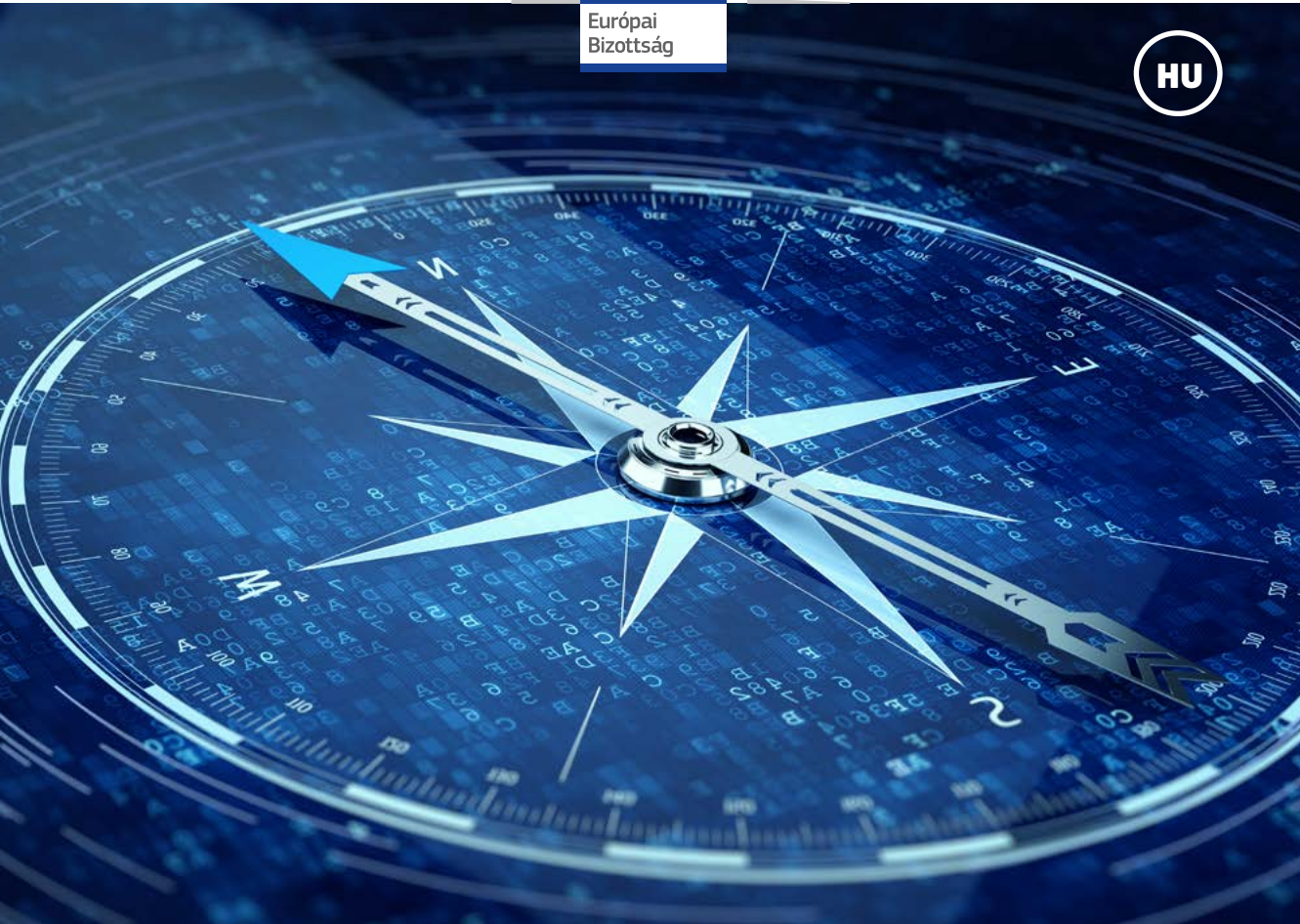




Európai  
Bizottság



# Európai mikrohitelzési eljárási és beszámolási szabványok

Szociális Európa

Kézirat lezárásának időpontja: Lehet 2022

2022 változat

Az Európai mikrohitelzési eljárási és beszámolási szabványok című dokumentumot Dr Karl Dayson és Dr Pál Vik (Community Finance Solutions, University of Salford, UK) készítette az Európai Bizottsággal kötött szerződés értelmében.

Az alábbi információk esetleges felhasználásáért sem az Európai Bizottság, sem pedig a Bizottság nevében eljáró más személy nem tehető felelőssé.

Luxembourg: Az Európai Unió Kiadóhivatala, 2022

© Európai Unió, 2022

A további felhasználás a forrás feltüntetése esetén engedélyezett.

Az Európai Bizottság dokumentumainak további felhasználására vonatkozó politikát a 2011/833/EU határozat (HL L 330., 2011.12.14., 39. o.) szabályozza).

Címlap © Shutterstock

Az európai uniós szerzői jogi védelem alatt nem álló fényképeket és más anyagokat a szerzői jog tulajdonosának előzetes engedélyével lehet csak felhasználni vagy többszörözni. Engedélyért közvetlenül a jogtulajdonosokhoz kell fordulni.

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. A prominent vertical dashed line with downward-pointing arrowheads runs through the center. To the left, a horizontal dashed line with a series of diagonal slashes below it is visible. On the right, a cluster of hexagons is arranged in a honeycomb-like pattern. The overall aesthetic is clean, modern, and technical.

## **Európai mikrohitelzési eljárási és beszámolási szabványok**

# Előszó



**Nicolas Schmit**

A foglalkoztatásért és a szociális jogokért felelős biztos  
Európai Bizottság

Az európai mikrofinanszírozási ökoszisztéma növekvő ágazat, amelyben jelentős lehetőségek rejlenek, mivel a mikrovállalkozások adják az európai vállalkozások több mint 90%-át. A Covid19-világjárvány kitörése azonban hatalmas megrázkódtatást jelent. A világjárvány Európaszerte súlyosan érintett sok kisvállalkozást, beleértve a mikrofinanszírozási intézményeket és ügyfeleiket, akik gyakran a társadalom legveszélyeztetettebb csoportjaiba tartoznak. A finanszírozási eszközökhöz való hozzáférésük támogatása ezért kulcsfontosságú egyrészt a munkahelyteremtésben, az esélyegyenlőség megteremtésében és a befogadás megvalósításában Európa talpraállásának részeként, másrészt a Covid19-világjárvány következtében felmerülő új kihívások kezelésében. A mikrofinanszírozás fontos eszköz, amely lehetővé teszi, hogy az élet különböző területein egyre többen váljanak vállalkozóvá, és biztosítja a gazdaság mindenki számára előnyös működését. Ez az ágazat azonban nem egységes, mert számos szereplő és üzleti modell van jelen, és eltérő jogi és intézményi keretek működnek Európában.

A hitelezési gyakorlat ebből kifolyólag a mikrohitelt nyújtó intézmény típusa, az ilyen intézmény jogi keretei, a működési környezete, valamint a megbízható és hatékony eljárások alkalmazására való képessége függvényében jelentősen eltér az ágazaton belül. Az Európai Unióban a mikrohitelket pénzügyi intézmények nyújtják, például kereskedelmi bankok, takarékpénztárak, takarékszövetkezetek és köztulajdonban lévő hitelintézmények, valamint nem banki szervezetek, például mikrofinanszírozási intézmények, alapítványok, hitelszövetkezetek, jótékonyági szervezetek és nem kormányzati szervezetek.

Az Európai Unió a finanszírozási programjai révén 2010 óta új támogatásban részesíti a mikrofinanszírozással és a szociális vállalkozásoknak nyújtott hitelezéssel foglalkozó pénzügyi intézményeket. A 2014–2020 közötti programozási időszakban az EU összesen több mint 800 millió EUR nagyságú összeggel támogatta ezt a két

területet, és a becslések szerint összességében várhatóan 3 milliárd EUR nagyságú összeget fog mozgósítani. Az InvestEU program révén a Bizottság 2020 után is biztosítja támogatását. Továbbá a helyreállítási tervre vonatkozó bizottsági javaslat és a 2021–2027 közötti időszakra vonatkozó új többéves pénzügyi keret olyan ambiciózus intézkedéscsomagot javasol, amely az Unió szociális szövetének helyreállításába is befektet, többek között azért, hogy a helyreállítási erőfeszítések részeként támogatja a mikrofinanszírozási ágazat újjáépítését.

Az eltérő körülményekre való tekintettel a mikrofinanszírozási szektorban elismert bevált gyakorlatok alapján, az érdekelt felekkel szoros együttműködésben jött létre az önkéntes Európai mikrohitelzési eljárási és beszámolási szabványok című dokumentum<sup>1</sup> (a továbbiakban: Kódex). A Kódex először 2011 októberében jelent meg. Azóta elismert minőségi védjeggyé vált az ügyfelek, beruházók, finanszírozók, tulajdonosok, szabályozók és partnerszervezetek számára. A legfontosabb érdekelt felek – köztük gyakorlati szakemberek, kereskedelmi szervezetek (a European Microfinance Network, EMN, és a Microfinance Centre, MFC), uniós intézmények, bankok és szakértők – széles körű bevonásával most sor került a Kódex frissítésére.

Határozottan arra bátorítok valamennyi európai mikrofinanszírozási intézményt, legyen akár kicsi, akár nagy, hogy használja a Kódexet a bevált mikrofinanszírozási hitelezési gyakorlatok referenciájaként. Emellett szeretném megköszönni, hogy elkötelezték magukat az etikus hitelezési szabványok, valamint az igazságosabb és befogadóbb Európa megteremtése mellett.

Brüsszel, 2020. június 30

Nicolas Schmit

A foglalkoztatásért és a szociális jogokért felelős biztos  
Európai Bizottság

# Köszönetnyilvánítás

Az alábbi, betűrendben felsorolt szervezetek járultak hozzá az Európai mikrohitelkezési eljárási és beszámolási szabványok című dokumentum kidolgozásához és frissítéséhez:

- 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)

A folyamatban számos más szervezet is részt vett kérdőívek kitöltésével.

