 prosenttia eurooppalaisista yrityksistä on mikroyrityksiä. Koronaviruspandemia on kuitenkin aiheuttanut alalle merkittäviä vaikeuksia. Tilanteesta ovat kautta Euroopan kärsineet pahoin monet pienyritykset, muun muassa mikrorahoituslaitokset ja niiden asiakkaat, jotka kuuluvat usein yhteiskunnan heikoimmassa asemassa oleviin ryhmiin. Niiden rahoitusmahdollisuuksien tukeminen on sen vuoksi keskeistä edistettäessä Euroopan elpymisen yhteydessä työpaikkojen luomista, yhtäläisiä mahdollisuuksia ja osallisuutta sekä vastattaessa koronaviruspandemian aiheuttamiin uusiin haasteisiin. Mikrorahoitus on tärkeä väline, joka mahdollistaa yrittäjäksi ryhtymisen yhä useammalle. Tavoitteena on myös varmistaa, että talous palvelee kaikkia. Ala on kuitenkin heterogeeninen, mikä johtuu toimijoiden ja liiketoimintamallien erilaisuudesta sekä oikeudellisten ja institutionaalisten järjestelmien moninaisuudesta Euroopassa.

Tämän vuoksi alan luotonantokäytännöt vaihtelevat huomattavasti riippuen mikrolainoja myöntävän organisaation tyypistä sekä sen oikeudellisista järjestelyistä, toimintaympäristöstä ja kyvystä soveltaa moitteettoman ja tehokkaan varainhoidon menettelyjä. Mikroluottoja tarjoavat Euroopan unionissa rahoituslaitokset, kuten liikepankit, säästöpankit, osuustoiminnalliset pankit ja julkiset pankit, sekä monet muut laitokset, jotka eivät harjoita pankkitoimintaa, kuten mikrorahoituslaitokset, säätiöt, luotto-osuuskunnat, hyväntekeväisyysjärjestöt ja kansalaisjärjestöt.

Euroopan unioni on vuodesta 2010 lähtien kehittänyt rahoitusohjelmiansa kautta uusia tukia rahoituslaitoksille, jotka myöntävät mikrorahoitusta ja lainoja yhteiskunnallisille yrityksille. Ohjelmakauden 2014–2020 aikana näille kahdelle alalle myönnettiin EU:n tukea yhteensä yli 800 miljoonaa euroa, joiden odotettiin houkuttelevan rahoitusta kaiken kaikkiaan noin 3 miljardia euroa. Komissio jatkaa tukeaan vuoden

2020 jälkeen InvestEU-ohjelman puitteissa. Lisäksi komission ehdotuksessa elpymissuunnitelmaksi ja vuosia 2021–2027 koskevassa uudessa monivuotisessa rahoituskehityksessä esitetään kunnianhimoinen toimenpidepaketti, jonka avulla myös investoidaan unionin yhteiskuntarakenteen korjaamiseen, muun muassa tukemalla mikrorahoitusalan uudelleenrakentamista osana elvytystoimia.

Nämä vapaaehtoiset mikroluottojen tarjoajien eurooppalaiset käytäntesäännöt, jäljempänä 'käytäntesäännöt', on laadittu¹ toimintakehyksen monimuotoisuus huomioon ottaen mikrorahoitusallalla tunnustettujen parhaiden käytäntöjen pohjalta ja tiiviissä yhteistyössä sidosryhmien kanssa. Käytäntesäännöt otettiin ensimmäistä kertaa käyttöön lokakuussa 2011. Sen jälkeen niistä on tullut tunnustettu laatumerkki, joka hyödyttää asiakkaita, sijoittajia, rahoittajia, omistajia, sääntelyviranomaisia ja kumppaniorganisaatioita. Käytäntesäännöt on nyt päivitetty, ja päivitykseen osallistui laajalti keskeisiä sidosryhmiä, muun muassa alan toimijoita, toimialajärjestöjä (Euroopan mikroluotottajien verkosto (EMN) ja mikrorahoituskeskus (MFC)), EU:n toimielimiä, pankkeja ja asiantuntijoita.

Kannustan voimakkaasti kaikkia – niin suuria kuin pieniä – mikrorahoituslaitoksia Euroopassa pitämään käytäntesääntöjä vertailukohteenä mikrorahoituksen parhaiden luotonantokäytäntöjen vahvistamiseksi. Haluaisin samalla myös kiittää teitä siitä, että olette sitoutuneet noudattamaan tiukkoja eettisiä luotonantostandardeja ja rakentamaan oikeudenmukaisempaa ja osallistavampaa Eurooppaa.

Brüsselissä 30. kesäkuuta 2020

Nicolas Schmit

Työllisyydestä ja sosiaalisista oikeuksista vastaava
komission jäsen
Euroopan komissio

Kiitokset

Seuraavat organisaatiot ovat osallistuneet mikroluottojen tarjoajien eurooppalaisten käytännösääntöjen luomiseen ja päivittämiseen:

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

Monet muut tahot ovat osallistuneet kehitysprosessiin kyselyjen kautta.

Sisällys

Esipuhe	4
Kiitokset	5
Mikroluottojen tarjoajien eurooppalaiset käytännesäännöt	8
Kuinka käytännesäännöt laadittiin?	8
Miksi EU:ssa tarvitaan mikroluottojen tarjoajien käytännesääntöjä?	8
Mitkä organisaatiot kuuluvat käytännesääntöjen piiriin?	8
Keille käytännesäännöt on tarkoitettu?	8
Tämän asiakirjan käytöstä	9
Vaikeusaste	9
Ensisijaiset lausekkeet	9
Vain suuret organisaatiot	9
Matriisitaulukko	10
1. Asiakas- ja sijoittajasuhteet	18
Johdanto	19
Asiakassuhteet	19
Asiakkaille annettavat riittävät tiedot	19
Asiakkaiden oikeudet	20
Asiakkaiden ylivelkaantumisen välttäminen	20
Asiakaspalvelu	21
Henkilöstön ja organisaation eettinen käytös	21
Asiakkaiden tietosuoja	22
Sijoittajasuhteet	22
2. Hallintotapa	23
Johdanto	24
Liiketoimintasuunnitelman laatiminen	24
Hallituksen riippumattomuus	25
Hallituksen velvollisuudet	26
Mikroluottojen tarjoajan hallituksen asema	27
Hallituksen jäsenten valinta ja edustus	27

Johtaminen	28
Johdon asiantuntemus ja henkilöstöjohtaminen.....	28
Toimintakäsikirjat.....	29
Ulkoisen tarkastus.....	29
3. Riskienhallinta	30
Johdanto	31
Riskienhallintakehys	31
Luottoriskien hallinta	32
Salkun laadun suunnitteleminen	33
Petoksiin ja turvallisuuteen liittyvien riskien hallinta	33
Sisäinen tarkastustoimi	35
4. Raportointistandardit	36
Johdanto	37
Yhteiset taloudelliset raportointistandardit	37
Yhteiset sosiaaliset raportointistandardit	39
Yhteiset tiedotusstandardit	39
5. Hallinnon tietojärjestelmät	41
Johdanto	42
Toiminnan kattavuus ja laajennettavuus	42
Turvallisuus ja henkilöstötuki	43
Sanasto	44
Loppuviitteet	46

Mikroluottojen tarjoajien eurooppalaiset käytännesäännöt

Mikroluottojen tarjoajien eurooppalaisissa käytännesäännöissä vahvistetaan johtamista, hallintotapaa, riskienhallintaa, raportointia ja kuluttaja- ja sijoittajasuhteita koskevat standardit, jotka ovat yhteiset Euroopan unionin mikroluottoalalle ja jotka hyödyttävät asiakkaita, sijoittajia, rahoittajia, omistajia, sääntelyviranomaisia ja kumppaniorganisaatioita.

Kuinka käytännesäännöt laadittiin?

Käytännesäännöt on laadittu ottaen huomioon mikrorahoitusosalalla tunnustetut parhaat käytännöt ja neuvotellen tiiviisti EU:n mikroluottoalan edustajien ja sidosryhmien kanssa. Käytännesääntöjen laatimisessa on noudatettu seuraavia periaatteita:

painotetaan sellaisen tarkan ja mitattavissa olevan sisällön mukaan ottamista, jonka perusteella mikroluottojen tarjoajien johto ja hallitus voivat ryhtyä toimiin organisaatioidensa parantamiseksi

painotetaan sellaisten käytännesääntöjen kehittämistä, joissa otetaan huomioon EU:ssa toimivien mikroluottojen tarjoajien moninaisuus markkinaolosuhteiden, institutionaalisten muotojen ja oikeudellisten puitteiden osalta

painotetaan standardien parantamista tasapainottamalla parhaiden käytänteiden tarve ja luotonantajien realistiset toimintaodotukset.

Miksi EU:ssa tarvitaan mikroluottojen tarjoajien käytännesääntöjä?

Käytännesääntöjen laatiminen perustui näkemykseen, että mikroluottojen tarjoajien toimintaan EU:ssa sovellettavien sääntelykehysten erilaisuuden vuoksi alaa on tarpeen yhtenäistää joukolla koko alalle yhteisiä odotuksia ja standardeja. Tavoitteena on hyödyttää sekä itse alaa että rahoittajia, sijoittajia, asiakkaita, omistajia, sääntelyviranomaisia ja kumppaniorganisaatioita. Käytännesäännöissä vahvistetaan hyviä käytäntöjä koskevat ohjeet, joiden avulla ala pystyy vastaamaan

haasteisiin, jotka liittyvät pitkäaikaisen rahoituksen saantiin ja palvelujen laadun säilyttämiseen ja parantamiseen. Tarkoituksena on myös parantaa alan kestävyyttä.

Käytännesääntöjen tarkoituksena ei ole luoda uutta eikä korvata nykyistä mikroluottojen tarjoajien sääntelyä. Pikemminkin tarkoituksena on esitellä mikroluottojen tarjoajien toimintaa ja raportointia koskevat yksityiskohtaiset yhteiset standardit.

Mitkä organisaatiot kuuluvat käytännesääntöjen piiriin?

Mikroluottojen tarjoajien eurooppalaiset käytännesäännöt on tarkoitettu ensi sijassa muille kuin pankkialan mikroluottojen tarjoajille, jotka myöntävät enintään 50 000 euron lainoja suoraan mikroyrityksille tai yhteistyössä jonkin toisen rahoituslaitoksen (esimerkiksi pankki) kanssa. EU:n mikroluottoala on kuitenkin toimijoiden koon, institutionaalisten puitteiden ja toimintamarkkinoiden osalta varsin monimuotoinen. Näin ollen kaikkia käytäntöjä ei voida katsoa hyväiksi käytännöiksi tai edes mahdollisiksi kaikkien mikroluottojen tarjoajien kannalta. Joissakin tapauksissa voi jo olla tietyt alat ja käytännöt kattavaa sääntelyä. Käytännesäännöissä otetaan tämä huomioon ja tarvittaessa määritetään organisaatiot, jotka eivät kuulu kulloisenkin lausekkeen piiriin.

Keille käytännesäännöt on tarkoitettu?

Käytännesäännöt on tarkoitettu mikroluottoja tarjoavien organisaatioiden johtajille, asiakkaille, sijoittajille, rahoittajille, omistajille, sääntelyviranomaisille ja kumppaniorganisaatioille. Ne on suunniteltu mikroluottoja tarjoavien organisaatioiden hallitusten jäsenille, sidosryhmille ja johtajille käytettäväksi välineenä alan toimintojen parantamisessa. Asiakkaat voivat niiden avulla varmistaa, että niitä kohdellaan tasavertaisella ja eettisellä tavalla. Sijoittajien ja rahoittajien näkökulmasta katsottuna niillä varmistetaan, että alalla sovelletaan läpinäkyviä raportointistandardeja koko EU:ssa. Sääntelijöille ne antavat varmuuden siitä, että alalla sovelletaan moitteettomia liiketoimintakäytäntöjä ja -periaatteita ja hyvää hallintotapaa.

Tämän asiakirjan käytöstä

Käytännösäännöissä on viisi osaa:

Asiakas- ja sijoittajasuhteet: Tässä osassa käsitellään mikroluottojen tarjoajien velvollisuuksia asiakkaita ja sijoittajia kohtaan sekä asiakkaiden ja sijoittajien oikeuksia.

Hallintotapa: Tässä osassa esitetään standardit mikroluottojen tarjoajien johdolle ja hallitukselle.

Yhteiset raportointistandardit: Tässä osassa käsitellään indikaattoreita, jotka mikroluottojen tarjoajien on kerättävä, raportoitava ja julkistettava.

Hallinnon tietojärjestelmät: Tässä osassa esitellään hallinnon tietojärjestelmien yhteiset standardit.

Riskienhallinta: Tässä osassa käsitellään riskienhallintaan liittyviä yhteisiä lähestymistapoja ja menettelyjä.

Lisäksi on sanasto, jossa selitetään joitakin käytettyjä termejä.

Lausekkeet esitetään seuraavalla tavalla:

Lauseke 1.3: Mikroluottojen tarjoajien on annettava vähintään 12 kuukauden lainoista asiakkailleen selkeät ja tarkat tiedot vuotuisessa lainailmoituksessa tai julkaistava ne verkossa. (★★★)

Vuotuisesta ilmoituksesta on käytävä ilmi maksettu määrä (korko ja pääoma), jäljellä oleva saldo (korko ja pääoma) ja jäljellä olevien maksujen rakenne (aikataulu, määrät, korko ja pääoma). Vuotuinen ilmoitus voidaan toimittaa sähköisesti tai paperilla tai se voidaan julkaista verkossa.

Lausekkeet on lihavoitu ja niiden alapuolella voidaan tarvittaessa esittää lisäohjeita.

Vaikeusaste (★) (★★) (★★★)

Lausekkeen soveltamisen vaikeusaste on merkitty seuraavasti: ★ (helpohko), ★★ (keskivaikea) ja ★★★ (vaikea).

Ensisijaiset lausekkeet (P)

Useat asiakirjan lausekkeista on merkitty ensisijaisiksi. Näiden lausekkeiden katsotaan olevan erityisen tärkeitä, ja ne on esitetty punaisella seuraavasti.

Lauseke 1.12: Mikroluottojen tarjoajilla on oltava asiakasvalitusten käsittelymekanismi ja tätä tehtävää hoitava henkilöstö. (★)

Tämä lauseke on merkitty **ensisijaiseksi lausekkeeksi**, koska valitus- ja muutoksenhakuoikeus on tärkeä ja laajalti hyväksytty asiakkaan oikeus. Valitusten käsittelyn olisi oltava yhden tai useamman työntekijän vastuulla. Tämä tehtävä voi sisältyä yhden tai useamman henkilöstön jäsenen toimenkuvaukseen.

Vain suuret organisaatiot (▲)

Jos lauseketta sovelletaan vain suuriin organisaatioihin, se ilmoitetaan lausekkeen jälkeen merkityllä kolmiolla (▲). Suurilla organisaatioilla tarkoitetaan luotonantajia, joilla on enemmän kuin 7 000 aktiivista luotonantajaa ja yli 70 työntekijää. Lausekkeiden lisäohjeissa viitataan myös pieniin ja keski-suuriin luotonantajiin. Pienillä luotonantajilla tarkoitetaan organisaatioita, joilla on vähemmän kuin 4 000 asiakasta ja 35 työntekijää, ja keski-suurilla luotonantajilla organisaatioita, joilla on 4 000–7 000 asiakasta ja 35–70 työntekijää.

Kaikista lausekkeista esitetään yhteenveto seuraavilla sivuilla olevassa matriisitaulukossa. Ensisijaiset lausekkeet on esitetty punaisella.