# Tartalomjegyzék

<b>Előszó</b> .....	<b>4</b>
<b>Köszönetnyilvánítás</b> .....	<b>5</b>
<b>Az európai mikrohitelzési eljárási és beszámolási szabványok című dokumentumról</b> .....	<b>8</b>
<b>Hogyan jött létre a Kódex?</b> .....	<b>8</b>
<b>Miért van szüksége az európai mikrohitelző szervezeteknek a Kódexre?</b> .....	<b>8</b>
<b>Mely intézményeket érinti a Kódex?</b> .....	<b>8</b>
<b>Kinek szól a Kódex?</b> .....	<b>8</b>
<b>Hogyan kell használni ezt a dokumentumot?</b> .....	<b>9</b>
Nehézségi fok.....	9
Kiemelt fontosságú előírások.....	9
Kizárólag nagy szervezetek.....	9
<b>Áttekintő mátrix</b> .....	<b>10</b>
<b>1. Ügyfél- és befektetői kapcsolatok</b> .....	<b>18</b>
<b>Bevezetés</b> .....	<b>19</b>
<b>Ügyfélkapcsolatok</b> .....	<b>19</b>
Az ügyfelek megfelelő információval való ellátása.....	19
Az ügyfelek jogai .....	20
Az ügyfelek túlzott mértékű eladósodottságának elkerülése .....	20
Ügyfelekkel való törődés .....	21
A munkatársak és a szervezet etikus viselkedése .....	21
Ügyfeladatok védelme .....	22
<b>Befektetői kapcsolatok</b> .....	<b>22</b>
<b>2. Irányítás</b> .....	<b>23</b>
<b>Bevezetés</b> .....	<b>24</b>
<b>Az üzleti terv kidolgozása</b> .....	<b>24</b>
Az igazgatóság függetlensége .....	25
Az igazgatóság kötelezettségei .....	26
Az igazgatóság befolyása a mikrohitelző szervezetre .....	27
Az igazgatósági tagok kiválasztása és képviselete .....	27

<b>Vezetőség</b> .....	<b>28</b>
A vezetőség hozzáértése és a humán erőforrások kezelése.....	28
Működési kézikönyvek.....	29
Külső könyvvizsgálat.....	29
<b>3. Kockázatkezelés</b> .....	<b>30</b>
<b>Bevezetés</b> .....	<b>31</b>
<b>A kockázatkezelés menete</b> .....	<b>31</b>
<b>Hitelkockázatok kezelése</b> .....	<b>32</b>
<b>A portfólióminőség tervezése</b> .....	<b>33</b>
<b>Csalások és biztonsági kockázatok kezelése</b> .....	<b>33</b>
<b>Belső revízió</b> .....	<b>35</b>
<b>4. Általános beszámolási szabványok</b> .....	<b>37</b>
<b>Bevezetés</b> .....	<b>38</b>
<b>Általános pénzügyi beszámolási szabványok</b> .....	<b>38</b>
<b>A társadalmi hatás mérésére vonatkozó általános beszámolási szabványok</b> .....	<b>40</b>
<b>Általános közzétételi szabványok</b> .....	<b>40</b>
<b>5. Vezetői információs rendszerek</b> .....	<b>42</b>
<b>Bevezetés</b> .....	<b>43</b>
<b>Funkcionális teljesség és bővíthetőség</b> .....	<b>43</b>
<b>Biztonság és a munkatársak támogatása</b> .....	<b>44</b>
<b>Szószedet</b> .....	<b>48</b>
<b>Jegyzetek</b> .....	<b>50</b>

# Az európai mikrohitelkezési eljárási és beszámolási szabványok című dokumentumról

Az Európai mikrohitelkezési eljárási és beszámolási szabványok című dokumentum általános szabványokat határoz meg az Európai Unió mikrohitelkező szektorára részére a vezetés, irányítás, kockázatkezelés, beszámolóképzés, valamint az ügyfél- és befektetői kapcsolatok területén. Ezek a szabványok az ügyfelek, befektetők, finanszírozók, tulajdonosok, szabályozók és partnerszervezet érdekeit szolgálják.

## Hogyan jött létre a Kódex?

A Kódex a mikrofinanszírozási szektorban elismert legjobb gyakorlatok alapján, az Európai Unió mikrohitelkezési szektorával és a mikrohitelkezésben érintettekkel szoros együttműködésben jött létre. A Kódex kidolgozása az alábbi alapelvek mentén történt:

hangsúly helyezése a meghatározott és mérhető tartalom integrálására, amely alapján a mikrohitelkezéssel foglalkozó szervezetek vezetői és az igazgatóság lépéseket tehetnek a szervezet fejlesztésére;

olyan Kódex kidolgozására fektetett hangsúly, amely igazodik az uniós mikrohitelkező szervezetek piaci viszonyok, intézményi forma és jogszabályi keretek tekintetében fennálló sokszínűségéhez;

hangsúly fektetése normák felállítására a legjobb gyakorlat bevezetése iránti igény és a szolgáltatók reális üzleti elvárásainak egyensúlyba hozatalával.

## Miért van szüksége az európai mikrohitelkező szervezeteknek a Kódexre?

A Kódex kidolgozása azon a felismerésen alapult – azon eltérő szabályozói háttér tükrében, amelyben az európai mikrohitelkező szervezetek működnek –, hogy igény mutatkozott a szektorra jellemző elvárások és szabványok egységesítésére. Ez az ágazat, illetve a finanszírozók, befektetők, ügyfelek, tulajdonosok, szabályozók és partnerszervezetek érdekeit is szolgálja. A Kódex olyan, helyes gyakorlatot érintő irányelveket tesz közzé, melyeknek köszönhetően a szektor jobban meg tud birkózni a hosszú távú finanszírozáshoz való

hozzáférés kihívásaival, fenn tudja tartani, illetve emelni tudja az általa nyújtott szolgáltatások színvonalát, és el tud mozdulni a fenntarthatóság irányába.

A Kódexnek nem célja, hogy új jogszabályokat vezessen be a mikrohitelkező szervezetek számára vagy felváltsa a meglévő jogszabályokat. Ehelyett közös előírásokat kíván meghatározni a mikrohitelkezők működése és beszámolási kötelezettségei vonatkozásában.

## Mely intézményeket érinti a Kódex?

A Kódex elsősorban olyan nem banki mikrohitelkezőkre vonatkozik, amelyek közvetlenül vagy más pénzügyi intézménnyel (például valamely bankkal) együtt maximum 50 000 eurós mikrohitelkeket nyújtanak mikroállalkozásoknak. Az uniós mikrohitelkező szektor azonban nem egységes a méret, az intézményi forma és a piac tekintetében. Következésképpen, nem minden gyakorlat tekinthető jónak vagy megvalósíthatónak valamennyi mikrohitelkező szervezet szempontjából. Néhány esetben már létezhet olyan szabályozás, amely lefed bizonyos területeket és gyakorlatokat. A Kódex figyelembe veszi a már meglévő szabályozásokat, és ahol lehetséges, meghatározza azokat az intézménytípusokat, amelyeket a szóban forgó kikötés nem érint.

## Kinek szól a Kódex?

A Kódex mikrohitelkező szervezetek vezetőinek, igazgatóinak, ügyfeleknek, befektetőknek, finanszírozóknak, tulajdonosoknak, szabályozóknak és partnerszervezeteknek szól. Abból a célból készült, hogy egy olyan eszközt adjon a mikrohitelkező szervezetek igazgatósági tagjainak, az érintetteknek és a vezetőknek a kezébe, amellyel javítani lehet a szektor működését. Az ügyfelek szempontjából ez egy olyan eszköz, amely az ügyfelek számára garantálja a korrekt és etikus bánásmódot. A befektetőknek és finanszírozóknak átlátható és a páneurópai beszámolási szabványok szerint működő szektort biztosít. A szabályozók számára pedig megnyugvást jelenthet azzal kapcsolatban, hogy a szektor a legjobb gyakorlatokat és alapelveket követve működik, és jól irányított.



## Hogyan kell használni ezt a dokumentumot?

A Kódex öt fejezetből áll:

**Ügyfél- és befektetői kapcsolatok:** ez a fejezet a mikrohitelző szervezeteknek az ügyfelek és befektetők irányába fennálló kötelezettségeit, illetve az ügyfelek és befektetők jogait írja le.

**Írányítás:** ez a fejezet a mikrohitelző szervezet vezetőségét és igazgatóságát érintő szabványokat rögzíti.

**Általános beszámolási szabványok:** ez a fejezet azokat a mutatókat részletezi, amelyeket a mikrohitelző szervezeteknek össze kell gyűjteniük, a beszámolóba fel kell venniük, és közzé kell tenniük.

**Vezetői információs rendszerek:** ez a fejezet a vezetői információs rendszereket érintő általános szabványokat részletezi.

**Kockázatkezelés:** ez a rész a kockázatkezeléssel kapcsolatos megközelítéseket és eljárásokat mutatja be

Egy szöszedet elmagyarázza az alkalmazott kifejezések egy részét.

A bekezdések az alábbi módon szerepelnek a dokumentumban:

**Bekezdés 1.3: A 12 hónapos vagy annál hosszabb futamidejű hitelek esetében a mikrohitelző szervezetek egyértelmű és pontos információt biztosítanak az ügyfelek számára hiteleik vonatkozásában az éves kimutatásban vagy online elérhetővé teszik. (★★★)**

Az éves kimutatásnak tartalmaznia kell a befizetett összeget (kamat és tőke), a fennálló egyenleget (kamat és tőke), valamint a fennmaradó részletek szerkezetét (ütemezés, összeg, kamat és tőke). Az éves kimutatást elektronikus formában, papíron vagy online lehet az ügyfél részére eljuttatni.

A bekezdések vastagbetűsek, és adott esetben további iránymutatás található alattuk.

## Nehézségi fok (★) (★★) (★★★)

A bekezdés megvalósíthatóságának nehézségi fokát az alábbiak szerint jelezzük: ★ (kevésbé nehéz), ★★ (közepesen nehéz) valamint ★★★ (nagyon nehéz.)

## Kiemelt fontosságú előírások (P)

A dokumentumban néhány bekezdés kiemelt fontosságú előírásként lett meghatározva. Ezek a bekezdések különösen fontosak, és az alábbiakban illusztrált módon, pirossal szedve jelennek meg.

**Bekezdés 1.12: A mikrohitelző szervezetek elkötelezett munkavállalókkal és az ügyfélpanaszokat kezelő mechanizmussal rendelkeznek. (★)**

Ez a bekezdés **kiemelt fontosságú előírásként** lett meghatározva, mert a panasztételi és a jogorvoslathoz való jog fontos, széles körben elismert ügyféljog. A panaszkezelés egy vagy több munkavállalóhoz tartozhat. Ennek a feladatnak az ellátása egy vagy több munkavállaló munkaköri leírásának részét képezheti.

## Kizárólag nagy szervezetek (▲)

A kizárólag nagy szervezetekre vonatkozó bekezdéseket (▲), szimbólummal jelöltük a bekezdés után. Nagy szervezet alatt olyan intézményeket értünk, amelyek több mint 7 000 aktív hitelfelvévővel<sup>2</sup> és több mint 70 alkalmazottal rendelkeznek. A bekezdések magyarázó részében utalás történik a kis és közepes méretű szervezetekre is. Kis szervezetek alatt azokat a szolgáltatókat értjük, amelyek kevesebb mint 4 000 ügyféllel és kevesebb mint 35 alkalmazottal rendelkeznek, míg a közepes méretű szolgáltatók alatt a 4 000–7 000 aktív ügyféllel rendelkező és 35–70 dolgozót alkalmazó szervezeteket értjük.

A bekezdések összefoglalását a következő oldalon található mátrix tartalmazza. A kiemelt fontosságú előírásokat piros színnel emeltük ki.

# Áttekintő mátrix

Bekezdés száma	Bekezdés	Kiemelt fontosságú	Nehézségi fok	Csak nagy szervezetekre vonatkozik	Oldal
<b>I. ÜGYFÉL- ÉS BEFEKTETŐI KAPCSOLATOK</b>					
<b>Az ügyfelek megfelelő információval való ellátása</b>					
<i>A mikrohitelző szervezetek..</i>					
1.1	Közéteszik költségeiket a hirdetésekben;		★		19
<b>1.2</b>	<b>A hitelmegállapodásban információkat nyújtanak;</b>	<b>P</b>	★		19
1.3	Az éves hitelkimutatásban egyértelmű információkat adnak;		★★★		19
1.4	Meggyőződnek arról, hogy az ügyfelek megértették a feltételeket és a folyamatokat.		★★		20
<b>Az ügyfelek jogai</b>					
<i>Az ügyfeleknek..</i>					
<b>1.5</b>	<b>Jogukban áll elállni a hitelszerződéstől vagy visszafizetni a hitelt 7 napon belül;</b>	<b>P</b>	★★		20
1.6	Jogukban áll hiteltörténetüket az országos hitelnyilvántartónak bejelentetni.		★★		20
<b>Az ügyfelek túlzott mértékű eladósodottságának elkerülése</b>					
<i>A mikrohitelző szervezetek..</i>					
<b>1.7</b>	<b>felméri a törlesztőképességet, illetve azt, hogy az ügyfél megengedheti-e magának a hitelfelvételt;</b>	<b>P</b>	★		20
1.8	Olyan hitelezési politikával rendelkeznek, amely meghatározza a hitelfelvevő adósságküszöbét;		★★		20
1.9	Haladéktalanul értesítik a hitelfelvevőt, amennyiben késedelmesen vagy kevesebbet fizet.		★		20
<b>Ügyfelekkel való törődés</b>					
<i>A mikrohitelző szervezetek..</i>					
1.10	Rendszeresen mérik az ügyfelek elégedettségét;		★★★		21
1.11	Olyan politikával rendelkeznek, amely megköveteli az ügyfélpanaszok kivizsgálását;		★★	▲	21
<b>1.12</b>	<b>Rendelkeznek ügyfélpanaszokat kezelő mechanizmussal;</b>	<b>P</b>	★		21

Bekezdés száma	Bekezdés	Kiemelt fontosságú	Nehézségi fok	Csak nagy szervezetekre vonatkozik	Oldal
1.13	Gondoskodnak arról, hogy az ügyfelek tájékoztatva legyenek panasztételi jogukról.		★		21
	<b>A munkatársak és a szervezet etikus viselkedése</b>				
	<i>A mikrohitelező szervezetek...</i>				
1.14	Nem diszkriminálnak az ügyfelek kiválasztása és kezelése során;		★		21
1.15	Elfogadható és elfogadhatatlan behajtási gyakorlatokat határoznak meg;		★★		21
1.16	Az alkalmazottak teljesítményét rendszeresen kiértékelik.		★		21
	<b>Ügyféladatok védelme</b>				
	<i>A mikrohitelező szervezetek...</i>				
1.17	Írásban rögzítik az ügyféladatok védelmét szolgáló irányelveket;		★★		22
1.18	Az ügyfelek személyes és pénzügyi adatait védő rendszerekkel rendelkeznek;		★★		22
1.19	Tájékoztatják az ügyfeleket adataik felhasználási módjáról, illetve arról, hogy jogukban áll visszavonni az adataik felhasználására vonatkozó hozzájárulásukat;		★		22
1.20	Az ügyfelek írásbeli hozzájárulását kéri az adatok nyilvánosságra hozatalához.		★		22
	<b>Befektetői kapcsolatok</b>				
	<i>A mikrohitelező szervezetek...</i>				
1.21	Vállalják, hogy nem vezetik félre a befektetőket;		★		22
1.22	Dokumentált eljárásokkal rendelkeznek a kockázatok megértésének biztosítása érdekében.		★★		22
<b>II. IRÁNYÍTÁS</b>					
	<b>Üzleti tervezés</b>				
	<i>A mikrohitelező szervezetek...</i>				
<b>2.1</b>	<b>Stratégiai dokumentumokat állítanak össze, amelyeket rendszeres időközönként felülvizsgálják;</b>	<b>P</b>	★★		24
2.2	Olyan stratégiai dokumentumokat állítanak össze, amelyek legalább egy 3 éves időszakot ölelnek fel;		★★		24

Bekezdés száma	Bekezdés	Kiemelt fontosságú	Nehézségi fok	Csak nagy szervezetekre vonatkozik	Oldal
<b>2.3</b>	<b>Stratégiai dokumentumai legalább az üzlet legfontosabb aspektusait tartalmazzák;</b>	<b>P</b>	★★		24
2.4	Biztosítják, hogy a stratégiai dokumentumok szociális és pénzügyi célokat is tartalmazzanak;		★★		24
2.5	Gyakorlati lépéseket tesznek a környezeti fenntarthatóság előmozdítása érdekében;		★★		25
2.6	Irányítási és teljesítménymérő eszközöket használnak.		★★		25
	<b>Igazgatóság</b>				
<b>2.7</b>	<b>A mikrohitelező szervezetek igazgatósággal vagy annak megfelelő testülettel rendelkeznek</b>	<b>P</b>	★		25
2.8	Az igazgatóság rendelkezik könyvvizsgáló vagy felügyelő bizottsággal		★★	▲	25
	<i>A könyvvizsgáló vagy felügyelő bizottság...</i>				25
2.9	A vezetőségtől független;		★★	▲	25
2.10	Évente találkozik a külső könyvvizsgálókkal;		★★	▲	25
2.11	Ért a pénzügyi elemzésekhez és a számvitelhez		★★	▲	26
	<i>Az igazgatóság...</i>				26
2.12	Tagjainak minimális száma meg van határozva;		★		26
<b>2.13</b>	<b>Többségében független igazgatósági tagokból áll;</b>	<b>P</b>	★★		26
2.14	Tagjait az éves közgyűlés vagy annak megfelelő testület választja meg;		★		26
2.15	Tevékenységét az éves közgyűlés vagy annak megfelelő testület ellenőrzi;		★★	▲	26
2.16	Felügyeli a felső vezetés tevékenységét;		★★		26
2.17	Stratégiai irányítással segíti a vezetőséget a stratégia meghatározásában;		★		26
2.18	Rendszeresen ellenőrzi a szociális teljesítménymenedzsment mutatóit;		★★		26
2.19	Kiválasztja és kinevezi a felső vezetőket;		★		27
2.20	Meghatározza a felső vezetők fizetési szintjét;		★★		27
2.21	Jóváhagyja az érkező irányelvek jelentős módosítását;		★		27
2.22	Kézhez kapja a portfólió minőségével és a pénzügyi teljesítménnyel kapcsolatos adatokat;		★		27
2.23	Rendelkezik egy olyan taggal, aki banki és pénzügyi ismeretekkel rendelkezik, és megérti a hitelkockázatokat.		★★		27
	<i>A mikrohitelező szervezetek...</i>				

Bekezdés száma	Bekezdés	Kiemelt fontosságú	Nehézségi fok	Csak nagy szervezetekre vonatkozik	Oldal
2.24	Szabályzata kizárja, hogy az arra nem megfelelő személyek igazgatósági tagok lehessenek;		★		27
2.25	Szabályzata meghatározza a tagok szolgálati idejét és rotációját;		★★		27
2.26	Megkövetelik az igazgatóság tagjaitól, hogy nyilvánosságra hozzák az érdekellentéteket;		★		27
2.27	Igazgatósági tagjai pénzügyi, üzleti és igazgatási végzettséggel rendelkeznek;		★★		27
2.28	Olyan igazgatósággal vagy vezetőséggel rendelkeznek, amely ismeretekkel rendelkezik a szociális teljesítménnyel kapcsolatban.		★★★	▲	27
	<b>Vezetőség</b>				
2.29	A vezetőség megfelelő végzettséggel rendelkezik a kulcsfontosságú vezetői funkciók ellátásához		★		28
	<i>A mikrohitelkező szervezetek...</i>				
2.30	Utódlási tervvel rendelkeznek a végrehajtó vezetőség tekintetében;		★★	▲	28
2.31	Személyügyi politikával rendelkeznek a személyügyi kézikönyvben vagy iránymutatásban;		★★		28
2.32	Formális képzési és hivatalba helyezési programmal rendelkeznek;		★★		28
2.33	Rendelkeznek munkavállalói panaszkezelési mechanizmussal;		★		28
2.34	Évente elemzik a munkavállalói elégedettséget;		★★	▲	28
2.35	Rendelkeznek működési kézikönyvvel, amely lefedi az irányítást;		★★		29
2.36	Rendelkeznek működési kézikönyvvel, amely lefedi a pénzügyi tevékenységeket;		★★	▲	29
2.37	Dokumentált megközelítéssel rendelkeznek az osztalékok kifizetésével, valamint a felső vezetők és az igazgatók díjazásával kapcsolatban.		★★		29
	<b>Külső könyvvizsgálat</b>				
<b>2.38</b>	<b>A mikrohitelkező szervezetet minden évben külső könyvvizsgáló auditálja;</b>	<b>P</b>	★		29
2.39	A könyvvizsgáló megfelelő végzettséggel rendelkezik;		★		29
2.40	A külső könyvvizsgálat megfelel a nemzeti vagy nemzetközi elszámolási előírásoknak;		★		29
2.41	A külső könyvvizsgálat könyvvizsgálói záradékkal van ellátva;		★		29
2.42	A mikrohitelkező szervezet megvizsgálja a könyvvizsgáló által kifogásolt kérdéseket.		★		29

Bekezdés száma	Bekezdés	Kiemelt fontosságú	Nehézségi fok	Csak nagy szervezetekre vonatkozik	Oldal
	<b>III. KOCKÁZATKEZELÉS</b>				
	<b>A kockázatkezelés menete</b>				
	<i>A mikrohitelvező szervezetek..</i>				
<b>3.1</b>	<b>Rendelkeznek a kockázatok meghatározására, minősítésére és rangsorolására alkalmas folyamatokkal;</b>	<b>P</b>	★ ★ ★		31
<b>3.2</b>	<b>Rangidős vezetőt neveznek ki, aki a kockázatkezelésért felel;</b>	<b>P</b>	★		31
3.3	Belső ellenőrzést hajtanak végre;		★		31
3.4	Kiosztják a feladatokat a nyomon követés és a vezetőség megfelelő adatokkal történő ellátása érdekében.		★		31
	<b>Hitelkockázatok kezelése</b>				
	<i>A mikrohitelvező szervezetek..</i>				
3.5	A hiteltermékek árképzésekor figyelembe veszik a kockázatokat;		★ ★		32
<b>3.6</b>	<b>Korlátozzák a hitelkockázatokat oly módon, hogy a hiteleket csak két személy hagyhatja jóvá;</b>	<b>P</b>	★		32
3.7	Felülvizsgálják a hitelkockázatok összevonásának való kitétséget;		★ ★ ★	▲	32
3.8	Gondoskodnak arról, hogy a munkavállalói ösztönzők ne csak a hitelkihelyezéshez kapcsolódjanak;		★ ★		32
3.9	Mérik és nyomon követik a hitelportfólió alakulását;		★		33
3.10	Rendszeresen felülvizsgálják a hitelveszteségekre képzett céltartalék mértékét és módszertanát;		★ ★		33
3.11	Ismertetik a finanszírozókkal és a befektetőkkel a hitelveszteségekre képzett céltartalékok képzési módszertanát;		★		33
3.12	Egyértelmű irányelvekkel rendelkeznek a leírások tekintetében, s azokat következetesen alkalmazzák.		★ ★		33
	<b>Csalások és biztonsági kockázatok kezelése</b>				
	<i>A mikrohitelvező szervezetek..</i>				
3.13	Hitelezési korlátokat szabnak meg a különböző beosztású tisztségviselők és a hitelbizottság számára;		★ ★		33
3.14	Eljárásokkal rendelkeznek a hitelek átütemezésére;		★ ★		33
3.15	Eljárásokkal és irányelvekkel rendelkeznek a biztosítékok kezelésére;		★ ★		34
3.16	Minősítik a korlátozott és nem korlátozott számlatevékenységeket;		★ ★ ★		34
3.17	Korlátozzák a készpénzkezelést bankok bevonásával vagy elektronikus átutalások alkalmazásával;		★ ★		34