Matriisitaulukko

Lausekkeen numero	Lauseke	Ensisijaisuus	Vaikeusaste	Vain suuret	Sivu
I. ASIAKAS- JA SIJOITTAJASUHTEET					
Riittävät tiedot asiakkaille					
<i>Mikroluottojen tarjoajien on</i>					
1.1	ilmoitettava kustannukset mainonnassa		★		19
1.2	ilmoitettava tietoja luottosopimuksessa	P	★		19
1.3	annettava selkeät tiedot vuotuisessa lainailmoituksessa		★★★		19
1.4	varmistettava, että asiakkaat ymmärtävät lainaehdot ja -prosessin		★★		20
Asiakkaiden oikeudet					
<i>Asiakkailla on oikeus</i>					
1.5	vetäytyä luottosopimuksesta tai maksaa laina takaisin 7 päivän kuluessa	P	★★		20
1.6	saada luottotietonsa ilmoitettua kansallisille luottotietotoimistoille		★★		20
Asiakkaiden ylivelkaantumisen välttäminen					
<i>Mikroluottojen tarjoajien on</i>					
1.7	arvioitava takaisinmaksukyky ja lainan kohtuuhintaisuus	P	★		20
1.8	otettava käyttöön luotonsaajien velkarajaa koskeva luotonantopoliittikka		★★		20
1.9	ilmoitettava luotonsaajalle viipymättä maksamatta jättämisestä tai liian pienestä maksusta		★		20
Asiakaspalvelu					
<i>Mikroluottojen tarjoajien on</i>					
1.10	arvioitava säännöllisesti asiakastytyväisyyttä		★★★		21
1.11	sovellettava ohjeita valitusten tutkimisesta		★★	▲	21
1.12	otettava käyttöön mekanismi asiakkaiden valitusten käsittelemiseksi	P	★		21
1.13	varmistettava, että asiakkaille ilmoitetaan valitusoikeudesta		★		21

Lausekkeen numero	Lauseke	Ensisijaisuus	Vaikeusaste	Vain suuret	Sivu
	Henkilöstön ja organisaation eettinen käytös				
	<i>Mikroluottojen tarjoajien on</i>				
1.14	pitäydyttävä syrjinnästä asiakkaiden valinnassa ja kohtelussa		★		21
1.15	vahvistettava hyväksyttävät ja ei-hyväksyttävät velanperintäkäytännöt		★★		21
1.16	suoritettava säännöllisesti henkilöstöarviointeja		★		21
	Asiakkaiden tietosuoja				
	<i>Mikroluottojen tarjoajien on</i>				
1.17	varmistettava, että niillä on kirjalliset ohjeet asiakkaiden tietosuojasta		★★		22
1.18	varmistettava, että niillä on järjestelmiä asiakkaiden henkilö- ja rahoitustietojen suojaamiseksi		★★		22
1.19	ilmoitettava asiakkaille tietojen käytöstä ja oikeudesta perua suostumus tietojen käyttöön		★		22
1.20	pyydettyä asiakkaan kirjallinen suostumus tietojen julkistamiseen		★		22
	Sijoittajasuhteet				
	<i>Mikroluottojen tarjoajien on</i>				
1.21	vastattava siitä, ettei sijoittajia johdeta harhaan		★		22
1.22	dokumentoitava menettelyt, joilla varmistetaan riskien ymmärtäminen		★★		22
II. HALLINTOTAPA					
	Liiketoimintasuunnittelu				
	<i>Mikroluottojen tarjoajien on</i>				
2.1	laadittava strategia-asiakirjoja, jotka tarkistetaan säännöllisesti	P	★★		24
2.2	laadittava strategia-asiakirjoja, jotka kattavat vähintään 3 vuotta		★★		24
2.3	varmistettava, että strategia-asiakirjat kattavat vähimmäismäärän liiketoimintaan liittyviä seikkoja	P	★★		24
2.4	varmistettava, että strategia-asiakirjat sisältävät sekä sosiaalisia että taloudellisia tavoitteita		★★		24
2.5	toteutettava käytännön toimia ekologisen kestävyuden edistämiseksi		★★		25
2.6	käytettävä taloudelliseen ohjaukseen ja tuloksellisuuteen liittyviä välineitä		★★		25

Lausekkeen numero	Lauseke	Ensisijaisuus	Vaikeusaste	Vain suuret	Sivu
	Hallitus				
2.7	Mikroluottojen tarjoajilla on oltava hallitus tai vastaava elin	P	★		25
2.8	Hallituksella on oltava tarkastus- tai valvontakomitea		★★	▲	25
	<i>Tarkastus- tai valvontakomitean on</i>				25
2.9	oltava johdosta riippumaton		★★	▲	25
2.10	tavattava ulkoiset tarkastajat vuosittain		★★	▲	25
2.11	hallittava rahoitusanalyysin ja laskentatoimen alat		★★	▲	26
	<i>Hallituksen on</i>				26
2.12	koostuttava ainakin vähimmäismäärästä jäseniä		★		26
2.13	koostuttava siten, että jäsenten enemmistö on johdosta riippumaton	P	★★		26
2.14	oltava varsinaisen yhtiökokouksen tai vastaavan elimen valitsema		★		26
2.15	alistettava toimintansa varsinaisen yhtiökokouksen tai vastaavan elimen on tarkasteltavaksi		★★	▲	26
2.16	valvottava ylimmän johdon toimintaa		★★		26
2.17	esitettävä strategisia suuntaviivoja johdon ohjeistamiseksi strategian määrittämisessä		★		26
2.18	tarkastettava sosiaalisia vaikutuksia koskevia indikaattoreita säännöllisesti		★★		26
2.19	valittava ja nimitettävä pääjohtaja		★		27
2.20	päätettävä johtohenkilöstön palkkaustasosta		★★		27
2.21	hyväksyttävä hinnoittelupolitiikan merkittävät muutokset		★		27
2.22	saatava ilmoitus salkun laadusta ja taloudellisesta tuloksesta		★		27
2.23	koostuttava siten, että yhdellä hallituksen jäsenellä on pankki-, rahoitus- ja luottoriskitietoutta		★★		27
	<i>Mikroluottojen tarjoajien on</i>				
2.24	vahvistettava säännöt, joiden nojalla sopimattomien henkilöiden pääsy hallituksen jäseniksi voidaan estää		★		27
2.25	vahvistettava jäsenten toimiaikaa ja kiertoa koskevia sääntöjä		★★		27
2.26	vaadittava hallituksen jäseniä ilmoittamaan eturistiriidat		★		27
2.27	nimettävä hallitukseensa jäseniä, joilla on rahoitus-, liiketoiminta- ja johtamisalan pätevyys		★★		27
2.28	valittava hallitus tai johto, joka ymmärtää sosiaalisia vaikutuksia		★★★	▲	27

Lausekkeen numero	Lauseke	Ensisijaisuus	Vaikeusaste	Vain suuret	Sivu
	Johtaminen				
2.29	Johdon on oltava pätevä hoitamaan keskeiset johtotehtävät		★		28
	<i>Mikroluottojen tarjoajien on</i>				
2.30	laadittava ylintä johtoa koskeva johdonvaihdossuunnitelma		★★	▲	28
2.31	esitettävä henkilöstöpolitiikkansa henkilöstön käsikirjoissa tai suuntaviivoissa		★★		28
2.32	laadittava koulutus- ja perehdyttämishjelma		★★		28
2.33	luotava henkilöstölleen valitusmekanismi		★		28
2.34	analysoitava vuosittain työntekijöiden tyytyväisyyttä		★★	▲	28
2.35	laadittava johtamista koskevia toimintakäsikirjoja		★★		28
2.36	laadittava rahoitustoimia koskevia toimintakäsikirjoja		★★	▲	28
2.37	dokumentoitava osingonmaksua sekä johtajan ja muun johtohenkilöstön palkkausta koskevat periaatteet		★★		29
	Ulkoinen tarkastus				
2.38	Mikroluottojen tarjoajien on teetettävä ulkoinen tarkastus vuosittain	P	★		29
2.39	Tilintarkastajilla on oltava asianmukainen pätevyys		★		29
2.40	Ulkoisessa tarkastuksessa on noudatettava kansallisia tai kansainvälisiä tilintarkastusstandardeja		★		29
2.41	Ulkoisen tarkastuksen yhteyteen on liitettävä tilintarkastajan lausunto		★		29
2.42	Mikroluottojen tarjoajien on käsiteltävä tilintarkastajan esille tuomat seikat		★		29
III. RISKIENHALLINTA					
	Riskienhallintakehys				
	<i>Mikroluottojen tarjoajien on</i>				
3.1	luotava menettelyt riskien kartoittamiseksi, arvioimiseksi ja priorisoimiseksi	P	★★★		31
3.2	nimitettävä ylempään johtoon kuuluva riskienhallinnasta vastaava henkilö	P	★		31
3.3	harjoitettava sisäistä valvontaa		★		31

Lausekkeen numero	Lauseke	Ensisijaisuus	Vaikeusaste	Vain suuret	Sivu
3.4	nimettävä valvonnasta vastaavat henkilöt, jotka toimittavat tarpeelliset tiedot johdolle		★		31
	Luottoriskien hallinta				
	<i>Mikroluottojen tarjoajien on</i>				
3.5	otettava huomioon lainatuotteiden hinnoitteluun liittyvät riskit		★★		32
3.6	rajoitettava luottoriskejä edellyttämällä, että kaikkien lainojen hyväksymiseen osallistuu vähintään kaksi henkilöä	P	★		32
3.7	tarkistettava luottoriskikertymien yhteismäärä		★★★	▲	32
3.8	varmistettava, etteivät henkilöstön kannustimet liity pelkästään lainojen myöntämiseen		★★		32
3.9	mitattava ja seurattava lainasalkun tuloksellisuutta		★		33
3.10	tarkistettava luottotappiovaraukset ja niihin liittyvät menetelmät säännöllisesti		★★		33
3.11	annettava luottotappiovarausten tekemisessä sovellettuja menetelmiä koskevat tiedot rahoittajille ja sijoittajille		★		33
3.12	laadittava erityiset lainojen poistamista kirjanpidosta koskevat toimintaohjeet ja sovellettava niitä johdonmukaisesti		★★		33
	Petoksiin ja turvallisuuteen liittyvien riskien hallinta				
	<i>Mikroluottojen tarjoajien on</i>				
3.13	määritettävä luotonantorajat eri työntekijäryhmille ja luottokomiteoille		★★		33
3.14	otettava käyttöön lainojen uudelleenjärjestelyä koskevat menettelyt		★★		33
3.15	otettava käyttöön vakuuksien käsittelyä koskevat toimintalinjat ja menettelyt		★★		33
3.16	luokitettava rajoitetut ja rajoittamattomat rahastotilitoiminnot		★★★		34
3.17	rajoitettava käteisen rahan käsittelemistä käyttämällä pankkeja tai sähköisiä tilisiirtoja		★★		34
3.18	sovellettava seuraavia toimenpiteitä käteisen rahan käsittelyssä:				34
3.18.1	riittävät turvatoimenpiteet käteisen rahan ja omaisuuden suojelemiseksi		★★		34
3.18.2	vakioidut ja johdonmukaiset menettelyt käteistapahtumia varten		★★		34
3.19	erotettava lainojen hyväksymistä ja maksatusta koskevat tehtävät toisistaan		★		34
3.20	noudatettava rahanpesun vastaisia menettelyjä	P	★★		34

Lausekkeen numero	Lauseke	Ensisijaisuus	Vaikeusaste	Vain suuret	Sivu
	Sisäinen tarkastus				
3.21	Mikroluottojen tarjoajilla on oltava sisäisen tarkastuksen toiminto, joka on mukautettu organisaation koon mukaan	P	★★★		35
3.22	Sisäisen tarkastajan on raportoitava suoraan hallitukselle		★		35
3.23	<i>Sisäisessä tarkastuksessa on määritettävä seuraavat:</i>				
3.23.1	olemassa olevien tietojen luotettavuus		★★		35
3.23.2	taloudellista tilannetta ja toimintaa koskevien tietojen luotettavuus ja paikkansapitävyys		★★		35
3.23.3	sisäiseen valvontaan kohdistuvat rikkomukset		★★		35
3.23.4	sellaisten riskien olemassaolo, joita ei ole aikaisemmin tarkastettu		★★★		35
3.24	Sisäinen tarkastus on suoritettava säännöllisesti		★★	▲	35
	IV. YHTEISET RAPORTOINTISTANDARDIT				
	Yhteiset taloudelliset raportointistandardit				
	<i>Mikroluottojen tarjoajien on</i>				
4.1	sovellettava yhteistä mittaus- ja raportointitapaa seuraavien osalta:				37
4.1.1	nykyinen lainasalkku		★		37
4.1.2	bruttolainasalkku		★		37
4.1.3	nettolainasalkku		★		37
4.1.4	aktiiviset luotonsaajat		★★		37
4.1.5	rahoitustuotot		★★		37
4.1.6	toiminnan tuotot		★★		37
4.1.7	henkilöstökulut		★		37
4.1.8	hallintokulut		★		38
4.1.9	rahoituskulut		★		38
4.1.10	riskinalainen salkunosa	P	★		38
4.1.11	poistot		★		38
4.1.12	arvonalentumistappiovaraus (luottotappiovaraus)		★		38
4.1.13	varat		★		38
4.1.14	velat		★		38
4.1.15	operatiivinen kestävyys	P	★		38

Lausekkeen numero	Lauseke	Ensisijaisuus	Vaikeusaste	Vain suuret	Sivu
	Yhteiset sosiaaliset raportointistandardit				
	<i>Mikroluottojen tarjoajien on</i>				
4.2	julkistettava				
4.2.1	toiminta-ajatus	P	★		39
4.2.2	lainojen keskimääräinen koko		★		39
4.2.3	lainojen mediaanikoko prosentteina bruttokansantulosta		★		39
	<i>jos kohdemarkkinoiden ja toiminta-ajatuksen kannalta merkityksellistä:</i>				
4.2.4	naisasiakkaat, %		★		39
4.2.5	maaseudun asiakkaat, %		★		39
4.2.6	köyhät asiakkaat, %		★		39
4.2.7	tavanomaisen rahoituksen piiriin siirtyvät asiakkaat, %		★★		39
4.2.8	vähemmistöjä edustavat asiakkaat, %		★		39
4.2.9	rahoitetut startup-yritykset, %		★		39
4.2.10	sosiaalietuuksia saavat asiakkaat, %		★		39
	Yhteiset tiedotusstandardit				
4.3	Yleisöllä on oltava tiedonsaantimahdollisuus		★		39
	<i>Mikroluottojen tarjoajien on</i>				
4.4	julkistettava seuraavat tiedot:				
4.4.1	aktiivisten luotonsaajien määrä		★		39
4.4.2	myönnettyjen ja jäljellä olevien lainojen määrä ja arvo		★		39
4.4.3	nykyisen, brutto- ja nettosalkun arvo		★		39
4.4.4	riskinalainen salkunosa		★		39
4.4.5	lähipiiriin luotonannon osuus		★★		39
4.4.6	varojen ja velkojen kokonaisarvo		★		39
4.4.7	operatiivinen kestävyys	P	★		40
4.4.8	saadut tuet		★★		40
4.4.9	kustannukset lainaa kohden		★		40
4.4.10	lainan vastuuhenkilöiden ja (koko) henkilöstön määrä		★		40