Bekezdés száma	Bekezdés	Kiemelt fontosságú	Nehézségi fok	Csak nagy szervezetekre vonatkozik	Oldal
3.18	Az alábbi intézkedésekkel rendelkeznek a készpénzkezelés területén:				34
3.18.1	Megfelelő biztonsági intézkedésekkel védik a készpénzt és az egyéb vagyontárgyakat;		★ ★		34
3.18.2	Szabványos és következetes eljárásokkal rendelkeznek a készpénzügyletekre vonatkozóan;		★ ★		34
3.19	Elkülönítik a hitelek jóváhagyásával és folyósításával kapcsolatos feladatokat		★		34
<b>3.20</b>	<b>Rendelkeznek a pénzmosás elleni küzdelemre vonatkozó eljárásokkal.</b>	<b>P</b>	★ ★		35
	<b>Belső revízió</b>				
<b>3.21</b>	<b>A mikrohitelző szervezetek a szervezet méretéhez igazított belső revíziós funkcióval rendelkeznek.</b>	<b>P</b>	★ ★ ★		35
3.22	A belső revízor közvetlenül az igazgatóságnak számol be.		★		36
3.23	<i>A belső revízió határozza meg:</i>				
3.23.1	A meglévő információk megbízhatóságát;		★ ★		36
3.23.2	A pénzügyi és működési információk megbízhatóságát és pontosságát;		★ ★		36
3.23.3	A belső ellenőrzések megsértését;		★ ★		36
3.23.4	A korábban nem kontrollált kockázatok meglétét;		★ ★ ★		36
3.24	A belső revíziót rendszeresen kell végrehajtani.		★ ★	▲	36
<b>IV. ÁLTALÁNOS BESZÁMOLÁSI SZABVÁNYOK</b>					
	<b>Általános pénzügyi beszámolási szabványok</b>				
	<i>A mikrohitelző szervezetek...</i>				
4.1	Közös mérési és beszámolási módszert alkalmaznak:				38
4.1.1	Aktuális hitelportfólió		★		38
4.1.2	Bruttó hitelportfólió		★		38
4.1.3	Nettó hitelportfólió		★		38
4.1.4	Aktív hitelfelvevők		★ ★		38
4.1.5	Pénzügyi bevétel		★ ★		38
4.1.6	Működési bevétel		★ ★		38
4.1.7	Bérlétségek		★		39
4.1.8	Igazgatási költségek		★		39
4.1.9	Pénzügyi költségek		★		39
<b>4.1.10</b>	<b>Késedelmes portfólió</b>	<b>P</b>	★		39

Bekezdés száma	Bekezdés	Kiemelt fontosságú	Nehézségi fok	Csak nagy szervezetekre vonatkozik	Oldal
4.1.11	Leírások		★		39
4.1.12	Értékvesztés miatti veszteség (céltartalék)		★		39
4.1.13	Eszközök		★		39
4.1.14	Kötelezettségek		★		39
<b>4.1.15</b>	<b>Működési fenntarthatóság mutatója</b>	<b>P</b>	★		40
	<b>A társadalmi hatás mérésére vonatkozó általános beszámolási szabványok</b>				
	<i>A mikrohitelző szervezetek..</i>				
4.2	Nyilvánosan közzéteszik:				
<b>4.2.1</b>	<b>Társadalmi küldetésüket,</b>	<b>P</b>	★		40
4.2.2	Az átlagos folyósított hitelösszeget,		★		40
4.2.3	A folyósított hitelösszeg középértékét a bruttó nemzeti jövedelem %-ában megadva, <i>Amennyiben a célpiac és a küldetés szempontjából releváns..</i>		★		40
4.2.4	A női ügyfelek arányát (%),		★		40
4.2.5	A vidéki ügyfelek arányát (%),		★		40
4.2.6	A szegény ügyfelek arányát (%),		★		40
4.2.7	A fő finanszírozási áramlatba kerülő ügyfelek arányát (%),		★★		40
4.2.8	Az etnikai kisebbséghez tartozó ügyfelek arányát (%),		★		40
4.2.9	A finanszírozott kezdő vállalkozások arányát (%),		★		40
4.2.10	A segélyben részesülő ügyfelek arányát (%).		★		40
	<b>Általános közzétételi szabványok</b>				
4.3	A nyilvánosság hozzáfér az információkhoz <i>A mikrohitelző szervezetek..</i>		★		40
4.4	Nyilvánosságra hozzák:				
4.4.1	Az aktív hitelfelvevők számát,		★		40
4.4.2	A folyósított és fennálló hitelek számát és értékét,		★		40
4.4.3	Az aktuális, bruttó és nettó portfólió értékét,		★		40
4.4.4	A késedelmes portfóliót,		★		41
4.4.5	A kapcsolódó felek által nyújtott hitelek arányát,		★★		41
4.4.6	Az eszközök és kötelezettségek összesített értékét,		★		41
<b>4.4.7</b>	<b>A működési fenntarthatóság mutatóját,</b>	<b>P</b>	★		41



Bekezdés száma	Bekezdés	Kiemelt fontosságú	Nehézségi fok	Csak nagy szervezetekre vonatkozik	Oldal
4.4.8	A kapott támogatásokat,		★ ★		41
4.4.9	A hitelenkénti költséget,		★		41
4.4.10	A hitelügymintázók és a munkatársak (összesített) létszámát;		★		41
<b>4.5</b>	<b>Rögzítik és nyilvánosságra hozzák az éves szinten beérkező panaszok számát.</b>	<b>P</b>	★		41
<b>V. VEZETŐI INFORMÁCIÓS RENDSZEREK</b>					
<b>Funkcionális teljesség és bővíthetőség</b>					
<i>A mikrohitelző szervezetek olyan VIR-rel rendelkeznek, amely...</i>					
<b>5.1</b>	<b>Kulcsfontosságú pénzügyi jelentéseket készít;</b>	<b>P</b>	★		43
5.2	Lehetővé teszi a szolgáltató számára, hogy széles körű elszámolási tevékenységet hajtson végre;		★ ★		43
5.3	Az elismert elszámolási szabványokkal összhangban működik;		★		43
<b>5.4</b>	<b>Képes rendszeres jelentéseket készíteni a hitelportfólió minőségéről;</b>	<b>P</b>	★ ★		43
<b>5.5</b>	<b>Képes kezelni és karbantartani az ügyfelekkel kapcsolatos információkat;</b>	<b>P</b>	★		43
5.6	Információkat gyűjt az ügyfélprofilról a küldetésének megfelelően;		★ ★		43
5.7	Képes azonnali hozzáférést biztosítani a releváns adatokhoz a vezetőség, a hitelügymintázók és az igazgatósági tagok számára;		★ ★		43
5.8	Képes megbirkózni a tervezett növekedéssel, és integrálni tudja az új termékeket, az irodákat, szolgáltatásokat és szolgáltatási csomagokat		★ ★		44
<b>Biztonság és a munkatársak támogatása</b>					
<i>A mikrohitelző szervezetek...</i>					
5.9	Garantálják a vezetői információs rendszerek biztonságát;		★ ★		44
5.10	Korlátozzák a vezetői információs rendszerhez való hozzáférést;		★ ★		44
5.11	Olyan rendszerrel rendelkeznek, amely képes tárolni és visszaállítani az információkat;		★ ★		44
5.12	Olyan biztonsági intézkedésekkel rendelkeznek, amelyek megakadályozzák az adatfájlok jogtalan vagy véletlenszerű megváltoztatását;		★ ★		44
5.13	Olyan VIR-rel rendelkeznek, amely képes eseménynaplót létrehozni a kritikus folyamatokról;		★ ★		44
5.14	Képzéseket szerveznek a munkavállalóknak és/vagy kézikönyvet biztosítanak számukra.		★ ★		44

# 1



## Ügyfél- és befektetői kapcsolatok

---

## Bevezetés

A mikrohitelző szervezetek egyértelmű kötelezettségekkel rendelkeznek az ügyfelek és befektetők irányába. Az ügyfelek elégedettsége szorosan kapcsolódik a mikrohitelző szervezetek szegénység, valamint társadalmi és pénzügyi kirekesztés elleni küzdelmét érintő küldetéséhez, míg a magán- és állami befektetők egyre nagyobb szerepet játszanak a szektor finanszírozásában. Ezért igen fontos az ügyfelek kezelését érintő irányelvek kidolgozása, valamint a befektetőkkel folytatott üzleti kapcsolatban az átláthatóság és megbízhatóság biztosítása. A Kódex jelen fejezete a mikrohitelző szervezetek ügyfelek és befektetők iránti kötelezettségeit határozza meg. Ez a korrekt és átlátható hitelzési folyamatot, a jogorvoslathoz való jogot, az ügyfelek túlzott mértékű eladósodottságának megakadályozását, az ügyfeladatok védelmét, valamint a befektetőkkel fennálló üzleti kapcsolatok átláthatóságát foglalja magába.

## Ügyfélkapcsolatok

### Az ügyfelek megfelelő információval való ellátása

**Bekezdés 1.1: A mikrohitelző szervezetek közzéteszik a hitelzési költségeket a hirdetésekben(★)**

A mikrohitelző szervezet valamennyi hirdetésében a teljes hiteldíjként vagy az éves hiteldíjként közzétett költségek az áron alapulnak.

**Bekezdés 1.2: A hitelmegállapodás tartalmazza az alábbi információkat:**

**Bekezdés 1.2.1: a hitelző személyazonossága és földrajzi címe (★)**

**Bekezdés 1.2.2: összeg (★)**

**Bekezdés 1.2.3: a hitelmegállapodás időtartama (★)**

**Bekezdés 1.2.4: hitelkamatláb (★)**

**Bekezdés 1.2.5: teljes visszafizetendő összeg (★)**

**Bekezdés 1.2.6: késedelmes fizetés esetén alkalmazott díjak (★)**

**Bekezdés 1.2.7: idő előtti visszalépés joga (★)**

**Bekezdés 1.2.8: visszafizetési terv (★)**

Ez a bekezdés kiemelt **fontosságú előírásnak** minősül, mivel a szerződéssel kapcsolatos egyértelmű információk közzététele fontos ahhoz, hogy a fogyasztók megalapozott pénzügyi döntéseket tudjanak hozni.

**Bekezdés 1.3: A 12 hónapos vagy annál hosszabb futamidejű hitelek esetében a mikrohitelző szervezetek egyértelmű és pontos információt biztosítanak az ügyfelek számára hiteleik vonatkozásában az éves kimutatásban vagy online elérhetővé teszik. (★★★)**

Az éves kimutatásnak tartalmaznia kell a befizetett összeget (kamat és tőke), a fennálló egyenleget (kamat és tőke), valamint a fennmaradó részletek szerkezetét (ütemezés, összeg, kamat és tőke). Az éves kimutatást elektronikus formában, papíron vagy online lehet az ügyfél részére eljuttatni.