Lausekkeen numero	Lauseke	Ensisijaisuus	Vaikeusaste	Vain suuret	Sivu
4.5	kirjattava saadut valitukset ja julkistettava vastaanotettujen valitusten määrä vuosittain	P	★		40
V. HALLINNON TIETOJÄRJESTELMÄT					
	Toiminnan kattavuus ja laajennettavuus				
	<i>Mikroluottojen tarjoajilla on oltava hallinnon tietojärjestelmä,</i>				
5.1	jolla voidaan tuottaa keskeisiä taloutta koskevia raportteja	P	★		42
5.2	jolla luotonantaja voi suorittaa kaikki kirjanpitoiminnot		★★		42
5.3	joka toimii hyväksytyjen tilinpäätösstandardien mukaisesti		★		42
5.4	jolla voidaan tuottaa säännöllisesti lainasalkun laatua koskevia raportteja	P	★★		42
5.5	jolla voidaan hallinnoida ja säilyttää asiakastiedot	P	★		42
5.6	jolla kerätään tietoja asiakasprofileista toiminta-ajatuksen mukaisesti		★★		42
5.7	joka voi helpottaa johdon, henkilöstön ja hallituksen tarvitsemien tietojen saantia		★★		42
5.8	jonka avulla voidaan varautua suunniteltuun kasvuun ja johon voidaan sisällyttää uusia tuotteita, useita toimipaikkoja, palveluja ja jakelukanavia		★★		43
	Turvallisuus ja henkilöstötuki				
	<i>Mikroluottojen tarjoajien on</i>				
5.9	varmistettava hallinnon tietojärjestelmien turvallisuus		★★		43
5.10	rajoitettava hallinnon tietojärjestelmiin pääsyä		★★		43
5.11	varmistettava valmiutensa tallentaa ja palauttaa tietoja		★★		43
5.12	varmistettava turvatoimet, joilla estetään tiedostojen laiton tai tahaton muuttaminen		★★		43
5.13	varmistettava, että niiden hallinnon tietojärjestelmillä voidaan tuottaa keskeisten toimintojen kirjausketjut		★★		43
5.14	tarjottava henkilöstölle koulutusta ja/tai käsikirjoja		★★		43

1



Asiakas- ja sijoittajasuhteet

Johdanto

Mikroluottojen tarjoajilla on selkeitä velvollisuuksia asiakkaita ja sijoittajia kohtaan. Asiakkaiden hyvinvointi liittyy läheisesti mikroluottojen tarjoajien tehtävään torjua köyhyyttä sekä sosiaalista ja taloudellista syrjäytymistä, kun taas yksityiset ja julkiset sijoittajat ovat entistä tärkeämpiä alan rahoituksen kannalta. Tämän vuoksi on erittäin tärkeää vahvistaa sekä asiakkaiden kohtelua ohjaavat että sijoittajien kanssa käytävän yhteydenpidon avoimuuden ja luotettavuuden varmistavat periaatteet. Käytännesääntöjen tässä osassa vahvistetaan mikroluottojen tarjoajien velvollisuudet asiakkaita ja sijoittajia kohtaan. Niihin sisältyvät oikeudenmukainen ja avoin lainanantoprosessi, muutoksenhakuoikeus, asiakkaiden ylivelkaantumisen välttäminen, asiakastietojen suoja ja avoin toiminta suhteessa sijoittajiin.

Asiakassuhteet



Asiakaille annettavat riittävät tiedot

Lauseke 1.1: Mikroluottojen tarjoajien on ilmoitettava luottokustannukset mainonnassaan (★)

Kaikessa luotonantajan mainonnassa lainan kokonaiskustannuksina tai todellisena vuosikorkona ilmoitettavien kustannusten on perustuttava hintaan.

Lauseke 1.2: Luottosopimus sisältää seuraavat tiedot:

Lauseke 1.2.1: luotonantajan nimi ja osoite (★)

Lauseke 1.2.2: määrä (★)

Lauseke 1.2.3: luottosopimuksen voimassaoloaika (★)

Lauseke 1.2.4: lainakorko (★)

Lauseke 1.2.5: kustannukset, kuten lainanoton kokonaiskustannukset (★)

Lauseke 1.2.6: viivästysmaksut (★)

Lauseke 1.2.7: oikeus enneaikaiseen takaisinmaksuun (★)

Lauseke 1.2.8: takaisinmaksuaikataulu (★)

Tämä lauseke on merkitty **ensisijaiseksi lausekkeeksi**, sillä selkeiden sopimustietojen toimittaminen on tärkeää, koska ne auttavat asiakasta tekemään tietoon perustuvia lainanotto päätöksiä

Lauseke 1.3: Mikroluottojen tarjoajien on annettava vähintään 12 kuukauden lainoista asiakkailleen selkeät ja tarkat tiedot vuotuisessa lainailmoituksessa tai asetettava ne saataville verkossa. (★★★)

Vuotuisesta ilmoituksesta on käytävä ilmi maksettu määrä (korko ja pääoma), jäljellä oleva saldo (korko ja pääoma) ja jäljellä olevien maksujen rakenne (aikataulu, määrät, korko ja pääoma). Vuotuinen ilmoitus voidaan toimittaa sähköisesti tai paperilla tai se voidaan asettaa saataville verkossa.



Lauseke 1.4: Mikroottojen tarjoajien on ryhdyttävä asianmukaisiin toimiin varmistaakseen, että asiakkaat ymmärtävät täysin tuotteet, prosessin ja sopimusehdot. (★★)

Käytössä on dokumentoitu menettely, jonka avulla välitetään tuotteeseen tai palveluun liittyviä tietoja (tuotteen ehdot ja hinnoittelu, mukaan lukien sopimukset) ennen kuin asiakas allekirjoittaa sopimuksen tai uusii sen. Menettelyn yhteydessä asiakkaille muun muassa annetaan aikaa ja tilaisuus tarkistaa erillisessä tarjouksessa tai sopimuksessa esitetyt ehdot ennen allekirjoittamista. Tähän voi tarvittaessa kuulua soveltuvin osin asiakaspalveluhenkilöstön kouluttaminen niin, että henkilöstö pystyy kommunikoimaan toimivalla tavalla kaikkien asiakkaiden kanssa, tai sopimusten lukeminen näkövammaisille tai lukutaidottomille asiakkaille ja aineiston tarjoaminen paikallisilla kielillä. Hyviin käytäntöihin kuuluu myös keskeiset tiedot sisältävän selvityksen toimittaminen asiakkaille.

Asiakkaiden oikeudet

Lauseke 1.5: Asiakkailla on oikeus joko a) peruuttaa luottosopimus seitsemän kalenteripäivän kuluessa sen allekirjoittamisesta tai b) maksaa laina kokonaisuudessaan takaisin ilman lisäkustannuksia seitsemän kalenteripäivän kuluessa luottosopimuksen allekirjoittamisesta tarvitsematta esittää siihen syytä. (★★)

Tämä lauseke on merkitty **ensisijaiseksi lausekkeeksi**, koska kyse on tärkeästä ja laajalti hyväksytystä asiakkaan oikeudesta. Tämä oikeus on vahvistettava luottosopimuksessa. Lisäkustannuksilla tarkoitetaan mahdollisten hallinnointimaksujen tai kyseiseen päivämäärään mennessä maksettujen korkojen lisäksi tulevia kuluja.

Lauseke 1.6: Asiakkailla on oikeus saada mikroottojen tarjoajan kanssa kertyvä luottohistoriansa raportoitua kansallisille luottotietotoimistoille ja mahdollisiin tietokantoihin. (★★)

Tämä oikeus olisi tarvittaessa vahvistettava luottosopimuksessa. Näin siksi, että asiakkaat voivat hankkia positiivisen luottopisteytyksen. Tätä lauseketta sovelletaan vain maissa, joissa toimii kansallisia luottotietotoimistoja ja tietokantoja, jotka keräävät tietoja positiivisista luottotiedoista.

Asiakkaiden ylivelkaantumisen välttäminen

Lauseke 1.7: Mikroottojen tarjoajien on arvioitava takaisinmaksukyky ja lainan kohtuuhintaisuus hakijalta, tietokannasta ja/tai kilpailijalta saatujen riittävien tietojen perusteella. (★★)

Tämä lauseke on merkitty **ensisijaiseksi lausekkeeksi**, koska se vähentää asiakkaiden ylivelkaantumisen riskiä. Tähän olisi sisällyttävä vähintään asiakkaan käyttö pääoman, yrityksen ja kotitalousyliäämän, varojen ja velkojen laskeminen. Siihen olisi sisällyttävä myös selvitys kyvystä toteuttaa hanke. Tämän vuoksi on hyvän käytännön mukaista konsultoida arvioinnin aikana sisäisiä yrityspalveluja tai ulkoisia kumppaneita.

Lauseke 1.8: Mikroottojen tarjoajien on sovellettava luottopolitiikkaa, joka tarjoaa selvät ohjeet lainanottajien velkarajasta ja muista lähteistä peräisin olevien velkojen hyväksyttävästä tasosta. (★★)

Luottopolitiikassa voidaan määrittää prosenttina tai prosentteina ilmaistuna vaihteluvälinä käytettävissä olevista tuloista laskettava velkaraja, josta luotonsaajan odotetaan kohtuudella selviytyvän. Tämän olisi perustuttava realistiseen arvioon käytettävissä olevista tuloista ottaen huomioon tulojen vaihtelut ja muut velat.

Lauseke 1.9: Jos luotonsaajan maksamatta jätetyn tai liian pienen maksun määrä ylittää merkittävästi yhden kuukauden luoton, mikroottojen tarjoajan olisi ilmoitettava tästä luotonsaajalle viipymättä sopivalla tavalla. (★)

Mikroottojen tarjoajan järjestelmän ja menettelyjen avulla varmistetaan, että luotonsaajille, joiden maksamatta jättämä tai liian pieni maksu ylittää yhden kuukauden luoton, ilmoitetaan asiasta viipymättä sopivalla tavalla.

Asiakaspalvelu

Lauseke 1.10: Mikroluottojen tarjoajien on arvioitava säännöllisesti asiakastytyväisyyttä. (★★★)

Suurten mikroluottojen tarjoajien olisi toteutettava muodollisempia, säännöllisiä arviointeja, joissa käytetään hyväksytyjä markkinatutkimusmenetelmiä, kuten kohderyhmiä, selvityksiä, kyselyjä tai asiakspaneeleja. Pienten luotonantajien toteuttama arviointi voi olla vähemmän muodollinen, ja siihen voi sisältyä keskusteluja asiakkaiden kanssa tai ryhmäkeskusteluja.

Lauseke 1.11: Mikroluottojen tarjoajilla on oltava koko henkilöstön tiedossa olevat toimintaohjeet, joiden mukaisesti asiakkaiden valitukset tutkitaan perusteellisesti ja ratkaistaan mahdollisimman nopeasti. (▲) (★★)

Luotonantajilla on oltava asiakasvalituksia koskevat menettelyt muun muassa siitä, miten valituksia käsitellään ja miten asiakkaille kerrotaan heidän valitusoikeudestaan ja valitusmekanismista.

Lauseke 1.12: Mikroluottojen tarjoajilla on oltava asiakasvalitusten käsittelymekanismi ja tätä tehtävää hoitava henkilöstö. (★)

Tämä lauseke on merkitty **ensisijaiseksi lausekkeeksi**, koska valitus- ja muutoksenhakuoikeus on tärkeä ja laajalti hyväksytty asiakkaan oikeus. Valitusten käsittelyn olisi oltava yhden tai useamman työntekijän vastuulla. Tämä tehtävä voi sisältyä yhden tai useamman henkilöstön jäsenen toimenkuvaukseen.

Lauseke 1.13: Mikroluottojen tarjoajien on varmistettava lainahakemusprosessin aikana, että asiakkaille kerrotaan heidän valitusoikeudestaan ja siitä, miten valitus tehdään oikealle henkilölle. (★)

Valitusoikeudesta ja siitä, kenelle valitus tehdään, olisi kerrottava lainan hakijoille annettavassa tiedotusmateriaalissa, ja asia olisi otettava esille hakijoiden kanssa.

Henkilöstön ja organisaation eettinen käytös

Lauseke 1.14: Mikroluottojen tarjoajat eivät saa harjoittaa asiakkaiden valinnassa ja kohtelussa rotuun, etniseen alkuperään, sukupuoleen, poliittiseen vakaumukseen, vammaisuuteen, uskontoon tai sukupuoliseen suuntautumiseen perustuvaa syrjintää. (★)

Syrjimätön kohtelu on tärkeää rahoituspalvelujen tarjoamiseksi kaikille asiakkaille, jotka voivat niitä käyttää, ja se lisää asiakkaiden luottamusta luotonantajan oikeudenmukaisuuteen. Luotonantaja noudattaa (esimerkiksi luottokäsikirjaan, käytännösääntöihin tai vastaavaan asiakirjaan dokumentoitua) syrjimättömyyspolitiikkaa, jossa täsmennetään, ettei luottokelpoisuutta määritetä lainahakemusten arvioinnissa rodun, etnisen alkuperän, sukupuolen, poliittisen vakaumuksen, vammaisuuden, uskonnon tai sukupuolisen suuntautumisen perusteella. Henkilöstöä koulutetaan aiheesta. Luotonantajien, jotka käyttävät luotonannossa algoritmeja, pitäisi dokumentoida tämän käytännön perustelut ja arvioida niitä sekä sulkea algoritmin ulkopuolelle mahdollisesti syrjivät muuttajat (rotu, etninen alkuperä, sukupuoli, ikä, vammaisuus, poliittinen vakaumus, sukupuolinen suuntautuminen ja uskonto), vaikka ne korreloisivat takaisinmaksun todennäköisyyden kanssa.

Lauseke 1.15: Mikroluottojen tarjoajilla on oltava käytössä ohjeet, joissa määritellään selkeästi henkilöstön ja kolmansien osapuolten asianmukaiset ja epäasianmukaiset velanperintäkäytännöt. (★★)

Luotonantajalla on kirjalliset velanperintää koskevat ohjeet, joissa luetellaan hyväksyttävät ja ei-hyväksyttävät käytännöt. Ohjeet koskevat luotonantajan henkilöstöä ja ulkopuolisia perintätoimistoja (kolmas osapuoli).

Lauseke 1.16: Mikroluottojen tarjoajien on arvioitava säännöllisesti henkilöstön suorituksia, eettistä ja ammatillista käyttäytymistä sekä asiakkaiden kanssa käytävän vuorovaikutuksen laatua. (★)

Henkilöstöä on arvioitava vähintään kerran vuodessa. Arvioinnissa olisi käsiteltävä muun muassa suorituksia sekä eettistä ja ammatillista käyttäytymistä, muun muassa asiakassuhteita.



Asiakkaiden tietosuoja

Lauseke 1.17: Mikroluottojen tarjoajilla on oltava kirjalliset ohjeet asiakastietojen keräämiseen, käsittelyyn, käyttöön ja jakeluun sovellettavasta tietosuojasta.(★★)

Luotonantajalla olisi oltava kirjalliset ohjeet ja menettelyt, joita sovelletaan asiakastietojen keräämiseen, käsittelyyn, käyttöön, jakeluun ja säilyttämiseen.

Lauseke 1.18: Mikroluottojen tarjoajien on varmistettava, että niiden käytössä on järjestelmät (tietotekniikka mukaan lukien), joilla suojellaan asiakkaiden henkilökohtaisten ja taloudellisten tietojen luottamuksellisuutta, turvallisuutta, tarkkuutta ja koskemattomuutta. (★★)

Tähän saattaa sisältyä salasanasuojaus tai asiakastietokantojen salaus.

Lauseke 1.19: Asiakkaille on ilmoitettava siitä, kuinka heidän tietojaan käytetään, ja heidän oikeudestaan perua suostumuksensa tietojen käyttöön. (★)

Tähän olisi sisällyttävä selitys siitä, kuinka tietoja käytetään ja kuinka ne esitetään, sekä siitä, että asiakas voi perua tietojen käyttöä varten antamansa luvan. Tästä oikeudesta olisi kerrottava asiakkaalle ennen kuin asiakasta pyydetään toimittamaan kyseiset tiedot.

Lauseke 1.20: Asiakkaan antama kirjallinen suostumus tarvitaan silloin, kun asiakastietoja käytetään mainonnassa, markkinointiaineistossa ja muissa julkistettavissa tiedoissa. (★)

Tällainen asiakastietojen käyttö edellyttää asiakkaan allekirjoitusta. Asiakas voi toimittaa sähköisen allekirjoituksen sähköpostitse.

Sijoittajasuhteet

Lauseke 1.21: Mikroluottojen tarjoajat vastaavat siitä, ettei sijoittajia johdeta harhaan. (★)

Yksittäisille tai vähittäissijoittajille on annettava merkitykselliset ja selkeät tiedot, joiden avulla he voivat tehdä tietoon perustuvia päätöksiä (esimerkiksi tiedot aikaisemmista maksulainlyönneistä, jos investoinnin tuotto riippuu salkun tuotosta). Riskin suuruus ja luonne ilmoitetaan selvästi (esimerkiksi se, riippuko investoinnin tuotto salkun tuotosta). Tätä lauseketta ei sovelleta luotonantajiin, jotka tarjoavat kiinteitä, edullisia jäsenyyteen perustuvia osuuksia (luottoyhdistykset ja osuuskunnat).

Lauseke 1.22: Mikroluottojen tarjoajilla, jotka käyttävät yksityisten tai vähittäissijoittajien sijoituksia, on oltava dokumentoituja menettelyjä, joilla varmistetaan riskin ymmärtäminen. (★)

Tällaisia menettelyjä voisivat olla esimerkiksi riskiä koskevan vastuuvapauslausekkeen käyttö sijoittajaksi ryhtymisen yhteydessä (rasti ruutuun sen merkiksi, että on ymmärtänyt rahanmenetyksen mahdollisuuden), sijoittajien ohjaaminen käyttämään riippumatonta asiantuntijaneuvontaa ja resursseja sekä lisätietojen tarjoaminen luotonantajan yhteyspisteen kautta. Tätä lauseketta ei sovelleta, jos luotonantaja ei käytä yksityisten sijoittajien sijoituksia. Tätä lauseketta ei sovelleta myöskään sellaisiin mikroluottojen tarjoajiin, jotka tarjoavat kiinteitä, edullisia jäsenyyteen perustuvia osuuksia esimerkiksi luottoyhtiöissä.

2



Hallintotapa



Johdanto

Hallintotapaan kuuluvat kaikki mekanismit, joilla sidosryhmät määrittävät organisaation toiminta-ajatuksen ja toteuttavat sitä sekä varmistavat organisaation kestävyysmukautumalla ympäristöön ja estämällä ja selvittämällä kriisejä.³ Vahvat ja vastuulliset hallintorakenteet ovat erittäin tärkeitä mikroluottoja myöntävissä organisaatioissa, sillä niiden avulla varmistetaan, että luotonantajat toimivat selkeiden suunnitelmien mukaisesti eivätkä poikkeavat valitusta suunnasta. Erityisen tärkeää se on toiminta-ajatukselta poikkeamisen estämiseksi. Tässä osassa käsitellään liiketoimintasuunnitelmia, hallituksen ja johdon tehtäviä ja vastuita sekä ulkoisia tarkastuksia.

Liiketoimintasuunnitelman laatiminen

Lauseke 2.1: Mikroluottojen tarjoajan on laadittava strategia-asiakirjat (esimerkiksi liiketoimintasuunnitelma, strategia tai toimintasuunnitelma), joita tarkastellaan säännöllisesti vähintään kerran vuodessa ja päivitetään tarvittaessa. (★★)

Tämä lauseke on merkitty ensisijaiseksi lausekkeeksi, koska strategia-asiakirjoja (esimerkiksi liiketoimintasuunnitelma, strategia tai toimintasuunnitelma) voidaan käyttää etenemissuunnitelmana, jossa määritetään organisaation toiminnan suunta ja ohjataan sen toimintapolitiikkaa ja strategioita. Strategia-asiakirjojen osat on esitetty lausekkeessa 2.3.

Lauseke 2.2: Strategia-asiakirjojen (esimerkiksi liiketoimintasuunnitelma, strategia tai toimintasuunnitelma) on katettava vähintään kolme vuotta. (★★)

Lauseke 2.3: Strategia-asiakirjojen (esimerkiksi liiketoimintasuunnitelma, strategia tai toimintasuunnitelma) on katettava vähintään seuraavat liiketoimintaan liittyvät seikat: (★★)

Tämä lauseke on merkitty ensisijaiseksi lausekkeeksi, koska ilman näitä tietoja strategia-asiakirjoissa ei ehkä tarjota riittävästi organisaation toiminnan edellyttämiä ohjeita.

Lauseke 2.3.1: Organisaation toiminta-ajatus ja tavoitteet (★★)

Lauseke 2.3.2: Tuotteiden suunnittelu ja toteutus siten, että tuotteet sopivat yhteen toiminta-ajatuksen kanssa (★★)

Lauseke 2.3.3: Oikeudellinen ja institutionaalinen muoto, mukaan lukien oikeudelliseen ja institutionaaliseen muotoon ehdotetut muutokset (★★)

Lauseke 2.3.4: Yksityiskohtainen talousarvioennuste (★★)

Lauseke 2.3.5: Tärkeimpien riskien ja niiden hallinnan määrittäminen (★★)

Lauseke 2.4: Strategia-asiakirjat sisältävät sekä sosiaalisia että taloudellisia tavoitteita. (★★)

Mikroluottojen tarjoajien on mitattava käytännösääntöjen raportointistandardeja koskevassa kohdassa 4 esitetyt taloudellista tuloksellisuutta ja sosiaalisia vaikutuksia ilmaisevat indikaattorit ja julkistettava ne. Tässä yhteydessä tärkeimpänä perusteluna on sen tarkistaminen, ovatko strategia-asiakirjat (esimerkiksi liiketoimintasuunnitelma, strategia tai toimintasuunnitelma) taloudellisten ja sosiaalisten tavoitteiden osalta tasapainossa.

Lauseke 2.5: Mikroluottojen tarjoajat toteuttavat käytännön toimia ekologisen kestävyden edistämiseksi. (★★)

Luotonantajien on toteutettava käytännön toimia ekologisen kestävyden edistämiseksi. Luotonantajat voivat edistää ekologista kestävyttä kahdella tavalla. Ensiksikin ne voivat hillitä organisaationsa omaa ekologista jalanjälkeä (eli vähentää paperin, veden tai energian kulutusta, jätteen syntymistä ja hiilipäästöjä). Toiseksi luotonantajat voivat edistää ympäristöystävällisiä käytäntöjä tarjoamalla vihreitä rahoitustuotteita tai ottamalla ympäristöriskit huomioon lainanhväsytmenettelyissä (eli ei rahoittaa toimia, joihin liittyy suuri ympäristöriski). Luotonantajat voivat toimia yhdellä tai molemmilla edellä kuvatuista tavoista.

Lauseke 2.6: Mikroluottojen tarjoajien on käytettävä liiketoiminnan suunnittelussa taloudelliseen ohjaukseen ja tuloksellisuuteen liittyviä välineitä. (★★)

Tämä tarkoittaa vähintään talousarvio- ja varianssianalyysejä (toisin sanoen budjetoitujen ja todellisten tulojen ja menojen välisen eron laskeminen, ks. sanasto). Tällaisten välineiden käyttö olisi kuvattava strategia-asiakirjoissa (esimerkiksi liiketoimintasuunnitelma, strategia tai toimintasuunnitelma).



Hallitus

Hallituksen riippumattomuus

Lauseke 2.7: Kaikilla mikroluottojen tarjoajilla on oltava valvontaelin, hallitus tai vastaava elin, jäljempänä 'hallitus'. (★)

Tämä lauseke on merkitty **ensisijaiseksi lausekkeeksi**, koska hallituksella on keskeinen asema varmistettaessa luotonantajan pitemmän aikavälin kannattavuutta ja sen toiminta-ajatuksen toteutumista. Hallituksen tai vastaavan elimen jäsenten olisi oltava tiedossa, sillä olisi oltava puheenjohtaja, sen olisi pidettävä säännöllisiä kokouksia, joista laaditaan kirjallinen pöytäkirja, ja sen olisi noudatettava käytännösääntöjä. Hallituksen on kokoontuttava vähintään neljä kertaa vuodessa.

Lauseke 2.8: Hallituksella on oltava tarkastus- tai valvontakomitea. (▲) (★★)

Suurten luotonantajien hallituksilla on oltava tarkastus- tai valvontakomiteat. Tämän hallituksen alaryhmän tehtävänä on valvoa tarkastusta. Hallituksen olisi nimettävä komitean jäsenet. Komitean olisi kokoontuttava säännöllisesti, ja sen kokouksista olisi laadittava kirjalliset pöytäkirjat.

Lauseke 2.9: Tarkastus- tai valvontakomitean on oltava johdosta riippumaton. (▲) (★★)

Johdon edustajien määrä olisi pidettävä mahdollisimman pienenä ja heitä olisi oltava vain vähemmistö tarkastus- tai valvontakomitean jäsenistä.

Lauseke 2.10: Tarkastus- tai valvontakomitean on kokoontuttava ulkoisten tarkastajien kanssa vuosittain. (▲) (★★)

Kokouksista olisi laadittava pöytäkirjat, jotka olisi tallennettava mahdollista myöhempää tarvetta varten. Johdon edustajat voivat olla läsnä tarkastajien kanssa pidettävissä kokouksissa, mutta tarkastus- tai valvontakomitealla on oikeus kokoontua tarvittaessa ilman johtoryhmää.

Lauseke 2.11: Tarkastus- tai valvontakomitean edustajilla on oltava rahoitusanalyysin ja kirjanpidon asiantuntemus. (▲) (★★)

Lauseke 2.12: Suurten mikroluottojen tarjoajien hallituksissa on oltava vähintään viisi jäsentä. Pienten ja keskiuurten mikroluottojen tarjoajien hallituksissa on oltava vähintään kolme jäsentä. (★)

Lauseke 2.13: Hallituksen jäsenten enemmistön on oltava johdosta riippumaton. (★★)

Hallituksen enemmistö ei saisi koostua johdon edustajien, henkilöstön, asiakkaiden tai näiden perheenjäsenten yhdistelmästä. Tämä lauseke on merkitty **ensisijaiseksi lausekkeeksi**, sillä riippumaton hallitus on välttämätön, jotta voidaan varmistaa johdon tehokas valvonta ja ohjaus strategisissa kysymyksissä. Lauseketta ei sovelleta osuuskuntiin, joissa hallitus koostuu asiakkaista, jotka ovat samalla osuuskunnan osakkaita. Osuuskunnallisten ja keskinäisten luotonantajien olisi pyrittävä varmistamaan, ettei hallituksen enemmistö koostu johdon edustajien, henkilöstön tai perheenjäsenten yhdistelmästä.

Lauseke 2.14: Organisaation yleiskokous, varsinainen yhtiökokous tai muu korkein päättävä elin valitsee hallituksen puheenjohtajan ja jäsenet ja päättää heidän mahdollisista palkkioistaan. (★)

Hallituksen puheenjohtajan ja jäsenten valinta olisi merkittävä yleiskokouksen tai varsinaisen yhtiökokouksen pöytäkirjaan.

Lauseke 2.15: Yleiskokouksen, varsinaisen yhtiökokouksen tai vastaavan elimen on tarkasteltava säännöllisesti hallituksen työn tuloksellisuutta. (▲) (★★)

Hallituksen työn tuloksellisuus olisi otettava asialistalle omana kohtanaan, ja siitä käytyä keskustelua olisi selostettava yleiskokouksen, varsinaisen yhtiökokouksen tai vastaavan elimen pöytäkirjassa.

Hallituksen velvollisuudet

Lauseke 2.16: Hallituksen on valvottava johdon toimintaa. (★★)

Organisaation pääjohtajan, toimitusjohtajan, rahoitusjohtajan tai kahden ylimpään johtoon kuuluvan henkilön työn tuloksellisuus olisi otettava asialistalle omana kohtanaan vuosittain ainakin yhdessä hallituksen kokouksessa. Kohdassa olisi käytävä keskustelu ylimmän johdon suoriutumisesta keskeisissä johtotehtävissä, joita ovat esimerkiksi suunnitelmien laatiminen, organisointi ja toteutus, henkilöstö, johtaminen ja hallinto sekä valvonta ja seuranta.

Lauseke 2.17: Hallituksen on annettava johdolle säännöllisesti strategista ohjausta strategian määrittämisessä. (★)

Hallituksen jäsenet osallistuvat pitkän aikavälin tavoitteiden määrittämiseen ja hyväksyvät strategia-asiakirjat (esimerkiksi liiketoimintasuunnitelma, strategia tai toimintasuunnitelma) ja osoittavat sitoutumisensa keskeisten strategisten tavoitteiden saavuttamiseen. Hallitus tarkastelee indikaattoreita säännöllisesti vähintään neljännesvuosittain. Hallitus käsittelee toiminta-ajatuksesta poikkeamisen riskiä säännöllisesti ja tarvittaessa.

Lauseke 2.18: Hallitus tarkastelee sosiaalisia vaikutuksia koskevia indikaattoreita säännöllisesti. (★★)

Hallitus tarkastelee kattavia tietoja, jotka koskevat tavoitellun kohdeväestön saavuttamista, asiakkaiden tarpeisiin vastaamista ja sosiaalisia vaikutuksia.

Mikroluottojen tarjoajan hallituksen asema

Lauseke 2.19: Hallitus valitsee ja nimittää mikroluottojen tarjoajan pääjohtajan. (★)

Tämä olisi vahvistettava organisaation hallintoasiakirjoissa ja mahdollisissa henkilöstöasioita koskevilla käsikirjoissa.

Lauseke 2.20: Hallitus päättää johtohenkilöstön palkkaustasosta. (★★)

Hallitus päättää pääjohtajan ja mahdollisten muiden johtohenkilöstön jäsenten palkkaustasosta. Tämä olisi vahvistettava organisaation hallintoasiakirjoissa ja mahdollisissa henkilöstöasioita koskevilla käsikirjoissa.

Lauseke 2.21: Hallitus hyväksyy hinnoittelupolitiikan merkittävät muutokset. (★)

Hallituksen olisi hyväksyttävä korkotason tai sen määrittämisessä noudatettavan lähestymistavan merkittävät muutokset. Tämä koskee uusien maksujen käyttöönottoa, perittävien korkojen huomattavia korotuksia ja muita korkojen määrittämiseen liittyviä merkittäviä muutoksia. Luotonantajilla olisi oltava hinnoittelupolitiikka, jota käsitellään hallituksessa. Hinnoittelupolitiikassa olisi kuvattava hinnoittelun laadintatavat, hinnan osatekijät ja hinnoittelupolitiikan perustelut.

Lauseke 2.22: Hallituksen jäsenet saavat kuukausittain tai neljännesvuosittain raportin salkun laadusta, taloudellisesta tuloksesta ja asiakastiedoista. (★)

Hallituksen jäsenet saavat kuukausittain tai neljännesvuosittain tietoa salkun laadusta ja taloudellisesta tuloksesta sekä säännöllisesti (vähintään neljännesvuosittain) yleisiä asiakastietoja.

Lauseke 2.23: Vähintään yhdellä hallituksen jäsenellä on pankki-, rahoitus- ja luottoriskitietoutta. (★★)

Näin varmistetaan hallituksen jäsenten vähimmäistason asiantuntemus (taito lukea ja ymmärtää tilinpäätöksiä).

Hallituksen jäsenten valinta ja edustus

Lauseke 2.24: Hallituksen jäsenenä ei voi olla henkilöitä, jotka kansallisen lainsäädännön mukaisesti eivät sovellu kyseiseen tehtävään. (★)

Luotonantaja luettelee ja määrittelee hallintoasiakirjoissa hallituksen jäseniksi soveltumattomat henkilöt, jos näitä seikkoja ei ole määritelty säännöksissä.

Lauseke 2.25: Kaikilla mikroluottojen tarjoajilla on oltava säännöt hallituksen jäsenten toimikausien rajoittamisesta ja kierrosta. (★)

Ne voivat sisältyä yhtiöjärjestykseen tai ne voidaan määritellä kansallisissa säännöksissä tai muissa hallintoasiakirjoissa (jos sellaisia on). Rahoittajien tai sijoittajien nimittämät hallituksen jäsenet voidaan käytännön syistä jättää tällaisten sääntöjen soveltamisalan ulkopuolelle.