**Bekezdés 1.4:** A mikrohitelező szervezetek megfelelő intézkedéseket hoznak annak érdekében, hogy az ügyfelek teljes mértékben megértsék a termékeket, a hitelezési folyamatot és a szerződés kikötéseit. (★★)

Dokumentált eljárás vonatkozik arra, hogy az ügyfelet a megállapodás aláírását megelőzően vagy a megállapodás megújításakor tájékoztatni kell a termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatban (a termék feltételeiről, az árazásról, beleértve a szerződéseket). Ez időt és lehetőséget biztosít az ügyfeleknek arra, hogy az aláírást megelőzően áttekintsék a külön ajánlatban vagy a szerződésben szereplő feltételeket. Ez szükség esetén és adott esetben magában foglalhatja az ügyfelekkel személyesen foglalkozó munkavállalók kommunikációs képzését annak érdekében, hogy hatékonyabban tudjanak kommunikálni az ügyfelekkel, de jelentheti a szerződések hangos felolvasását a gyengén látó vagy írástudatlan ügyfelek számára, valamint az anyagok biztosítását a helyi nyelven. Emellett szintén a bevált gyakorlatok közé tartozik, hogy az ügyfelek rendelkezésére bocsátják a legfontosabb tájékoztatókat.



## Az ügyfelek jogai

**Bekezdés 1.5:** Az ügyfeleknek jogukban áll indoklás nélkül a) a szerződés aláírását követő 7 naptári napon belül a hitelszerződéstől elállni, vagy b) a hitel teljes egészét extra költségek nélkül visszafizetni a szerződés aláírását követő 7 naptári napon belül. (★★)

Ez a bekezdés **kiemelt fontosságú előírásként** lett meghatározva, mert ez az ügyfelek egyik fontos és széles körben elismert joga. Ezt a jogot rögzíteni kell a hitelszerződésben is. Az extra költségek az adminisztrációs költségeken vagy az addig fizetett kamatokon felüli költségek.

**Bekezdés 1.6:** Az ügyfeleknek jogukban áll az egy adott mikrohitelező szervezethez kapcsolódó hiteltörténetüket az országos hitelnyilvántartónak vagy adatbázisoknak (ahol van ilyen) bejelenteni. (★★)

Ahol van ilyen, ezt a jogot rögzíteni kell a hitelszerződésben. Erre azért van szükség, hogy az ügyfelek pozitív hitelminősítést kaphassanak. Ez a bekezdés csak azokra az országokra vonatkozik, ahol az országos hitelnyilvántartó és az adatbázisok pozitív adólistát állítanak össze.



## Az ügyfelek túlzott mértékű eladósodottságának elkerülése

**Bekezdés 1.7:** A mikrohitelező szervezetek a kérelmezőtől, az adatbázisokból és/vagy a versenytársaktól származó információ alapján értékelik a törlesztőképességet, valamint azt, hogy az ügyfél mennyire engedheti meg magának a hitelt. (★★)

Ez a bekezdés **kiemelt fontosságú előírásként** lett meghatározva, mert csökkenti az ügyfelek túlzott mértékű eladósodottságának kockázatát. Ez minimálisan magában foglalja az ügyfél forgatókéjének, az üzleti és háztartási fölöslegnek, valamint a vagyonnak és a terheknek a kiszámítását. Meg kell vizsgálni a projekt folytatását lehetővé tevő képességet is. Ilyen értelemben a belső üzletfejlesztési szolgáltatásokra vagy a minősítésbe besegítő külső partnerekre történő hivatkozás bevált gyakorlatnak számít.

**Bekezdés 1.8:** A mikrohitelező szervezetek olyan hitelezési politikával rendelkeznek, amely egyértelműen meghatározza az adósságkülönböket és az egyéb forrásokból felvett hitelek elfogadható szintjét. (★★)

A hitelezési politika meghatározhatja azt az adósságkülönböt a rendelkezésre álló jövedelem százalékában, amelyet a hitelfelvevő józan belátás szerint képes kezelni. Ennek alapja a rendelkezésre álló jövedelem reális felmérése, amely figyelembe veszi a fluktuációkat és lehetővé teszi az egyéb hiteleket is.

**Bekezdés 1.9:** Amennyiben a nemfizetés vagy alulfizetés mértéke meghaladja az egyhavi hitel összegét, a mikrohitelező szervezet haladéktalanul értesíti a hitelfelvevőt a nem- vagy alulfizetés tényéről a megfelelő eszköz alkalmazásával. (★)

A rendszer és az eljárások biztosítják, hogy ha a nemfizetés vagy alulfizetés mértéke meghaladja az egyhavi hitel összegét, haladéktalanul értesítik a hitelfelvevőt a megfelelő eszköz alkalmazásával.

## Ügyfelekkel való törődés

**Bekezdés 1.10: A mikrohitelező szervezetek rendszeresen mérik az ügyfelek elégedettségét. (★★★)**

Nagyobb mikrohitelező szervezetek esetében ez formálisabb és rendszeres felmérést jelent, amelynek során elismert piackutatási módszereket alkalmaznak, pl. fókuszcsoportokat, felméréseket, kérdőíveket vagy ügyfélcsoportokat. Kisebb szervezeteknél a felmérés informálisabb is lehet, ahol elbeszélgetnek az ügyfelekkel vagy ügyfélcsoportokkal.

**Bekezdés 1.11: A mikrohitelező szervezetek egyértelmű, valamennyi munkavállaló által ismert politikával rendelkeznek az ügyfélpanaszok teljes körű kivizsgálására és kellő időben történő megoldására. (▲) (★★)**

A mikrohitelező szervezetek rendelkeznek a fogyasztói panaszok kezelésére szolgáló szakpolitikákkal, beleértve a panaszkezelés módját, valamint azt, hogyan tájékoztathatók az ügyfelek a panasztételi jogukról és a panasztételi mechanizmusról.

**Bekezdés 1.12: A mikrohitelező szervezetek elkötelezett munkavállalókkal és az ügyfélpanaszokat kezelő mechanizmussal rendelkeznek. (★)**

Ez a bekezdés **kiemelt fontosságú előírásként** lett meghatározva, mert a panasztételi és a jogorvoslathoz való jog fontos, széles körben elismert ügyféljog. A panaszkezelés egy vagy több munkavállalóhoz tartozhat. Ennek a feladatnak az ellátása egy vagy több munkavállaló munkaköri leírásának részét képezheti.

**Bekezdés 1.13: A hitelkérelmi folyamat során a mikrohitelező szervezetek gondoskodnak arról, hogy az ügyfelek tájékoztatást kapjanak panasztételi jogukról, illetve arról, hogyan nyújthatják be panaszukat a megfelelő személynek. (★)**

A panasztételi jogot és a panaszokkal foglalkozó munkatársak megnevezését fel kell tüntetni a kérelmezők számára átadott információs anyagokban, és fel kell hívni rá a kérelmezők figyelmét.

## A munkatársak és a szervezet etikus viselkedése

**Bekezdés 1.14: A mikrohitelező szervezetek nem tesznek különbséget az ügyfelek kiválasztása és kezelése során származásuk, nemük, politikai hovatartozásuk, akadályozottságuk, vallásuk vagy szexuális beállítottságuk miatt. (★)**

Az egyenlő bánásmód fontos ahhoz, hogy valamennyi ügyfél számára biztosított legyen a pénzügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférés, és egyben növeli a szolgáltató iránti bizalmat is. A mikrohitelező szervezet rendelkezik az egyenlő bánásmódra vonatkozó szabállyal (például a hitelre vonatkozó útmutatásban, a magatartási kódexben vagy hasonló dokumentumokban), amely meghatározza, hogy a hitelkérelmek nem bírálhatók el származás, nem, politikai hovatartozás, akadályozottság, vallás vagy szexuális beállítottság alapján, és a munkatársak ezzel kapcsolatos képzésben részesülnek. A jegyzési garanciavállalás során algoritmust használó szervezetek dokumentálják és felülvizsgálják annak indokait; és kizárják a potenciálisan megkülönböztető változókat (származás, nem, kor, akadályozottság, politikai hovatartozás, szexuális beállítottság vagy vallás) az algoritmusban még akkor is, ha az összefügg a visszafizetés valószínűségével.

**Bekezdés 1.15: A mikrohitelező szervezetek rendelkeznek olyan hatályban lévő politikával, amely egyértelműen meghatározza a munkatársak és a harmadik felek általi megfelelő és nem megfelelő behajtási gyakorlatokat. (★★)**

A szervezet rendelkezik az adósságbehajtásra vonatkozó írásbeli eljárással, amely felsorolja az elfogadható és nem elfogadható gyakorlatokat. Az eljárás a szervezet munkatársaira és a külső adósságbehajtókra (harmadik fél) is vonatkozik.

**Bekezdés 1.16: A mikrohitelező szervezet rendszeresen értékeli munkavállalói teljesítményét, etikus viselkedését, szakértő eljárását, valamint az ügyfelekkel való interakciójának minőségét. (★)**

A munkavállalók értékelésére legalább évente egyszer sor kerül. Az értékelés figyelembe veszi például a teljesítményt, az etikus viselkedést és a szakértő eljárást, beleértve az ügyfelekkel való interakció minőségét.

## Ügyféladatok védelme

**Bekezdés 1.17: A mikrohitelező szervezetek az ügyfelek adatainak bekérésére, feldolgozására, felhasználására és közzétételére vonatkozó írásbeli adatvédelmi irányelvvel rendelkeznek.(★★)**

A mikrohitelező szervezeteknek rendelkezniük kell az ügyfelek adatainak bekérésére, feldolgozására, felhasználására, közzétételére és tárolására vonatkozó írásbeli adatvédelmi irányelvvel és eljárásokkal.

**Bekezdés 1.18: A mikrohitelező szervezetek olyan rendszer használatát biztosítják (az informatikai rendszert is ideértve), amely védi az ügyfelek személyes és pénzügyi adatainak bizalmosságát, titkosságát, pontosságát és integritását. (★★)**

Ez magában foglalhatja a jelszóval való védelmet és az ügyféladatbázisok titkosítását is.

**Bekezdés 1.19: Az ügyfeleket tájékoztatják adataik felhasználási módjáról, valamint arról, hogy visszavonhatják adataik felhasználására vonatkozó hozzájárulásukat. (★)**

Az ügyfeleket tájékoztatni kell arról, adataik hogyan lesznek felhasználva és megjelenítve, valamint arról, hogy visszavonhatják az adataik felhasználására irányuló hozzájárulásukat. Erről az érintett adatok benyújtását megelőzően kell tájékoztatni az ügyfelet.

**Bekezdés 1.20: Az ügyfél írásbeli hozzájárulása szükséges ahhoz, hogy adatait felhasználhassák a különféle promóciós és marketinganyagokban, illetve egyéb nyilvánosan közzétett tájékoztatókban. (★)**

Ez azt jelenti, hogy az ügyfél adatainak ilyen felhasználásához szükség van az ügyfél aláírására. Az ügyfél elektronikus úton, e-mailben is eljuttathatja az aláírását.