Lauseke 2.26: Kaikilla mikroluottojen tarjoajilla on oltava säännöt, joissa edellytetään, että hallituksen jäsenet ilmoittavat kaikista eturistiriidoista. (★)

Eturistiriidat olisi ilmoitettava vuosikertomuksessa tai muissa julkisesti saatavilla olevissa asiakirjoissa tai niistä olisi tiedotettava vähintään sijoittajille ja jäsenille.

Lauseke 2.27: Kaikkien mikroluottojen tarjoajien hallituksissa on oltava jäseniä, joilla on seuraavia aloja koskeva pätevyys tai vastaava kokemus: rahoitus, liiketoiminta ja johtaminen. (★★)

Lauseke 2.28: Mikroluottojen tarjoajien hallituksen tai johdon jäsenten on ymmärrettävä alan yhteiskunnallisia vaikutuksia. (▲) (★★★)

Ainakin yhdellä hallituksen tai johdon jäsenellä on oltava asiantuntemusta alan yhteiskunnallisista vaikutuksista. Osoituksena yhteiskunnallisten vaikutusten ymmärtämisestä voi olla muun muassa osallistuminen asiaa käsittelevään työryhmään tai sisäiseen koulutukseen ja kokemus yhteiskunnallisten vaikutusten hallinnoinnista tai alan neuvonta- ja konsultointikokemus.

Johtaminen



Johdon asiantuntemus ja henkilöstöjohtaminen

Lauseke 2.29: Mikroluottojen tarjoajien johtajilla on oltava keskeisten johtotehtävien hoitamisen edellyttämä pätevyys. (★)

Tähän sisältyvät suunnitelmien laatiminen, organisointi ja toteutus, henkilöstö, johtaminen ja hallinto sekä valvonta ja seuranta. Hallitus valvoo näitä toimintoja **lausekkeen 2.16** mukaisesti.

Lauseke 2.30: Mikroluottojen tarjoajilla on oltava ylintä johtoa koskeva johdonvaihdossuunnitelma. (▲) (★★)

Mikroluottojen tarjoajien on laadittava suunnitelma toimitusjohtajan suunnitellun (esim. eläkkeelle jääminen) ja suunnittelemattoman lähdön varalta. Tämän pitäisi olla hallituksen tiedossa oleva nimenomainen tai kirjallinen suunnitelma, johon voi sisältyä potentiaalisten ehdokkaiden etsiminen, organisaation sisältä tulevien ehdokkaiden koulutus ja väliaikaiset järjestelyt.

Lauseke 2.31: Mikroluottojen tarjoajien henkilöstöpolitiikka on esitettävä selvästi kirjallisissa henkilöstön käsikirjoissa. (★★)

Luotonantajalla on oltava selkeä henkilöstöpolitiikka, joka kattaa ylennykset, kurinpitomenettelyt ja palkkapolitiikan. Suurilla luotonantajilla on oltava yksityiskohtainen henkilöstöpolitiikka, joka esitetään käsikirjoissa. Pienten ja keskisuurten luotonantajien henkilöstöpolitiikka voidaan esittää vähemmän tarkasti, ja se kuvataan suuntaviivoissa. Se kattaa ylennykset, kurinpitomenettelyt ja palkkapolitiikan.

Lauseke 2.32: Mikroluottojen tarjoajilla on oltava virallinen koulutus- ja perehdyttämishjelma. (★★)

Luotonantajalla on oltava virallinen koulutusohjelma uusia ja jo palveluksessa olevia työntekijöitä varten, jotta henkilöstö ymmärtää organisaation toiminta-ajatuksen, sosiaaliset tavoitteet ja arvot. Pienten mikroluottojen tarjoajien osalta saattaa riittää, että niillä on epävirallinen koulutus- ja perehdyttämishjelma.

Lauseke 2.33: Mikroluottojen tarjoajilla on oltava henkilöstölle tarkoitettu valitusmekanismi (★)

Suurilla luotonantajilla on oltava käytössä virallinen valitusmekanismi, jonka avulla työntekijät voivat tuoda luottamuksellisesti esiin työpaikkaan liittyviä ongelmia (esimerkiksi seksuaalinen häirintä). Mekanismia käytetään aktiivisesti työntekijöiden valitusten keräämisessä ja ratkaisemisessa. Pienillä ja keskisuurilla luotonantajilla on oltava epävirallinen järjestelmä, jonka avulla työntekijät voivat ilmoittaa luottamuksellisesti työpaikkaan liittyvistä ongelmista jollekin muulle kuin lähimmälle esimiehelleen.

Lauseke 2.34: Mikroluottojen tarjoajien on analysoitava työntekijöiden tyytyväisyyttä (▲) (★★)

Luotonantajien on analysoitava työntekijöiden tyytyväisyyttä vuosittain (mukaan lukien tulosten luokittelu sukupuolen perusteella). Virallisissa tyytyväisyystutkimuksissa työntekijöitä pyydetään kommentoimaan esimerkiksi työtaakkaa, työntekijöiden koulutusta, viestintää, osallistumista ja esimiesten johtajuutta.



Toimintakäsikirjat

Lauseke 2.35: Mikroluottojen tarjoajilla on oltava toimintatapoja koskevat toimintakäsikirjat. (★★)

Luotonantajalla on oltava toimintakäsikirjoja, joissa käsitellään toimintatapoja yksityiskohtaisesti. Käsiteltäviä seikkoja ovat esimerkiksi lainahakemukset ja niiden hyväksyminen, jälleenrahoitus, salkun laadun tarkastelu ja varaukset.

Lauseke 2.36: Mikroluottojen tarjoajilla on oltava rahoitustoimia koskevat toimintakäsikirjat. (▲) (★★)

Luotonantajalla on oltava toimintakäsikirjoja, joissa käsitellään rahoitustoimia yksityiskohtaisesti ja jotka kattavat budjettivalvonnan, täsmällisten tilinpäätösten laatimisen ja varainhoidon. Niissä tarkastellaan esimerkiksi käteisen käsittelyä, kirjanpitoa, sijoituksia, rahoitusta ja likviditeetin hallintaa.

Lauseke 2.37: Mikroluottojen tarjoajilla on oltava osingonmaksua sekä johtajan ja muun johtohenkilöstön palkkausta koskevat dokumentoidut periaatteet (★★)

Asiakirjassa olisi kuvattava osingonmaksun sekä johtajan ja muun johtohenkilöstön palkkauksen rakenne ja perustelut sekä niihin liittyvät periaatteet. Tähän voi sisältyä vertailuanalysien ja palkka-asteikkojen käyttö. Asiakirjassa olisi selvitettävä, miten luotonantaja varmistaa, että osingonmaksu ja palkkaus ovat oikeasuhteisia ja tarkoituksenmukaisia suhteessa luotonantajan sosiaalisiin tavoitteisiin ja kohderyhmään ottaen huomioon mahdollisen julkisen tuen muun muassa EU:lta.



Ulkoinen tarkastus

Lauseke 2.38: Mikroluottojen tarjoajien tilit tarkastaa ulkoinen tilintarkastaja vuosittain. (★)

Tämä lauseke on merkitty **ensisijaiseksi lausekkeeksi**, sillä ulkoinen tarkastus on yksi pääasiallisista keinoista varmistaa tilinpäätösten täsmällisyys ja tarkoituksenmukaisuus.

Lauseke 2.39: Tarkastajalla on oltava kansallisten tai kansainvälisten tilintarkastusstandardien mukainen asiaankuuluva pätevyys, valtuutus ja kokemus. (★)

Lauseke 2.40: Ulkoisessa tarkastuksessa on noudatettava kansallisia tai kansainvälisiä tilintarkastusstandardeja. (★)

Lauseke 2.41: Ulkoisen tarkastuksen yhteyteen on liitettävä tilintarkastajan lausunto. (★)

Lausunnossa on oltava kappale, jossa annetaan jokin seuraavanlaisista lausunnoista: vakiomuotoinen lausunto, vakiomuotoinen lausunto, jossa on painotusta koskeva kohta, ehdollinen lausunto, avoin lausunto tai kielteinen lausunto.

Lauseke 2.42: Jos lausunto on ehdollinen, mikroluottojen tarjoajan on ryhdyttävä asianmukaisiin toimiin lausunnossa esiin tuotujen ongelmien ratkaisemiseksi. (★)

Lausunnossa esiin tuotujen ongelmien ratkaisemiseksi toteutetuista tai suunnitelluista toimista olisi ilmoitettava hallitukselle, ja tarvittaessa ne olisi sisällytettävä liiketoimintasuunnitelmaan.

3



Riskienhallinta

Johdanto

Mikroluottojen tarjoajat kohtaavat monia riskejä, jotka uhkaavat niiden taloudellista ja institutionaalista elinkelpoisuutta sekä pitkän aikavälin kehitystä. Niiden salkut voivat kärsiä maksulaiminlyöntien ja viivästyksen nopeasta kasvusta. Luotonantajat voivat joutua kärsimään lainoja myöntävän henkilöstön vilpillisesti myöntämistä lainoista. Sen vuoksi luotonantajilla on ehdottomasti oltava toimivat järjestelmät ja menettely riskien kartoittamiseksi, arvioimiseksi ja priorisoimiseksi, sisäiset valvontajärjestelmät (esimerkiksi luottokomiteat) ei-toivottujen tapausten estämiseksi tai havaitsemiseksi sekä sisäinen tarkastustoiminto sisäisen valvonnan rikkomisten ja vilpillisten käytäntöjen havaitsemiseksi. Käytännösääntöjen tässä osassa vahvistetaan yhteiset standardit luotto-, petos- ja turvallisuusriskien hallintaan ja sisäiseen tarkastukseen.

Riskienhallintakehys

Lauseke 3.1: Mikroluottojen tarjoajilla on oltava vakioidut, selkeät prosessit ja menettelyt riskien kartoittamiseksi, arvioimiseksi ja priorisoimiseksi. (★★★)

Tämä lauseke on merkitty **ensisijaiseksi lausekkeeksi**, sillä nämä prosessit ja menettelyt ovat olennaisia tappion todennäköisyyden ja mahdollisesti aiheutuvan tappion pienentämiseksi. Näiden prosessien avulla olisi varmistettava, että riskejä tutkitaan ja arvioidaan säännöllisesti (tutkimus- ja arviointitiheys riippuu kyseisen riskin määrittämisestä prioriteetista). Prosesseihin voivat kuulua säännölliset johdon tapaamiset, joissa keskustellaan riskeistä riskimatriisin tai -rekisterin pohjalta. Riskimatriisin tai -rekisterin avulla yksilöidään riskit, määritetään niiden todennäköisyys ja suuruus (esim. alhainen, kohtalainen tai suuri) ja tuotetaan mittatekijät (todennäköisyys tai suuruus) yhdistävä kokonaisriskiprofiili. Lisäksi riskimatriisin tai -rekisterin avulla voidaan kartoittaa nykyisen riskienhallinnan laatua riskien rajoittamisen osalta (esim. vahva, hyväksyttävä tai heikko) ja riskien kasvusuuntausta (esim. vakaa, kasvava tai supistuva).

Lauseke 3.2: Organisaation riskienhallinnasta vastaavan henkilön on oltava ylimmän johdon edustaja. (★)

Tämä lauseke on merkitty **ensisijaiseksi lausekkeeksi**, koska johto määrää riskejä ja sisäistä valvontaa koskevan lähestymistavan organisaatiossa. On tärkeää, että tästä toiminnasta vastuussa olevat henkilöt eivät ole operatiivista henkilöstöä, kuten lainojen vastuuhenkilöitä tai hallintohenkilöstöä, vaan vastuun olisi parasta kuulua rahoitusjohtajalle. Suuremmissa organisaatioissa riskienhallinnasta kokonaisvastuussa olevan henkilön ei pitäisi osallistua operatiivisiin toimintoihin vaan hänen pitäisi keskittyä riskienhallintaan.

Lauseke 3.3: Mikroluottojen tarjoajien on harjoitettava sisäistä valvontaa. (★)

Luotonantajien olisi harjoitettava sisäistä valvontaa varmistaakseen, että riskit pysyvät hyväksyttävällä tasolla. Tyypillisesti riskejä hallitaan esimerkiksi edellyttämällä lainojen myöntämisessä kahden henkilön allekirjoitus luottoriskien ja petollisen lainanannon riskin vähentämiseksi sekä suojaamalla käteis- ja muita varoja kassakaapein, pankkiholvein tai vartijoin.

Lauseke 3.4: Mikroluottojen tarjoajien on nimettävä valvonnasta vastaavat henkilöt, jotka toimittavat tarpeelliset tiedot johdolle. (★)

Tämä voi tarkoittaa sitä, että tietyn henkilöstön jäsenen tai tietyn toimen haltijan on vastattava riskejä koskevien tietojen keräämisestä ja raporttien laatimisesta säännöllisesti johdolle. Luotonantajilla on oltava valmius riskienhallintaa koskevaan säännölliseen raportointiin, ja siihen on osoitettu vastuunjako.

Luottoriskien hallinta

Lauseke 3.5: Mikroluottojen tarjoajat ottavat luottoriskin huomioon tuotteidensa hinnoittelussa. (★★)

Koron olisi heijastettava ainakin osittain lainojen myöntämiseen liittyviä riskejä ja kustannuksia. Tämä ei tietenkään ole ainoa ratkaiseva tekijä, sillä korkotasoon voivat vaikuttaa myös kansalliset korkokatot, rahoitusjärjestelyt ja lainojen kohtuuhintaisuus luotonsaajien kannalta. Luotonantajien olisi soveltuvin osin dokumentoitava selkeästi periaatteet, joiden mukaan ne siirtävät korkotasoa määrittäessään EU:n rahoitustuesta saatavan hyödyn mikroluotonantajille.

Lauseke 3.6: Mikroluottojen tarjoajien on rajoitettava luottoriskejä edellyttämällä, että kaikkien lainojen hyväksymiseen osallistuu vähintään kaksi henkilöä. (★)

Tämä lauseke on merkitty **ensisijaiseksi lausekkeeksi**, koska edellytys, että lainojen hyväksymiseen osallistuu vähintään kaksi henkilöä, on yksi laajimmin hyväksi havaituista tavoista vähentää huonoja tai petollisia lainapäätöksiä. Tähän sisältyvät uudelleenjärjestellyt ja -rahoitetut lainat. Tietyt raja-arvot tai ehdot täyttävien lainojen osalta voidaan hyväksyä, että yksi henkilö hyväksyy kyseiset lainat toimivan päätöksentekojärjestelmän tai algoritmin avulla. Hyvin pienten lainojen osalta voidaan hyväksyä, että vain yksi henkilö hyväksyy lainahakemukset, jotka toinen työntekijä on valmistellut.

Lauseke 3.7: Mikroluottojen tarjoajien on rajoitettava luottoriskejään tarkastelemalla sellaisten luotonsaajaryhmien luottojen yhteismäärää, joissa takaisinmaksukyky saattaa olla samanlainen. (▲) (★★★)

Muutamaan luotonsaajatyypin keskittyminen saattaa kasvattaa maksuhäiriöriskiä, jos tiettyyn ryhmään kohdistuu esimerkiksi maantieteellisesti keskittynyt talouden taantuma, alakohtainen muutos (esim. uusi sääntely, lisääntynyt kilpailu) tai luonnonkatastrofi. Tällaisia luotonsaajien keskittymiä voi syntyä esimerkiksi tietylle toimialalle tai tiettyyn maantieteelliseen sijaintipaikkaan. Tarkastelun voivat suorittaa luotonantajan johto ja/tai hallitus. Tarkastelussa olisi tutkittava vaikutusta luotonantajan riskialttiuteen, jos luotonantajan pitäisi ja se voisi ryhtyä toimenpiteisiin estääkseen liiallisen keskittymisen tiettyyn luotonsaajaryhmään. Lisäksi olisi pohdittava, millaisia nämä toimenpiteet voisivat olla (esim. salkun monipuolistaminen, laajentuminen uusille maantieteellisille markkinoille). On yleisesti tiedossa, että mikroluottojen tarjoajat kohdistavat usein toimintansa heikommassa asemassa oleviin ja että se voi johtaa keskittymiseen takaisinmaksukyvyltään samankaltaisiin luotonsaajaryhmiin. Tämä ei tarkoita, että luotonantajien olisi vältettävä luottojen myöntämistä näille ryhmille.

Lauseke 3.8: Henkilöstölleen kannustimia luoneiden mikroluottojen tarjoajien olisi varmistettava, etteivät kannustimet liity yksinomaan lainojen myöntämiseen vaan myös salkkujen laatuun. (★★)

Salkun laadun suunnitteleminen

Lauseke 3.9: Mikroluottojen tarjoajien on ainakin mitattava ja seurattava salkun laatua. (★)

Luotonantajan olisi pystyttävä tuottamaan luotettavia tietoja riskinalaisesta salkunosasta (suhdeluku ja määrä erääntymisajankohdan perusteella määriteltyjä luokkia kohden) ja mahdollisesti erittelemään ne (ala, haarakonttori, vastuuhenkilö, tuotteet) sekä toimittamaan tietoa uudelleenjärjestelyistä (riskinalainen salkunosa, määrä). Tämä voi kattaa myös uudelleen neuvotellut lainat ja poistoiksi kirjatut lainat.

Lauseke 3.10: Mikroluottojen tarjoajien on säännöllisesti tarkistettava sekä luottotappiovarauksista aiheutuneet kulut että varausten tekemisessä käytetty menetelmä. (★★)

Mikroluottojen tarjoajan olisi säännöllisesti tarkistettava luottotappiovarauskulut (loan loss provision expense) varmistaakseen, vastaavatko ne tarkasti luotonantajan aiheutuneita luottotappioita. Jos näin ei ole, luotonantajan olisi harkittava luottotappiovarauksissa käytetyn menetelmän muuttamista. Johdon tai hallituksen olisi tehtävä tällainen tarkistus vähintään kerran vuodessa.

Lauseke 3.11: Mikroluottojen tarjoajien on ilmoitettava luottotappiovarausten tekemisessä käyttämistään menetelmistä rahoittajilleen ja sijoittajilleen. (★)

Lauseke 3.12: Mikroluottojen tarjoajilla on oltava nimenomaiset poistoja koskevat säännöt, joita on sovellettava johdonmukaisesti. (★★)

Poistosäännöissä – ohjeissa, joiden mukaisesti laina kirjataan saamiseksi, jota ei voida periä – useimmiten todetaan, että laina, joka on ollut erääntyneenä tietyn päivinä ilmoitetun ajan, poistetaan kirjanpidosta. Sisäinen tai ulkoinen tarkastaja voi todentaa tämän.

Petoksiin ja turvallisuuteen liittyvien riskien hallinta

Lauseke 3.13: Mikroluottojen tarjoajien on määritettävä kirjallisesti luotonantorajat eri työntekijäryhmille ja luottokomiteoille. (★)

Luotonantajien olisi määriteltävä lainananto-ohjeissaan lainojen enimmäismäärät, jotka lainojen vastuuhenkilöt ja luottokomiteat voivat myöntää. Ohjeissa olisi myös vahvistettava enimmäismäärän ylittäviä lainoja koskeva myöntämismenettely.

Lauseke 3.14: Mikroluottojen tarjoajilla on oltava lainojen uudelleenjärjestelyä koskevat selkeät, asianmukaiset ja läpinäkyvät menettelyt. (★★)

Menettelyjä koskevissa ohjeissa olisi määritettävä sallitun ja asianmukaisimmaksi katsotun uudelleenjärjestelyn laji, erääntyneiden maksujen takaisinmaksuaikataulu ja olosuhteet, joiden vallitessa uudelleenjärjestely on sallittavissa ja tarkoituksenmukaista. Uudelleenjärjestelyn lajilla tarkoitetaan sitä, jatkaako luotonsaaja koron maksamista tai lykätäkö sekä pääoman että koron maksamista ja kertyykö ajalta korkoa. Erääntyneiden, maksamattomien maksujen takaisinmaksuaikatauluun voi liittyä tietyn tapahtuman jälkeen suoritettavia kokonaismaksuja tai maksueriä. Uudelleenjärjestelyistä voidaan sopia, jos luotonsaaja ei tilapäisesti pysty suorittamaan maksua odottamattoman tapahtuman tai hätätilanteen vuoksi (esimerkiksi luonnonkatastrofi tai asiakkaiden maksurästit) mutta maksun periminen on mahdollista (yritystulosta tai muista lähteistä). Näiden ohjeiden olisi oltava kirjalliset.

Lauseke 3.15: Vakuudellisia lainoja myöntävillä mikroluottojen tarjoajilla on oltava vakuuksien käsittelyyn selkeät ohjeet ja menettelyt. (★★)

Toimintaohjeissa ja menettelyissä olisi käsiteltävä muun muassa vakuudeksi hyväksyttävien omaisuuserien laji, vakuuden arvostamis- ja rekisteröintiprosessi, vakuuden mahdollinen tarkastaminen arvon alentumisen johdosta ja vakuuden palauttamista asiakkaalle koskevat selkeät menettelyt (jos luotonantaja säilyttää vakuuden laina-akana).

Lauseke 3.16: Mikroluottojen tarjoajien on luokiteltava rajoitetut ja rajoittamattomat rahastotilitoiminnat. (★★★)

Luotonantajilla olisi oltava toimintaohjeet, joilla varmistetaan sellaisten avustusten ja sijoitusten erottelu, joiden käyttöä ei ole rajoitettu tai jotka on varattu tiettyyn tarkoitukseen. Tämä on kansainvälisesti ja kansallisesti hyväksytyjen tilinpäätösstandardien mukainen vakiomenettely. Luotonantajat noudattavat tätä lauseketta toimiessaan kyseisten standardien mukaisesti. Tämä on tärkeää varojen väärinkäytön estämiseksi. Voidaan esimerkiksi vaatia, että varat pidetään erillisillä tileillä, että eri varoilla on erilliset kirjausketjut ja että varat kirjataan erikseen tarkastuslausunnoissa ja muissa asianmukaisissa asiakirjoissa.

Lauseke 3.17: Mikroluottojen tarjoajien on rajoitettava mahdollisuuksien mukaan käteisen käsittelyä käyttämällä sen sijaan pankkeja tai sähköisiä tilisiirtoja. (★★)

Käteisen rahan ja käteistapahtumien käsittely aiheuttaa luotonantajille mahdollisia turvallisuushkia, jotka liittyvät esimerkiksi varkauksiin tai käteisen rahan tuhoutumiseen. Käteisen rahan turvaaminen vaatii toimenpiteitä. Toimivin keino turvata käteinen on suorittaa mahdollisuuksien mukaan kaikki rahoitustoimet, myös maksut ja takaisinmaksut, sähköisesti tai pankkien kautta. Luotonantajat voivat kehittää oman sähköisen maksujärjestelmän tai ne voivat hyödyntää olemassa olevia sähköisiä maksuinfrastruktuureja yhteistyössä pankkien kanssa. Jos sähköisiin tilisiirtoihin käytettävä infrastruktuuri on rajallinen, luotonantajat voivat harkita vaihtoehtoisia sähköisiä maksumenetelmiä, esimerkiksi mobiilipankkipalveluja tai etukätein maksettuja tai tallennettuja arvokortteja.

Lauseke 3.18: Käteistä rahaa käsittelevien mikroluottojen tarjoajien on otettava käyttöön seuraavat toimenpiteet ja menettelyt:

Lauseke 3.18.1: Riittävät turvatoimenpiteet käteisen rahan ja omaisuuden suojelemiseksi (★★)

Tähän voivat kuulua kassakaapit, pankkiholvit, ovi- ja ikkunalukot, valvontakamerat ja vartijat.

Lauseke 3.18.2: Vakiodut ja johdonmukaiset menettelyt käteistapahtumia varten (★★)

Näiden menettelyjen olisi katettava käteistapahtumien kirjaus ja täsmäytys. Keskisuurten ja suurten mikroluottojen tarjoajien osalta tämä sääntö olisi sisällytettävä varainhoitoa koskeviin toimintakäsikirjoihin.

Lauseke 3.19: Mikroluottojen tarjoajien on erotettava lainojen hyväksymiseen ja maksamiseen liittyvät tehtävät. (★)

Tämä sääntö olisi otettava huomioon asianmukaisissa tehtäväkuvauksissa, tietotekniikkajärjestelmissä ja/tai lainananto-ohjeissa.

Lauseke 3.20: Mikroluottojen tarjoajilla on oltava käytössä rahanpesun vastaiset menettelyt. (★★)

Tämä lauseke on merkitty **ensisijaiseksi lausekkeeksi**, koska talousrikoksia tehdään enemmän kuin koskaan aiemmin. Luotonantajalla on oltava kirjalliset rahanpesun vastaiset menettelyt, joiden tarkoituksena on estää luotonantajan varojen väärinkäyttö veropetoksissa, veronkierrossa, rahanpesussa ja terrorismin rahoituksessa. Nämä menettelyt olisi suhteutettava luotonantajan kokoon, palveluihin ja rahanpesun riskeihin, ja niiden olisi oltava kansallisen sääntelyn mukaisia. Menettelyihin olisi kuuluttava ainakin prosessit, joilla tarkistetaan asianmukaisen huolellisuuden (due diligence) mukaisesti asiakkaiden henkilöllisyys ja osoite, luotonantajan saamien lahjoitusten ja rahoitusosuuksien lähteet, (tarvittaessa) yksityisten sijoittajien henkilöllisyys ja (tarvittaessa) mikroluottojen vakuutena käytettävien varojen tai omaisuuserien lähteet sekä pidetään yllä tapahtumarekisteriä säädetyn ajan. Luotonantajien, jotka myöntävät mikroluottoja yhteistyössä jonkin pankin kanssa, on toimitettava kumppanipankkien antamat ilmoitukset niiden käyttämistä rahanpesun vastaisista menettelyistä. Kyseisissä ilmoituksissa voitaisiin vahvistaa pankin noudattama sääntelystandardi sekä ilmoittaa yhteishenkilö, jolta saa lisätietoja.

Sisäinen tarkastustoimi

Lauseke 3.21: Mikroluottojen tarjoajilla on oltava sisäinen tarkastustoiminto, joka on mukautettu organisaation koon mukaan. (★★★)

Tämä lauseke on merkitty **ensisijaiseksi lausekkeeksi**, koska se on tärkeä ulkoisen valvonnan toimivuuden määrittämisessä. Kunkin mikroluottojen tarjoajan on suoritettava riskienhallinnan jälkiarviointi (toimien jälkeen). Sisäisessä tarkastuksessa varmistetaan, että toimintalinjoja ja menettelyjä sovelletaan yhdenmukaisesti, ja sen yhteydessä voidaan esittää näyttöä toteutetuista korjaavista toimenpiteistä osittaista tai virheellistä täytäntöönpanoa koskevista tapauksista. Tarkastuksessaolisikeskityttäväpetostenjasalkun laatua koskevien ongelmien kartoittamiseen ennen kuin ne johtavat merkittäviin tappioihin. Tarkastuksen luonne ja laajuus vaihtelevat koosta riippuen alaisten työhön kohdistuvista johdon pistokokeista kattaviin tarkastuksiin, joiden puitteissa tarkastellaan lainatiedostoja ja tehdään asiakaskäyntejä. Yhden henkilön olisi vastattava säännöllisen sisäisen tarkastuksen suorittamisesta. Pienempien luotonantajien kohdalla tarkastuksen voi tehdä joku ylempään johtoon kuuluva tai ulkopuolinen tarkastaja. Keskikokoisilla ja suurilla luotonantajilla voi olla tähän tehtävään nimetty sisäinen tarkastaja tai sisäisen tarkastuksen osasto.

Lauseke 3.22: Sisäisen tarkastajan tai sisäisestä tarkastuksesta vastaavan henkilön on raportoitava suoraan hallitukselle. (★)

Tämän henkilön olisi raportoitava hallitukselle suoraan ja säännöllisesti.

Lauseke 3.23: Sisäisessä tarkastuksessa on määritettävä seuraavat seikat:

Lauseke 3.23.1: taloudellista tilannetta ja toimintaa koskevien tietojen luotettavuus ja paikkansapitävyys (★★)

Lauseke 3.23.2: vahvistettujen menettelyjen ja toimintakäsikirjoissa esitettyjen ohjeiden noudattaminen (★★)

Lauseke 3.23.3: sisäiseen valvontaan mahdollisesti kohdistuvat rikkomukset (★★)

Lauseke 3.23.4: Sellaisten riskien olemassaolo, joita luotonantaja ei ole aiemmin havainnut (★★★)

Sisäisessä tarkastuksessa selvitetään, onko olemassa ennakoimattomia riskejä, joita luotonantaja ei ole alun perin määritellyt riskeiksi. Sisäinen tarkastaja havaitsee esimerkiksi lainasalkkua tarkistaessaan, että lainaus on keskittynyt voimakkaasti yhdelle suurelle paikallisyritykselle toimittaviin pienyrityksiin. Riskirekisterissä ei ole havaittu, että kyseisen yrityksen sulkeminen saattaa vaikuttaa lainasalkun tuottoon.

Lauseke 3.24: Lausekkeessa 3.22 esitetyt toimenpiteet on suoritettava säännöllisesti, vähintään vuosittain. (▲) (★★)

4

Raportointistandardit

Johdanto

Yhä yleisemmin katsotaan, että tiedotuksen ja läpinäkyvyyden lisääminen on paras tapa parantaa julkisten ja yksityisten varojen käyttöä ja tiukentaa markkinakuria. Mikroluottojen tarjoajien toiminnan vertailun helpottamiseksi on laadittu kansainvälisesti hyväksytyt taloudelliset raportointistandardit. Käytännesääntöjen tässä osassa esitetään yhteiset standardit taloudellista ja sosiaalista suorituskykyä ilmaisevien indikaattorien raportoimiseksi ja julkistamiseksi. Ne perustuvat suurelta osin kansainvälisesti hyväksytyihin tilinpäätösstandardeihin.

Yhteiset taloudelliset raportointistandardit

Lauseke 4.1: Mikroluottojen tarjoajien on noudatettava kaikkialla Euroopassa jäljempänä esitettyjä määritelmiä mitatessaan seuraavia indikaattoreita ja raportoidessaan niistä:

Niiden organisaatioiden osalta, joiden tärkein toimiala ei ole mikroluottojen tarjonta (eli organisaatio voi tarjota muun tyyppisiä luottoja tai muita kuin rahoituspalveluja tai se voi kuulua suurempaan emoyhtiöön), suositellaan, että mikroluottotoiminnot pidetään erillisinä. Tämä on erityisen tärkeää sekä henkilöstö- ja hallintokulujen että velkojen ja varojen osalta.

Lauseke 4.1.1: Nykyinen salkku (★)

Tällä tarkoitetaan kaikkien sellaisten lainojen jäljellä olevaa arvoa, joiden osalta ei ole maksamattomia pääomaeriä, uudelleenjärjestellyt lainat mukaan luettuina. Siinä otetaan huomioon ainoastaan pääoma mutta ei kertynyttä korkoa.

Lauseke 4.1.2: Bruttolainasalkku (★)

Tällä tarkoitetaan kaikkien jäljellä olevien lainojen maksamatonta pääomaa, mukaan lukien nykyiset, eräänntyneet ja uudelleenjärjestellyt lainat, mutta ei lainoja, jotka on poistettu kirjanpidosta, tai korkosaamisia.

Lauseke 4.1.3: Nettolainasalkku (★)

Nettolainasalkku lasketaan vähentämällä arvonalentumistappiovaraus (luottotappiovaraus) bruttolainasalkkusta.