## Befektetői kapcsolatok

**Bekezdés 1.21: A mikrohitelező szervezetek felelőssége, hogy ne vezessék félre a befektetőket. (★)**

Releváns és egyértelmű információval (például korábbi késedelmes fizetés, amikor a befektetések megtérülése a portfólió teljesítményétől függ) kell ellátni az egyéneket/lakossági befektetőket, amely alapján azok megalapozott döntést tudnak hozni. A kockázat mértékét és jellegét egyértelműen fel kell tüntetni (vagyis azt, hogy a befektetések megtérülése a portfólió teljesítményétől függ-e, stb.). Ez nem vonatkozik a fix, alacsony költségű részvényeket tagság formájában kínáló szervezetekre, például a hitelszövetkezetekre és a takarékszövetkezetekre.

**Bekezdés 1.22: Azok a mikrohitelező szervezetek, amelyek befektetnek az egyénekbe vagy a lakossági befektetőbe, dokumentált eljárásokkal rendelkeznek annak biztosítása érdekében, hogy az ügyfelek megértsék a kockázatot. (★)**

Idetartozhatnak a kockázatokkal kapcsolatos felelősségkizáró nyilatkozatok a befektetőként való csatlakozáskor (például az ügyfélnek ki kell pipálnia egy négyzetet annak megerősítésére, hogy megértette, hogy pénzt veszíthet), a független szakmai tanács és források használatára való figyelemfelhívás, valamint további tájékoztatás céljából a szervezeten belüli kapcsolattartó pont megadása. Ha a szervezet nem foglalkozik egyénektől származó befektetésekkel, ez a bekezdés nem alkalmazandó. Azok a mikrohitelező szervezetek, amelyek fix, alacsony költségű részvényeket kínálnak tagság formájában, mint pl. a hitelszövetkezetek, nem tartoznak e bekezdés hatálya alá.

# 2



## Irányítás

---



## Bevezetés

Az irányítás „minden olyan mechanizmust felölel, amely által az érintettek ... meghatározzák és megvalósítják a szervezet küldetését ... és biztosítják annak fenntarthatóságát a környezethez való alkalmazkodás és a válsághelyzetek megelőzése és legyőzése révén”<sup>3</sup>. Az erős és elszámolásra kötelezhető irányítási struktúra igen fontos a mikrohitelző szervezet számára, mert ez biztosítja, hogy a szolgáltatók egyértelműen meghatározott útvonalon haladjanak, és ne térjenek le arról. Ez különösen fontos a küldetéstől való eltérés megakadályozása érdekében. Ez a fejezet az üzleti tervezéssel, az igazgatóság és a vezetőség szerepével és feladataival, valamint a külsős ellenőrzésekkel foglalkozik.

## Az üzleti terv kidolgoása

**Bekezdés 2.1: A mikrohitelző szervezet stratégiai dokumentumokat (például üzleti tervet, stratégiát, működési tervet) állít össze, amelyeket rendszeresen, de legalább évente egyszer felülvizsgál, és szükség esetén aktualizál. (★★)**

Ez a bekezdés **kiemelt fontosságú előírásként** lett meghatározva, mert a stratégiai dokumentumok (például üzleti terv, stratégia, működési terv) irányt mutathatnak a szervezet részére, és alapul szolgálhatnak a politikák és stratégiák vonatkozásában. A stratégiai dokumentumok részeit a **2.3 bekezdés** tartalmazza.

**Bekezdés 2.2: A stratégiai dokumentumok (például üzleti terv, stratégia, működési terv) legalább egy hároméves időszakot ölelnek fel. (★★)**

**Bekezdés 2.3: A stratégiai dokumentumok (például üzleti terv, stratégia, működési terv) minimálisan az alábbi elemeket tartalmazzák: (★★)**

Ez a bekezdés **kiemelt fontosságú előírásként** lett meghatározva, mert ezen elemek nélkül a stratégiai dokumentumok nem nyújthatnak megfelelő iránymutatást a szervezet számára.

**Bekezdés 2.3.1: A vállalat küldetése, céljai és célkitűzései (★★)**

**Bekezdés 2.3.2: Terméktervezés és szolgáltatás, amely biztosítja, hogy a termékek megfeleljenek a küldetésnek (★★)**

**Bekezdés 2.3.3: Jogi és intézményi forma, ideértve a szervezet jogi és intézményi formájának megváltoztatására irányuló javaslatokat is (★★)**

**Bekezdés 2.3.4: Részletes költségvetési előrejelzés (★★)**

**Bekezdés 2.3.5: A kulcsfontosságú kockázatok meghatározása, illetve azok kezelési módja (★★)**

**Bekezdés 2.4: A stratégiai dokumentumok szociális és pénzügyi célokat is tartalmaznak. (★★)**

A mikrohitelző szervezetek mérik és közzéteszik pénzügyi és szociális mutatóikat az Eljárási és beszámolási szabványok 4. fejezetében (Általános beszámolási szabványok) meghatározottak szerint. A fő cél annak ellenőrzése, hogy a stratégiai dokumentumokban (például az üzleti tervben, stratégiában, működési tervben) egyensúlyban vannak-e a pénzügyi és szociális célkitűzések.

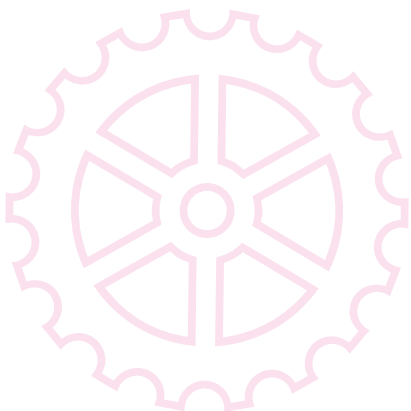


**Bekezdés 2.5: A mikrohitelező szervezetek gyakorlati lépéseket tesznek a környezeti fenntarthatóság előmozdítása érdekében. (★★)**

A szervezetek gyakorlati intézkedéseket hoznak a környezeti fenntarthatóság előmozdítása érdekében. A szervezetek kétféle módon mozgíthatják elő a környezeti fenntarthatóságot. Egyrészt a szervezetük belső ökológiai lábnyomát befolyásoló módon járhatnak el (konkrét mechanizmusok a papír-, víz- vagy energiafogyasztás csökkentésére, valamint a hulladék és a szén-dioxid-kibocsátás csökkentése), másrészt zöld pénzügyi termékínálattal vagy a hiteljövőhagyáshoz kapcsolódó környezeti kockázatok figyelembevételével előmozdíthatják a környezetbarát gyakorlatokat (vagyis nem finanszíroznak magas környezeti kockázattal járó tevékenységeket). A szervezetek intézkedéseket hajthatnak végre az egyik vagy mindkét területen.

**Bekezdés 2.6: A mikrohitelező szervezetek vezetőségi felügyeletet és teljesítménymérő eszközöket alkalmaznak az üzleti terv elkészítése során. (★★)**

Ez legalább a költségvetés összeállítását és az eltérések elemzését (azaz a tényleges és tervezett kiadások és bevételek közötti különbözet kiszámítását – lásd a szöszedetet) jelenti. Az ilyen jellegű eszközök stratégiai dokumentumokban (például üzleti tervben, stratégiában, működési tervben) történő használatának evidensnek kell lennie.



## Igazgatóság

### Az igazgatóság függetlensége

**Bekezdés 2.7: A mikrohitelező szervezeteknek felügyelőbizottsággal, igazgatósággal vagy annak megfelelő testülettel kell rendelkezniük (a továbbiakban: igazgatóság). (★)**

Ez a bekezdés **kiemelt fontosságú előírásként** lett meghatározva, mert az igazgatóság fontos szerepet játszik a mikrohitelező szervezet fenntarthatósága szempontjából, illetve társasági küldetést tölt be. Az igazgatóság vagy az annak megfelelő testület tagjai közismertek, van egy elnöke, rendszeres értekezleteket tart, amelyekről írásbeli jegyzőkönyv készül, és teljesíti a Kódexben rögzítetteket. Az igazgatóság évente legalább négy alkalommal ülésezik.

**Bekezdés 2.8: Az igazgatóság rendelkezik könyvvizsgáló vagy felügyelő bizottsággal. (▲) (★★)**

A nagyobb szervezetek igazgatósága könyvvizsgáló vagy felügyelő bizottsággal rendelkezik. Az igazgatóság e külön alcsoportja felel a könyvvizsgálat felügyeletéért. A bizottság az igazgatóság által megnevezett tagsággal rendelkezik, és rendszeres értekezleteket tart, amelyekről írásbeli jegyzőkönyv készül.

**Bekezdés 2.9: A könyvvizsgáló vagy felügyelő bizottság a vezetőségtől független. (▲) (★★)**

A vezetőség képviseletét minimális szinten kell tartani, és csak a könyvvizsgáló vagy felügyelő bizottság tagjainak kisebbségét alkothatja.

**Bekezdés 2.10: A könyvvizsgáló vagy felügyelő bizottság évente találkozik a külső könyvvizsgálókkal. (▲) (★★)**

A megbeszélésekről jegyzőkönyv készül, melyet a későbbi hivatkozás érdekében meg kell őrizni. Bár a vezetőség részt vehet a könyvvizsgálókkal folytatott megbeszéléseken, a könyvvizsgáló vagy felügyelő bizottságnak szükség esetén jogában áll a vezetőség nélkül megtartani a megbeszélést.

**Bekezdés 2.11: A könyvvizsgáló vagy felügyelő bizottság szakértelemmel rendelkezik a pénzügyi elemzés és elszámolás területén. (▲) (★★)**

**Bekezdés 2.12: A nagyobb mikrofinanszírozó szervezetek igazgatósága legalább 5 főből áll. A kis- és közepes mikrofinanszírozó szervezetek igazgatósága legalább 3 főből áll. (★)**

**Bekezdés 2.13: Az igazgatóság tagjainak többsége független személy. (★★)**

Ez azt jelenti, hogy az igazgatóság többségét nem alkothatja kizárólag a vezetőség, a személyzet, az ügyfelek vagy azok közvetlen családtagjainak csoportja. Ez a bekezdés **kiemelt fontosságú előírásként** lett meghatározva, mert a független igazgatóság döntő szerepet játszik a stratégiai kérdések hatékony felügyeletében, illetve iránymutatást ad a vezetőség számára stratégiai kérdésekben. Ez a bekezdés nem vonatkozik a szövetkezetekre, amelyek esetében az igazgatóság a szövetkezet részvényeseit alkotó ügyfelekből áll. A szövetkezeti és kölcsönös szolgáltatóknak arra kell törekedniük, hogy az igazgatóság többségét ne a vezetőség, a személyzet vagy azok közvetlen családjának csoportja alkossa.

**Bekezdés 2.14: Az elnök személyéről, az igazgatóság tagjairól, valamint díjazásukról a közgyűlés, az éves közgyűlés vagy a szervezet legmagasabb szintű testülete dönt. (★)**

Az elnök és az igazgatósági tagok megválasztását rögzíteni kell a közgyűlés vagy éves közgyűlés jegyzőkönyvében.

**Bekezdés 2.15: Az igazgatóság tevékenységének hatékonyságát a közgyűlés, éves közgyűlés vagy az annak megfelelő testület rendszeresen ellenőrzi. (▲) (★★)**

Az igazgatóság teljesítményének és hatékonyságának megvitatása speciális napirendi pont kell, hogy legyen, és a róla szóló vitát rögzíteni kell a közgyűlés, éves közgyűlés vagy az annak megfelelő testület jegyzőkönyvében.