Lauseke 4.1.4: Aktiiviset luotonsaajat (★★)

Aktiivisilla luotonsaajilla tarkoitetaan henkilöitä, joilla on lainaa mikroluottojen tarjoajalta tai jotka ovat ensi sijassa vastuussa bruttolainasalkun jonkin osan takaisinmaksusta. Henkilö, jolla on useita lainoja mikroluottojen tarjoajalta, olisi laskettava yhdeksi luotonsaajaksi.

Lauseke 4.1.5: Rahoitustuotot (★★)

Rahoitustuottoihin kuuluvat lainasalkusta ja sijoituksista saatavat tuotot. Lainasalkusta saatavilla tuotoilla tarkoitetaan ainoastaan bruttolainasalkusta saatavia korkoja, maksuja ja palkkioita (mukaan lukien viivästys- ja sakkomaksut). Niihin sisältyvät käteisellä maksetut korot ja kertyneet, vielä maksamatta olevat korot. Sijoituksista saatavilla rahoitustuotoilla tarkoitetaan korko-, osinko- tai muita tuloja, jotka saadaan muusta rahoitusomaisuudesta kuin bruttolainasalkusta, kuten korkoa tuottavat talletukset, talletustodistukset ja valtion obligaatiot. Niihin sisältyvät käteisellä maksetut korot ja kertyneet, vielä maksamatta olevat korot.

Lauseke 4.1.6: Toiminnan tuotot (★★)

Näitä ovat kaikki rahoitus- ja muistarakhoituspalveluista saatavat muut liiketoiminnan tuotot, kuten sellaiset muista kuin luottorahoituspalveluista kertyvät maksut ja palkkiot, joita ei katsota rahoitustuotoiksi. Niitä voivat olla tuotot, jotka liittyvät lainanantoon, kuten jäsenmaksut, pankkiautomaattikorttimaksut ja siirtomaksut, tai muihin rahoituspalveluihin, joita voivat olla maksupalvelut tai vakuutukset. Lisäksi niihin voivat sisältyä nettovaluuttakurssivoitot tai -tappiot, mutta eivät lahjoitukset ja tuotot, jotka saadaan lainojen ja rahoituspalvelujen tarjoamisesta. Niihin voi sisältyä tuottoja, jotka saadaan muista kuin rahoituspalveluista (esimerkiksi koulutus, ohjaus tai valmennus), jos niitä pidetään rahoituspalvelujen olennaisena osana tai jos ne kuuluvat tietyn organisaation pääasialliseen toiminta-alaan.

Lauseke 4.1.7: Henkilöstökulut (★)

Näitä ovat palkat, muut lyhytaikaiset työntekijöiden etuudet, työsuhteen päättymisen jälkeisistä etuuksista aiheutuvat menot, irtisanomisen yhteydessä suoritettavista etuuksista aiheutuvat menot, osakepohjaiset maksutapahtumat, muut pitkäaikaiset etuudet ja muut työntekijöiden etuudet.

Lauseke 4.1.8: Hallintokulut (★)

Näitä ovat muut kuin rahoituskustannukset lukuun ottamatta sellaisten rahoituspalvelujen tarjonnassa tai muissa palveluissa toimivaa henkilöstöä, jotka ovat olennainen osa mikroluottojen tarjoajien rahoituspalveluihin liittyviä asiakkasuuhteita.

Lauseke 4.1.9: Rahoituskulut (★)

Näitä ovat kaikki korot, maksut ja palkkiot, jotka liittyvät erilaisiin vastuisiin, mukaan lukien mikroluottojen tarjoajien hallinnoimat asiakkaiden talletustilit, kaupalliset ja edulliset lainat, kiinnelainat ja muut vastuut. Niihin voivat kuulua myös luottojärjestelyihin liittyvät provisiot. Ne kattavat kertyneet ja maksetut korot.

Lauseke 4.1.10: Riskinalainen salkunosa (PAR) (★)

Tämä lauseke on merkitty **ensisijaiseksi lausekkeeksi**, koska se on yleisimmin hyväksytty tapa mitata salkun laatua. Tällä termillä tarkoitetaan niiden maksamattomien lainojen arvoa, joiden osalta yksi tai useampi erääntynyt pääomalyhennys on ollut maksamatta tietyn päivinä lasketun ajan. Siihen sisältyvät maksamaton pääoma kokonaisuudessaan, erääntyneet ja tulevaisuudessa erääntyvät maksuerät, mutta ei kertyneitä korkoja. Uudelleenjärjestellyt lainat eivät sisälly siihen, elleivät ne ole erääntyneitä. Luotonantajan on mitattava riskinalainen salkunosa niiden lainojen osalta, jotka ovat olleet erääntyneinä 30 ja 90 päivää.

Lauseke 4.1.11: Poistot (★)

Niiden lainojen arvo, jotka katsotaan kirjanpidossa saamisiksi, joita ei voida periä. Poisto on kirjanpitomenettely, jossa poistetaan lainan maksamatta oleva osuus bruttolainasalkusta ja arvonalentumistappiovarauksesta, mutta se ei vaikuta nettolainasalkkuun, taseen loppusummaan tai mahdollisiin pääomatileihin. Jos arvonalentumistappiovaraus ei riitä poistetun määrän kattamiseen, erotus kirjataan ylimääräiseksi arvonalentumistappioksi luotoista.

Lauseke 4.1.12: Arvonalentumistappiovaraus (luottotappiovaraus) (★)

Arvonalentumistappiovaraus (jota kutsutaan myös luottotappiovaraukseksi) on se osa bruttolainasalkusta, josta on tehty varaus maksulaiminlyönnin varalta (kyseessä on taseeseen merkittävä erä). Luottotappiovarauskulut ovat kuluja, joista on tehty varaus perimättä jääneiden lainojen ja lyhennysmaksujen varalta. Luottotappiovaraukset ovat luottotappioita koskevan vähennyserän mukautuksia, ja ne merkitään tuloslaskelman vastaavaan kohtaan.

Lauseke 4.1.13: Varat (★)

Tähän kuuluvat aineelliset käyttöomaisuushyödykkeet, sijoituskiinteistöt, goodwill, muut aineettomat hyödykkeet kuin goodwill, muu rahoitusomaisuus, lainat ja muut saamiset, sijoitukset, jotka yhdistellään tilinpäätökseen pääomaosuusmenetelmällä, biologiset hyödykkeet, myytävänä olevat pitkäaikaiset omaisuuserät, varastot, tilikauden verosaamiset, laskennalliset verosaamiset, myynti- ja muut saamiset sekä rahavarat.

Lauseke 4.1.14: Velat (★)

Tähän kuuluvat osto- ja muut velat, työntekijöiden etuuksia koskevat varaukset, muut varaukset, tuloennakot, muut rahoitusvelat, muut rahoitusvelkoihin kuulumattomat velat, tilikauden verotettavaan tuloon perustuvat verovelat, laskennalliset verovelat ja myytävänä oleviin luovutettavien erien ryhmiin kuuluvat velat.

Lauseke 4.1.15: Operatiivinen kestävyys (★)

Tämä lauseke on merkitty **ensisijaiseksi lausekkeeksi**, koska se on mikroluottojen tarjoajan toiminnan suorituskykyä kuvaava keskeinen indikaattori. Tämä suhdeluku kuvaa sitä, missä määrin luotonantaja pystyy kattamaan kustannuksensa toiminnasta saatavilla tuloilla. Operatiivinen kestävyys lasketaan seuraavalla kaavalla:

Toiminnan tuotot

(Rahoituskulut + luottotappiovarauskulut + henkilöstökulut + hallintokulut)

Yhteiset sosiaaliset raportointistandardit

Lauseke 4.2: Mikroluottojen tarjoajien on julkaistava vuosittain seuraavat indikaattorit:

Lauseke 4.2.1: Toiminta-ajatus (★)

Tämä lauseke on merkitty **ensisijaiseksi lausekkeeksi**, koska yhteiskunnallisen toiminta-ajatuksen julkistaminen on tärkeää avoimuuden lisäämiseksi tämän luotonantajan liiketoimintamalliin sisältyvän keskeisen tekijän osalta.

Lauseke 4.2.2: lainojen keskimääräinen koko (★)

Lauseke 4.2.3: maksettujen lainojen mediaanikoko prosentteina bruttokansantulosta (★)

Lauseke 4.2.4: naisasiakkaiden osuus prosentteina, jos se on olennaista kohdemarkkinoiden ja toiminta-ajatuksen kannalta (★)

Lauseke 4.2.5: maaseudulla asuvien asiakkaiden osuus prosentteina, jos se on olennaista kohdemarkkinoiden ja toiminta-ajatuksen kannalta (★)

Lauseke 4.2.6: köyhyysrajan alapuolella olevien asiakkaiden osuus prosentteina, jos se on olennaista kohdemarkkinoiden ja toiminta-ajatuksen kannalta (★★★)

Lauseke 4.2.7: tavanomaisen rahoituksen piiriin siirtyvien asiakkaiden osuus prosentteina, jos se on olennaista kohdemarkkinoiden ja toiminta-ajatuksen kannalta (★)

Lauseke 4.2.8: vähemmistöjä edustavien asiakkaiden osuus prosentteina, jos se on olennaista kohdemarkkinoiden ja toiminta-ajatuksen kannalta (★)

Lauseke 4.2.9: rahoitettujen startup-yritysten osuus prosentteina, jos se on olennaista kohdemarkkinoiden ja toiminta-ajatuksen kannalta (★)

Lauseke 4.2.10: sosiaalietuuksia saavien asiakkaiden osuus prosentteina, jos se on olennaista kohdemarkkinoiden ja toiminta-ajatuksen kannalta (★)

Yhteiset tiedotusstandardit

Lauseke 4.3: Yleisöllä on oltava mahdollisuus saada käytännesäännöissä määritellyjä tietoja yksittäisistä mikroluottojen tarjoajista verkkotietokannan kautta. (★)

Luotonantajat ohjataan suojatulle verkkosivustolle, jonka kautta ne pystyvät julkistamaan tietoja. Luotonantajia kehoitetaan julkistamaan nämä tiedot myös vuosikertomuksissaan ja muiden asianmukaisten keinojen avulla.

Lauseke 4.4: Mikroluottojen tarjoajien on julkaistava vuosittain seuraavat indikaattorit:

Lauseke 4.4.1: Aktiivisten luotonsaajien määrä (★)

Tällä tarkoitetaan henkilöitä, joilla on lainaa mikroluottojen tarjoajalta tai jotka ovat ensi sijassa vastuussa bruttolainasalkun jonkin osan takaisinmaksusta. Henkilö, jolla on useita lainoja mikroluottojen tarjoajalta, olisi laskettava yhdeksi luotonsaajaksi.

Lauseke 4.4.2: Myönnettyjen ja jäljellä olevien lainojen määrä ja arvo (★)

Tällä tarkoitetaan 1) sellaisten myönnettyjen lainojen määrää ja arvoa, jotka maksettiin kyseisen raportointivuoden aikana, ja 2) tilivuoden lopussa jäljellä olevien lainojen määrää ja arvoa.

Lauseke 4.4.3: Nykyisen, brutto- ja nettosalkun arvo (★)

Lauseke 4.4.4: Riskinalainen salkunosa (★)

Luotonantajan on ilmoitettava riskinalainen salkunosa niiden lainojen osalta, joiden lyhennykset ovat olleet erääntyneinä 30 ja 90 päivää.

Lauseke 4.4.5: Lähipiirin luotonannon osuus (★)

Lähipiirin luotonannolla tarkoitetaan mikroluottojen tarjoajan lainaa tai sijoitusta, joka myönnetään hallituksen jäsenelle, henkilöstölle tai lähisukulaiselle.

Lauseke 4.4.6: Varojen ja velkojen kokonaisarvo (★)

Lauseke 4.4.7: Operatiivinen kestävyys (★)

Tämä lauseke on merkitty **ensisijaiseksi lausekkeeksi**, koska suorituskyvyn avoimuus on tärkeää markkinakurin omaksumiseksi ja alaan kohdistuvan luottamuksen lisäämiseksi.

Lauseke 4.4.8: Saadut tuet (★)

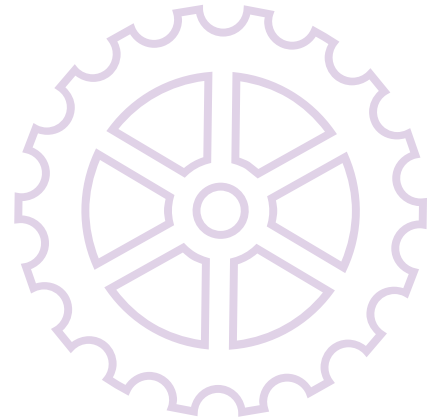
Luotonantajien on julkistettava vuosittain saamiensa toiminta-avustusten määrä (euroissa) ja aktiivisten vapaaehtoistyötekijöiden määrä raportointijakohtana.

Lauseke 4.4.9: Kustannukset lainaa kohden (★)

Lauseke 4.4.10: Lainan vastuuhenkilöiden ja (koko) henkilöstön määrä (★)

Lauseke 4.5: Mikroluottojen tarjoajien on kirjattava saadut valitukset ja julkistettava saatujen valitusten määrä vuosittain (★)

Kaikki kysymykset, jotka hakijat sekä nykyiset tai entiset asiakkaat ottavat esille muodollisen valitusmenettelyn kautta, olisi kirjattava valituksiksi. Tämä lauseke on merkitty **ensisijaiseksi lausekkeeksi**, koska asiakkaiden valitusten raportointi ja julkistaminen on tärkeää markkinakurin omaksumiseksi ja asiakaspalvelun parantamiseksi.



5



Hallinnon tietojärjestelmät



Johdanto

Hallinnon tietojärjestelmien avulla kerätään ja tallennetaan tietoja, käsitellään tietoja merkityksellisten ja asiaankuuluvien raporttien laatimiseksi ja tuetaan toimintaa vahvistamalla määriteltyjä prosesseja ja tuottamalla kirjausketju.⁴ Toimivan ja tarkoituksenmukaisen hallinnon tietojärjestelmän avulla mikroluottojen tarjoajat voivat palvella asiakkaitaan tehokkaammin ja luotettavammin. Käytännesääntöjen tässä osassa vahvistetaan hallinnon tietojärjestelmien toimintojen kattavuutta ja laajennettavuutta, turvallisuutta ja henkilöstötukea koskevat yhteiset standardit.

Toiminnan kattavuus ja laajennettavuus

Lauseke 5.1: Mikroluottojen tarjoajilla on oltava sellainen hallinnon tietojärjestelmä, jonka avulla voidaan tuottaa tarvittavat tiedot seuraavia keskeisiä taloutta koskevia raportteja varten: (★)

Luotonantajan hallinnon tietojärjestelmällä tuotetaan tilinpäätöksiä – tietoja, joiden avulla voidaan laatia tuloslaskelmia (yhteenvedo tietyin ajanjakson tuotoista ja kuluista), taseita (yhteenvedo tietyin ajankohdan taloudellisesta tilanteesta, joka kattaa varat, velat ja oman pääoman) sekä kassavirtalaskelmia. Tämä lauseke on merkitty **ensisijaiseksi lausekkeeksi**, koska tällaisten raporttien laatiminen on tärkeää, jotta voidaan tukea mikroluottojen tarjoajan päivittäisiä toimintoja (esimerkiksi maksulaiminlyöntien hallinnointi) ja hallintoa.

Lauseke 5.2: Mikroluottojen tarjoajilla on oltava sellainen hallinnon tietojärjestelmä, jonka avulla ne voivat suorittaa kaikenlaiset kirjanpitoiminnot. (★★)

Tämä käsittää muun muassa luottotappiovarausten tekemisen sekä kassavirran, tulojen ja menojen seuraamisen.