## Az igazgatóság kötelezettségei

**Bekezdés 2.16: Az igazgatóság felügyeli a végrehajtott vezetőség teljesítményét. (★★)**

A vezérigazgató, az ügyvezető igazgató, a pénzügyi igazgató vagy a két legfelső szintű vezető teljesítményének megvitatása speciális napirendi pont kell, hogy legyen évente legalább egy igazgatósági ülésen. Ez magában foglalja annak megvitatását, hogy a vezetőség hogyan teljesítette a kulcsfontosságú vezetési feladatokat, pl. a tervek, a humán erőforrások, a vezetés és irányítás, valamint a felügyelet és ellenőrzés megtervezését, megszervezését és kivitelezését.

**Bekezdés 2.17: Az igazgatóság rendszeres hatékony stratégiai irányítással segíti a vezetőséget a stratégia meghatározásában. (★)**

Az igazgatóság tagja részt vesznek a hosszú távú célok kitűzésében, és jóváhagyják a stratégiai dokumentumokat (például üzleti tervet, stratégiát, működési tervet), felelősséget vállalva a legfontosabb stratégiai célokért. Az igazgatóság rendszeresen, legalább negyedévente ellenőrzi a mutatókat. Az igazgatóság rendszeresen és adott esetben megvitatja a küldetéstől való eltérés kockázatát.

**Bekezdés 2.18: Az igazgatóság rendszeresen ellenőrzi a szociális teljesítménymenedzsment mutatóit. (★★)**

Az igazgatóság ellenőrzi a kívánt célcsoport elérésével, az ügyfelek igényeinek kielégítésével és a társadalmi eredményekkel kapcsolatos átfogó információkat.

## Az igazgatóság befolyása a mikrohitelző szervezetre

**Bekezdés 2.19:** Az igazgatóság kiválasztja és kinevezi a mikrohitelző szervezet felső vezetőit. (★)

Ezt rögzíteni kell az irányítási dokumentumban és a szervezet személyügyi kézikönyvében.

**Bekezdés 2.20:** Az igazgatóság meghatározza a felső vezetők fizetési szintjét. (★★)

Az igazgatóság határozza meg a vezérigazgató és adott esetben más felső vezetők fizetési szintjét. Ezt rögzíteni kell az irányítási dokumentumban és a szervezet személyügyi kézikönyvében.

**Bekezdés 2.21:** Az igazgatóság jóváhagyja az árképzési irányelvek jelentős módosítását. (★)

Az igazgatóság hagyja jóvá a kamatlábak szintjében vagy a kamatlábak meghatározásával kapcsolatos megközelítésben tervezett jelentős módosításokat. Idetartozik az illetékek bevezetése, a díjtételek jelentős emelése és a kamatlábak meghatározásával kapcsolatos egyéb jelentős módosítások. A szervezetek árképzési politikáját az igazgatóság vitatja meg. Ez a politika ismerteti az árképzés kialakítását, az ár alkotóelemeit, valamint az árképzési politika indoklását.

**Bekezdés 2.22:** Az igazgatósági tagok havi szinten vagy negyedévente jelentést kapnak a portfólió minőségéről, a pénzügyi teljesítményről és az ügyfelek adatairól. (★)

Az igazgatóság rendszeresen, havi szinten vagy negyedévente jelentést kap a pénzügyi portfólió minőségéről, a pénzügyi teljesítményről és a globális ügyféladatokról.

**Bekezdés 2.23:** Az igazgatóság legalább egy tagja rendelkezik banki és pénzügyi ismeretekkel, és megérti a hitelkockázatokat. (★★)

Ennek a célja, hogy a tagok rendelkezzenek a minimális ismeretekkel (hogy képesek legyenek értelmezni a pénzügyi jelentéseket).

## Az igazgatósági tagok kiválasztása és képviselete

**Bekezdés 2.24:** A nem megfelelő személyeket ki kell zárni az igazgatóság tagjai közül a nemzeti jogszabályoknak megfelelően. (★)

A szervezet az irányítási dokumentációban, amennyiben a szabályzatban nem szerepel, felsorolja és meghatározza a nem megfelelő személyeket, akiket ki kell zárni az igazgatóság tagjai közül.

**Bekezdés 2.25:** A mikrohitelző szervezetek szabályozzák az igazgatósági tagok szolgálati idejét és rotációját. (★)

Ez történhet a belső szabályzatban vagy a nemzeti szabályozásban vagy egyéb irányítási dokumentumokban (adott esetben). Gyakorlati okokból az igazgatóság finanszírozók vagy befektetők által kinevezett tagjai mentességet élvezhetnek az ilyen szabályok alól.

**Bekezdés 2.26:** A mikrohitelző szervezetek szabályozzák az igazgatósági tagok érdekellentéteinek teljes körű közzétételét. (★)

Bármilyen jellegű érdekellentétet közzé kell tenni az éves beszámolóban vagy egyéb, a nyilvánosság, de legalább a befektetők és a tagok számára elérhető dokumentumban.

**Bekezdés 2.27:** A mikrohitelző szervezetek igazgatósági tagjai az alábbi területeken szereztek végzettséget vagy annak megfelelő tapasztalatot: pénzügy, üzlet és üzletvezetés. (★★)

**Bekezdés 2.28:** A mikrohitelző szervezetek olyan igazgatósági tagokkal vagy vezetőkkel rendelkeznek, akik ismeretekkel rendelkeznek a szociális teljesítménnyel kapcsolatban (▲) (★★★)

Legalább egy igazgatósági tag vagy egy vezető rendelkezik a szociális teljesítménnyel kapcsolatos ismeretekkel. A szociális teljesítménnyel kapcsolatos ismereteket bizonyítja a szociális teljesítménnyel kapcsolatos munkacsoportban vagy belső képzésen való részvétel, a szociális teljesítménymenedzsmentben való tapasztalat vagy a tanácsadási és konzultációs tapasztalat.

## Vezetőség

### A vezetés hozzáértése és a humán erőforrások kezelése

**Bekezdés 2.29: A mikrohitelező szervezet vezetősége megfelelő végzettséggel rendelkezik a kulcsfontosságú vezetői funkciók ellátásához. (★)**

Ez magában foglalja a tervek, a humán erőforrások, a vezetés és irányítás, illetve a felügyelet és ellenőrzés megtervezését, megszervezését és kivitelezését. Ezzel a kérdéssel az igazgatóságnak is foglalkoznia kell a **2.16 bekezdés** szerint.

**Bekezdés 2.30: A mikrohitelező szervezetek jogutódlási tervvel rendelkeznek a végrehajtott vezetés vonatkozásában. (▲) (★★)**

A mikrohitelező szervezetek tervvel rendelkeznek a vezető tisztségviselő tervezett (pl. nyugdíjazás miatti) és nem tervezett távozására. Ennek az igazgatóság által is ismert, egyértelmű, ha lehetséges írott tervnek kell lennie, és tartalmazhatja a potenciális jelölteket, a potenciális házon belüli jelöltek képzését és az ideiglenes megoldásokat.

**Bekezdés 2.31: A mikrohitelező szervezetek egyértelmű személyügyi irányelvekkel rendelkeznek, amelyek írásos személyügyi kézikönyvben vannak rögzítve. (★★)**

A szervezet egyértelmű személyügyi irányelvekkel rendelkezik az előléptetésekre, a fegyelmi eljárásokra és a fizetési politikára vonatkozóan. A nagyobb szervezetek kézikönyvekben rögzített részletes személyügyi irányelvekkel rendelkeznek. A kis és közepes szervezetek iránymutatásokban rögzített, kevésbé részletes irányelvekkel rendelkeznek. Ez tartalmazza az előléptetéssel, fegyelmi eljárásokkal és fizetési politikával kapcsolatos kérdéseket.

**Bekezdés 2.32: A mikrohitelező szervezetek formális képzési és hivatalba helyezési programmal rendelkeznek. (★★)**

A szervezet formális képzési programmal rendelkezik, hogy az új és régi munkatársak jól ismerjék az intézmény küldetését, szociális céljait és értékeit. A kisebb mikrohitelező szervezetek esetében elegendő lehet az informális képzési és hivatalba helyezési program is.

**Bekezdés 2.33: A mikrohitelező szervezetek rendelkeznek munkavállalói panaszkezelési mechanizmussal (★)**

A nagyobb szervezetek formális panaszkezelési mechanizmussal rendelkeznek, amely lehetővé teszi a munkavállalók számára a munkahelyi problémák (például a szexuális zaklatás) bizalmas felvetését. A mechanizmus révén sor kerül a munkavállalói panaszok összegyűjtésére és kezelésére. A kis és közepes szervezetek olyan informális rendszerrel rendelkeznek, amely lehetővé teszi a munkavállalók számára a munkahelyi panaszos kérdések bizalmas felvetését a közvetlen felettestől eltérő személynek.

**Bekezdés 2.34: A mikrohitelező szervezetek elemzik a munkavállalói elégedettséget (▲) (★★)**

A szervezetek évente elemzik a munkavállalói elégedettséget (beleértve az eredmények nemek szerinti lebontását). A munkavállalók formális elégedettségi kérdőívekben nyilváníthatnak véleményt olyan témákról, mint például a munkamennyiség, a munkavállalók képzése, a kommunikáció, a részvétel és a felettesek vezető szerepe.

## Működési kézikönyvek

**Bekezdés 2.35: A mikrohitelző szervezetek működési kézikönyvvel rendelkeznek, amely részletezi az irányítást. (★★)**

A szervezet működési kézikönyvvel rendelkezik, amely részletezi az irányítást. A kézikönyv olyan témákat érint, mint pl. a hitelkérelmek elkészítése, jóváhagyások és refinanszírozás, a portfólió minőségének áttekintése és céltartalékképzés.

**Bekezdés 2.36: A mikrohitelző szervezetek működési kézikönyvvel rendelkeznek, amely részletezi a pénzügyi tevékenységeket. (▲) (★★★)**

A szervezet működési kézikönyvvel rendelkezik, amely részletezi a pénzügyi tevékenységeket, például a költségvetés nyomon követését, a pontos pénzügyi kimutatásokat és a kincstári kérdéseket. A kézikönyv olyan kérdéseket érint, mint pl. a készpénzkezelés, elszámolás, befektetések, finanszírozás és likviditáskezelés.

**Bekezdés 2.37: A szervezetek dokumentált megközelítéssel rendelkeznek az osztlékok kifizetésével, valamint a felső vezetők és az igazgatók díjazásával kapcsolatban (★★)**

Ez a dokumentum ismerteti az osztlékok kifizetésének, valamint a felső vezetők és az igazgatók díjazásának rendszerét, indokolását és megközelítését. Ez magában foglalhatja az összehasonlító teljesítményértékelés és a fizetési fokozatok használatát. A dokumentum kitér arra, hogy a szervezet hogyan biztosítja ezek arányosságát és megfelelőségét a szervezet szociális céljai és célcsoportja tekintetében, figyelembe véve az állami támogatásokat, beleértve az uniós támogatásokat.