Lauseke 5.3: Mikroluottojen tarjoajilla on oltava sellainen hallinnon tietojärjestelmä, joka toimii yleisesti hyväksytyjen kirjanpitoperiaatteiden ja tilinpäätösstandardien mukaisesti. (★)

Lauseke 5.4: Mikroluottojen tarjoajilla on oltava sellainen hallinnon tietojärjestelmä, jolla voidaan tuottaa säännöllisesti lainasalkun laatua koskevia raportteja. (★★)

Hallinnon tietojärjestelmän avulla voidaan tuottaa lainasalkun laatua koskevia raportteja ainakin kerran kuukaudessa. Tämä lauseke on merkitty **ensisijaiseksi lausekkeeksi**, koska tällaiset toiminnot sisältävän hallinnon tietojärjestelmän avulla lainanannosta vastaavat henkilöt ja johto voivat seurata ja hallinnoida maksulaiminlyöntejä. Järjestelmällä on pystyttävä tuottamaan aiempia vuosia koskevia tietoja sekä kutakin lainoista vastaavaa henkilöä koskevia tietoja. Lisäksi siihen olisi sisällyttävä maksulaiminlyöntien hallinnointia koskevia toimintoja.

Lauseke 5.5: Mikroluottojen tarjoajilla on oltava sellainen hallinnon tietojärjestelmä, jonka avulla voidaan hallinnoida ja ylläpitää asiakastietoja. (★)

Tämä koskee muun muassa asiakkaiden nimiä, osoitteita, aikaisempia tietoja ja koostettuja asiakastietoja. Tämä lauseke on merkitty **ensisijaiseksi lausekkeeksi**, koska asiakastietojen tehokas hallinnointi on tärkeää asiakaskunnan ymmärtämisen kannalta.

Lauseke 5.6: Mikroluottojen tarjoajien on kerättävä asiakasprofileja koskevia laadukkaita ja luotettavia tietoja toiminta-ajatuksensa mukaisesti. (★★)

Tällaiset tiedot voivat koskea asiakkaiden sosioekonomisia ja demografisia piirteitä sekä asiakkaita koskevia tuloksia, jotka liittyvät luotonantajan kohdemarkkinoihin ja toiminta-ajatuksen (esimerkiksi työpaikkojen luominen).

Lauseke 5.7: Mikroluottojen tarjoajilla on oltava sellainen hallinnon tietojärjestelmä, jonka välityksellä johto, lainanannosta vastaavat henkilöt ja hallituksen jäsenet saavat nopeasti tarvitsemansa tiedot. (★★)

Tämä ei välttämättä tarkoita sitä, että johtajien, lainahenkilöstön tai hallituksen jäsenten olisi välttämättä saatava tiedot suoraan hallinnon tietojärjestelmästä. Se tarkoittaa pikemminkin sitä, että tietojärjestelmän olisi pystyttävä tuottamaan asianmukaiset tiedot kaikille näille ryhmille.

Lauseke 5.8: Mikroluottojen tarjoajilla on oltava sellainen hallinnon tietojärjestelmä, jonka avulla voidaan varautua suunniteltuun kasvuun ja johon voidaan sisällyttää uusia tuotteita, useita toimipaikkoja, palveluja ja jakelukanavia. (★★)

Hallinnon tietojärjestelmällä voidaan käsitellä uusia tuotteita, useita toimipaikkoja, palveluja ja jakelukanavia, jotka voidaan sisällyttää näihin järjestelmiin. Sillä voidaan eritellä ja koostaa tietoja toimipaikkatasolla. Siihen voidaan sisällyttää uusia lainausmenetelmiä, valuuttoja ja erityyppisiä korkoja. Luotonantaja voi vaihtoehtoisesti suunnitella investoimista uuteen hallinnon tietojärjestelmään kasvuun varautumiseksi. Tätä ei sovelleta pieniin organisaatioihin, joilla ei ole kasvusuunnitelmia.

Turvallisuus ja henkilöstötuki

Lauseke 5.9: Mikroluottojen tarjoajien on varmistettava hallinnon tietojärjestelmien turvallisuus. (★★)

Luotonantajalla on infrastruktuurijärjestelmän turvaamisen takaava tietojärjestelmä (esimerkiksi haittaohjelmistosuojaus, salatut sähköpostit, turvallinen VPN-verkko sekä päivitetty ja turvalliset ohjelmistot). Järjestelmän monimutkaisuus riippuu luotonantajan koosta.

Lauseke 5.10: Mikroluottojen tarjoajien on sovellettava eriasteisia käyttöoikeus- ja raportointitasoja niin, että eräät toiminnot on varattu tietyille käyttöliittymään integroiduille käyttäjätasolle. (★★)

Olennaista on, ettei yksi henkilö voisi suorittaa koko prosessia yksin.

Lauseke 5.11: Mikroluottojen tarjoajilla on oltava ohjeet, jotka koskevat loppuun suoritettujen toimintojen, saldojen ja lausuntojen turvallista tallentamista ja varmuuskopiointia sekä tarvittaessa tietojen palauttamista. (★★)

Tarvittavia toimintoja voivat olla säännölliset varmuuskopiot ja sisäänrakennetut tietojen palautusmekanismit.

Lauseke 5.12: Mikroluottojen tarjoajien on sovellettava turvatoimia, jotka estävät tiedostojen laittoman tai tahattoman muuttamisen. (★★)

Tällaisia toimia ovat käyttöoikeuksien rajoittaminen tiettyihin toimintoihin, käyttäjien salasanan ja järjestelmän käyttöoikeuksien loukkauksia koskevat lokitiedot.

Lauseke 5.13: Mikroluottojen tarjoajilla on oltava hallinnon tietojärjestelmä, jonka avulla voidaan tuottaa kirjausketju keskeisistä prosesseista ja tietomuutoksista. (★★)

Järjestelmän olisi pystyttävä yksilöimään, kuka on suorittanut tai vahvistanut tietyt keskeiset toiminnot, kuten lainan myöntämisen, lainamäärän muuttamisen ja lainan uudelleenjärjestelyn.

Lauseke 5.14: Mikroluottojen tarjoajien on tarjottava hallinnon tietojärjestelmien käyttäjille koulutusta ja/tai käsikirjoja. (★★)

Sanasto

Termi	Määritelmä
Varsinainen yhtiökokous	Yhtiön johtajien ja osakkaiden kokous. Kokous on usein lakisääteinen; varsinaisessa yhtiökokouksessa (jota kutsutaan myös yhtiö- tai vuosikokoukseksi) hyväksytään tilinpäätös, valitaan hallituksen jäsenet ja käsitellään muita asioita.
Todellinen vuosikorko	Todellisella vuosikorolla tarkoitetaan prosenttilukuna ilmoitettuja lainanoton todellisia vuosikustannuksia laina-aikana. Korko sisältää kaikki lainaan liittyvät maksut tai ylimääräiset kustannukset.
Kirjausketju	Paperilla tai sähköisessä muodossa oleva kirjausketju, josta ilmenevät toimen kaikki vaiheet. Mahdollistaa rahoitustietojen jäljittämisen pääkirjasta lähdeasiakirjaan (esimerkiksi lasku tai kuitti). Pääkirjaan kirjataan organisaation kirjanpilotiedot, ja siinä esitetään lyhyesti kaikki tilikauden rahoitustoimet.
Liiketoimintasuunnitelma	Yksityiskohtainen asiakirja, jossa esitetään yrityksen tai organisaation rahoitukseen ja toimintaan liittyvät entiset, nykyiset ja tulevat tavoitteet. Liiketoimintasuunnitelmassa esitetään organisaation toiminnan suunta tietyksi ajaksi, joka on yleensä 3–5 vuotta. Suunnitelmalla ohjataan organisaation toimintapolitiikkaa ja -strategioita, ja sen perustana ovat rahoitustiedot.
Vakuudet	Perinteisellä vakuudella tarkoitetaan kiinteän omaisuuden omistusoikeutta koskevia asiakirjoja, kun taas muulla kuin perinteisellä vakuudella tarkoitetaan usein henkilökohtaisia takauksia, kotitalouden omaisuutta ja pakkosäästöjä. Korvaavilla vakuuksilla tarkoitetaan vertaistakauksia.
Luottoriski	Tällä tarkoitetaan tuottoihin tai pääomaan kohdistuvaa riskiä, koska asiakas on laiminlyönyt lainasopimuksen ehdot. Pääasiassa tällä riskillä tarkoitetaan sitä, ettei luotonosaaja maksa takaisin lainaansa.
Ulkoinen tarkastus	Ulkoisella tarkastuksella tarkoitetaan muodollista riippumatonta tarkastusta, joka kohdistuu organisaation tilinpäätökseen, kirjanpitoon, liiketoimiin ja toimintoihin ja jonka suorittavat ammattitilintarkastajat, jotka lisäävät tilinpäätöksen ja muiden johdon kertomusten luotettavuutta, varmistavat vastuun lahjoitusvaroista tai kartoittavat sisäisten valvontatoimien ja -järjestelmien heikkouksia. Ulkoisten tarkastusten laajuus voi vaihdella huomattavasti kunkin tarkastuksen tavoitteista riippuen. ⁵
Mikroluottojen tarjoaja	Tällä tarkoitetaan organisaatioita, jotka tarjoavat enintään 50 000 euron suuruisia mikroluottoja mikroyrittäjille suoraan tai yhteistyössä muiden rahoituslaitosten (esimerkiksi pankit) kanssa.
Riskinalainen salkunosa (PAR)	Tällä tarkoitetaan niiden maksamattomien lainojen arvoa, joiden osalta yksi tai useampi erääntynyt maksu on ollut maksamatta tietyn päivinä lasketun ajan. Ilmoitetaan usein suhdelukuna ja ryhmitellään maksamatta olevien päivien lukumäärän mukaan.

Termi	Määritelmä
Päätösvaltaisuus	Komitean tai organisaation johtajien ja jäsenten vähimmäismäärä, yleensä enemmistö, jonka on oltava läsnä, jotta liiketoimi on pätevä.
Lainojen uudelleenrahoitus	Tällä tarkoitetaan lainan myöntämistä, jotta luotonosaaja voi maksaa takaisin sellaiset aikaisemmat lainat, joita tämä ei muuten olisi pystynyt maksamaan.
Uudelleenjärjestellyt lainat	Lainojen uudelleenjärjestelyllä tarkoitetaan alun perin suunniteltujen lainapäätöksen maksujen uudelleen neuvottelua tai muuttamista. ⁶
Rajoitetut varat	Avustukset, sijoitukset tai lahjoitukset, joissa edellytetään, että varat käytetään tietyllä tavalla tai tiettyä tarkoitusta varten lahjoittajan toivomusten mukaisesti, esimerkiksi palveluja varten. Rahaston tarkoituksena voi olla tiettyjen palvelujen tuottaminen kohderyhmälle tai tiettyjen kustannusten kattaminen (esimerkiksi palkat tai laitteet).
Riskimatriisi	Riskimatriisiin tai -rekisterin avulla yksilöidään riskit, määritetään niiden todennäköisyys ja suuruus (esim. alhainen, kohtalainen tai suuri) ja tuotetaan mittatekijät (todennäköisyys tai suuruus) yhdistävä kokonaisriskiprofiili. Tähän liittyvä väline on riskienhallintamatriisi, johon sisältyy nykyisen riskienhallinnan laatu (esim. vahva, hyväksyttävä tai heikko).
Vakuudellinen lainananto	Vakuudellisesta lainanannosta on kyse silloin, kun laina myönnetään panttia vastaan. Jos lainaa ei makseta, lainanantaja voi ottaa vakuuden haltuunsa mahdollisten tappioiden kattamiseksi.
Lainanoton kokonaiskustannukset	Velkasitoumuksen (laina) kokonaiskulut, joita voivat olla muun muassa korot ja muut rahoitusmaksut, jotka asiakkaan on maksettava ja jotka ovat lainanantajan tiedossa, kun laina maksetaan. Lainanoton kokonaiskustannukset ilmoitetaan arvossa mitattuna.
Rajoittamattomat varat	Avustukset, sijoitukset tai lahjoitukset, jotka voidaan käyttää vastaanottavan organisaation harkinnan mukaan.
Varianssianalyysi	Tämän prosessin tarkoituksena on laskea todellisten ja budjetoitujen tai suunniteltujen kustannusten tai tulojen välinen erotus ja määrittää erotuksen eli varianssin syyt.

Loppuviitteet

1 Mikroluottojen tarjoajien eurooppalaiset käytäntösäännöt ovat laatineet Karl Dayson ja Pål Vik (Community Finance Solutions, Salfordin yliopisto, Yhdistynyt kuningaskunta) Euroopan komission kanssa tehdyn sopimuksen perusteella.

2 Aktiiviset luotonsaajat ovat henkilöitä, joilla on lainaa mikroluottojen tarjoajalta tai jotka ovat ensi sijassa vastuussa jonkin bruttolainasalkun osan takaisinmaksusta. Luotonsaaja, jolla on monia lainoja, olisi laskettava yhdeksi luotonsaajaksi.

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

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

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

6 Microfinance Consensus Guidelines

Yhteydenotot EU:hun

Käynti tiedotuspisteessä

Euroopan unionin alueella toimii yhteensä satoja Europe Direct -tiedotuspisteitä. Lähimmän tiedotuspisteen osoite löytyy verkosta: <http://europa.eu/contact>

Yhteydenotot puhelimitse tai sähköpostitse

Europe Direct -palvelu vastaa Euroopan unionia koskeviin kysymyksiin. Palveluun voi ottaa yhteyttä

- soittamalla maksuttomaan palvelunumeroon 00 800 678 910 11 (jotkin operaattorit voivat periä puhelumaksun),
- soittamalla puhelinnumeroon +32 22999696 tai
- sähköpostitse: <http://europa.eu/contact>

Tietoa EU:sta

Verkkosivut

Tietoa Euroopan unionista on saatavilla kaikilla EU:n virallisilla kielillä Europa-sivustolla, <http://europa.eu>

EU:n julkaisut

EU:n ilmaisia ja maksullisia julkaisuja voi ladata tai tilata EU Bookshopista, osoitteesta <http://publications.europa.eu/eubookshop>. Ilmaisia julkaisuja on mahdollista saada usean kappaleen erinä ottamalla yhteyttä Europe Direct -palveluun tai paikalliseen tiedotuspisteeseen (ks. <http://europa.eu/contact>).

EU:n lainsäädäntö ja siihen liittyvät asiakirjat

EU:n koko lainsäädäntö vuodesta 1951 ja muuta tietoa EU:n oikeudesta on saatavilla kaikilla virallisilla kielillä EUR-Lex-tietokannassa osoitteessa <http://eur-lex.europa.eu>

EU:n avoin data

EU:n avoimen datan portaalien (<http://data.europa.eu/euodp>) kautta on saatavilla EU:n data-aineistoja. Data on ilmaiseksi ladattavissa ja uudelleenkäytettävissä sekä kaupallista että ei-kaupallista käyttöä varten.

Mikroluottojen tarjoajien eurooppalaisissa käytäntösäännöissä määritellään yhtenäiset standardit Euroopan mikroluottoalaa varten. Niitä käytetään eettiseen rahoitukseen sitoutuneiden mikrorahoituslaitosten itsesääntelyvälineenä ja laatumerkinä. Käytäntösäännöt on laadittu alalla tunnustettujen parhaiden käytäntöjen pohjalta neuvotellen tiiviisti sidosryhmien kanssa. Sitoutuminen noudattamaan käytäntösääntöjä ja niiden hyväksyminen on ennakoedellytyksenä mikrorahoituslaitoksille ja pankeille myönnettävälle EU:n rahoitustuelle.

Julkaisuja voi ladata tai tilata maksutta osoitteesta

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

Jos haluat saada ajantasaista tietoa työllisyys-, sosiaali- ja osallisuusasioiden pääosastosta, tilaa maksuton sähköinen uutiskirje Social Europe e-newsletter osoitteesta

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



Social Europe



EU_Social



Euroopan unionin
julkaisu-
toimisto