## Külső könyvvizsgálat

**Bekezdés 2.38: A mikrohitelző szervezetet évente külső könyvvizsgáló auditálja. (★)**

Ez a bekezdés **kiemelt fontosságú előírásként** lett meghatározva, mert a külső könyvvizsgálat az egyik legfontosabb eszköz, amely biztosítja a pénzügyi beszámolók pontosságát és jelentőségét.

**Bekezdés 2.39: A könyvvizsgáló a nemzeti és a nemzetközi elszámolási szabványok szerinti megfelelő végzettséggel, megbízással és tapasztalattal rendelkezik. (★)**

**Bekezdés 2.40: A külső auditot a nemzeti és nemzetközi elszámolási szabványokban rögzítettek szerint hajtják végre. (★)**

**Bekezdés 2.41: A külső audithoz a könyvvizsgáló levelet csatol. (★)**

A levél részét képezi a hitelesítő záradék, amelyben a könyvvizsgáló az alábbi típusú vélemények egyikét adja: korlátozás nélküli vélemény (hitelesítő záradék), figyelemfelhívó megjegyzéssel ellátott vélemény, korlátozott vélemény, vélemény-nyilvánítás elutasítása vagy ellenvélemény.

**Bekezdés 2.42: Amennyiben korlátozott vélemény kiadására kerül sor, a mikrohitelző szervezet megfelelő lépéseket tesz a könyvvizsgálói véleményben felmerült kérdések vonatkozásában. (★)**

A könyvvizsgálói véleményben felmerült kérdésekkel kapcsolatban javasolt vagy tett intézkedéseket az igazgatóság számára is egyértelművé kell tenni, és ha szükséges, az üzleti tervben is ki kell térni rájuk.

# 3



## Kockázatkezelés

---

## Bevezetés

A mikrohitelző szervezetek számos olyan kockázattal szembesülnek, amely veszélyezteti pénzügyi és intézményi életképességüket és hosszú távú fejlődésüket. Portfóliójukat károsan befolyásolhatja a késedelmes vagy hátralékos fizetések számának hirtelen megemelkedése. A hitelezők hitelügyintézői tisztességtelen hitelek nyújtásában lehetnek érintettek. Ezért rendkívül fontos, hogy a szervezetek rendelkezzenek olyan megbízható rendszerekkel és eljárásokkal, amelyek meghatározzák, minősítik és rangsorolják a kockázatokat, továbbá belső ellenőrzéssel (pl. hitelbizottság), amely megakadályozza vagy felderíti a nem kívánt következményeket, illetve belső felülvizsgáló funkcióval, amely felderíti a belső ellenőrzések megszegését és a tisztességtelen viselkedést. A Kódex jelen fejezete a hitelezéshez, csaláshoz és biztonsághoz kapcsolódó kockázatok, valamint a belső felülvizsgáló funkció kezelésére vonatkozó általános szabványokat rögzíti.

## A kockázatkezelés menete

**Bekezdés 3.1: A mikrohitelző szervezetek rendelkeznek a kockázatok meghatározására, minősítésére és rangsorolására szolgáló formális és egyértelmű folyamatokkal és eljárásokkal. (★★★)**

Ez a bekezdés **kiemelt fontosságú előírásként** lett meghatározva, mert az ilyen folyamatok és eljárások segítségével csökkenthető a veszteség felmerülésének valószínűsége, és minimalizálható a veszteség mértéke, amennyiben az mégis felmerül. Ezek a folyamatok biztosítják a kockázatok rendszeres felülvizsgálatát és minősítését (a gyakoriság a kérdéses kockázathoz rendelt prioritástól függ). Magukban foglalhatják rendszeres vezetőségi értekezletek összehívását is, amelyek során megvitatják a kockázatokat a kockázati mátrix vagy nyilvántartás segítségével. A kockázati mátrix vagy nyilvántartás meghatározza a kockázatokat, azok előfordulásának valószínűségét és a kockázatok súlyosságát (pl. alacsony, közepes vagy magas), valamint a valószínűség és a súlyosság összevetésével összeállít egy összesített kockázati profilt. Magában foglalhatja a meglévő kockázatkezelés minőségét a kockázat ellenőrzése (pl. erős, elfogadható vagy gyenge), illetve a kockázat tendenciája (pl. stabil, növekvő vagy csökkenő) szempontjából.

**Bekezdés 3.2: A szervezetnél rangidős vezető felel a kockázatkezelésért. (★)**

Ez a bekezdés **kiemelt fontosságú előírásként** lett meghatározva, mert a vezetőség határozza meg a kockázatkezelés és belső ellenőrzés szemléletét a szervezetnél. Fontos, hogy ne a végrehajtó személyzet, azaz a hitelügyintézők vagy adminisztratív munkatársak legyenek felelősek a kockázatkezelésért, hanem lehetőség szerint a pénzügyi igazgató. A nagyobb szervezeteknél az általános kockázatkezelést felvállaló személy ne vegyen részt a működtetéshez kapcsolódó tevékenységekben, csak a kockázatkezelés legyen a feladata.

**Bekezdés 3.3: A mikrohitelző szervezetek belső ellenőrzéseket hajtanak végre. (★)**

A szervezetek belső ellenőrzéseket hajtanak végre az elfogadható mértékű kockázati szintek biztosítása érdekében. A tipikus kockázatallenőrzés magában foglalja, hogy a hitelkérelmet a hitelkockázatok csökkentése és a csalások elkerülése érdekében két személynek kell aláírnia, továbbá páncélszekrényre, páncélteremre vagy biztonsági őrkre van szükség a készpénz és egyéb vagyontárgyak védelme érdekében.

**Bekezdés 3.4: A mikrohitelző szervezetek kijelölik a nyomon követéssel kapcsolatos feladatokat, amelyek biztosítják, hogy a vezetőség megkapja a szükséges információkat. (★)**

Ez jelentheti azt, hogy meghatározott munkavállalók vagy személyzet állítja össze rendszeresen az adatokat és beszámolókat a releváns kockázatok tekintetében a vezetőség számára. A rendszeres kockázatkezelési jelentések elérhetősége és a kockázatkezelési jelentésekkel kapcsolatos feladatok kiosztása.

## Hitelkockázatok kezelése

**Bekezdés 3.5: A mikrohitelező szervezetek figyelembe veszik a kockázatokat a termékeik árazásakor. (★★)**

A kamatláb legalább részben tükrözi a hitel nyújtásához kapcsolódó kockázat szintjét és a költségeket. Természetesen nem ez az egyedüli meghatározó tényező, mert a kamatláb szintjét a nemzeti kamatláblafalon, a finanszírozási megoldások és a hitelfelvevők törlesztőképessége is befolyásolhatja. A szervezetek adott esetben egyértelműen dokumentált megközelítéssel rendelkeznek arról, hogy a kamatlábak meghatározásakor hogyan adják tovább az uniós pénzügyi támogatás előnyeit a mikrohitelfelvevőknek.

**Bekezdés 3.6: A mikrohitelező szervezetek csökkentik a hitelkockázatokat annak előírásával, hogy legalább két személy hagyja jóvá a hiteleket. (★)**

Ez a bekezdés **kiemelt fontosságú előírásként** lett meghatározva, mert a kétszemélyes jóváhagyási követelmény az egyik legszélesebb körben elismert módja annak, hogy a rossz vagy tisztességtelen hitelezési döntések mértékét lecsökkentsük. Ez vonatkozik az átütemezett és refinanszírozott hitelekre is. Elfogadható, hogy a személyzet egyik tagja hagyja jóvá a bizonyos küszöbértékeknek vagy feltételeknek megfelelő hiteleket megbízható döntési rendszer vagy algoritmus alkalmazásával. Nagyon kis összegű hitelek esetén elfogadható, ha csak a személyzet egyik tagja hagyja jóvá az egy másik tag által összeállított hitelkérelmeket.

**Bekezdés 3.7: A mikrohitelező szervezetek korlátozzák a hitelkockázatokat oly módon, hogy felülvizsgálják, hogy a szervezet milyen mértékben van kitéve a hasonló törlesztési kapacitással rendelkező meghatározott hitelfelvevő csoportoknak. (▲) (★★★)**

A hitelfelvevők szűk körére való koncentrálásnak az lehet a következménye, hogy a hitelező magas késedelmi rátával fog rendelkezni, melyet egy meghatározott csoportot érintő események idéznek elő, pl. a csoport földrajzi szempontból gazdaságilag hanyatló tendenciát mutató területen koncentrálódik, szektorspecifikus változások (pl. új szabályozás, megnövekedett verseny) és természeti katasztrófák. A hitelfelvevők tömörülése korlátozás nélkül magában foglalhatja a szektort vagy a földrajzi területet. Ezt a felülvizsgálatot a vezetőség és/vagy az igazgatóság hajthatja végre. A felülvizsgálatnak érintenie kell a kockázatnak való kitettség hitelezőre gyakorolt hatását, kell-e, illetve lehet-e lépéseket tenni egy bizonyos hitelfelvevői csoporttól való túlzott mértékű függés megakadályozása érdekében, illetve melyek lehetnek ezek a potenciális intézkedések (pl. a portfólió diverzifikációja, új földrajzi területeken való terjeszkedés). Elismerik, hogy a mikrohitelező szervezetek általában sebezhető csoportokat céloznak meg, és ez a hasonló törlesztési kapacitással rendelkező hitelfelvevői csoportok koncentrációjához vezethet. Ez nem jelenti azt, hogy a hitelezőknek nem szabad ezeknek a csoportoknak hitelezniük.

**Bekezdés 3.8: A munkavállalói ösztönzőket alkalmazó mikrohitelező szervezeteknek biztosítaniuk kell, hogy az ösztönzők ne csak a hitelkihelyezéshez, hanem a portfólió minőségéhez is kapcsolódjanak. (★★)**



## A portfólióminőség tervezése

**Bekezdés 3.9: A mikrohitelző szervezetek legalább mérik és nyomon követik a portfólióminőség alakulását. (★)**

A szervezet képes megbízható adatokat előállítani a késedelmes portfólióval kapcsolatban (arány és összeg korosztályonként), lehetőség szerint különböző lebontásokban (ágazat, fiók, hitelügyintéző, termékek), valamint az átütemezéssel kapcsolatban (PAR, összeg). Idetartozhatnak az újratárgyalt hitelek és a leírt hitelek mutatói is.

**Bekezdés 3.10: A mikrohitelző szervezetek rendszeresen felülvizsgálják a hitelveszteségekre képzett céltartalék mértékét és módszertanát. (★★)**

A mikrohitelző szervezet rendszeresen felülvizsgálja a hitelveszteségekre képzett céltartalék mértékét, hogy ellenőrizze, az megfelelően tükrözi-e a hitelveszteségeket. Amennyiben nem tükrözi megfelelően a hitelveszteségeket, a hitelezőnek mérlegelnie kell a céltartalék-képzési módszertanát. Ezt a felülvizsgálatot a vezetőségnek és/vagy az igazgatóságnak évente legalább egyszer el kell végeznie.

**Bekezdés 3.11: A mikrohitelző szervezetek ismertetik a finanszírozókkal és befektetőkkel a hitelveszteségekre képzett céltartalékok képzési módszertanát. (★)**

**Bekezdés 3.12: A mikrohitelző szervezetek egyértelmű irányelvekkel rendelkeznek a leírások tekintetében, és azokat következetesen alkalmazzák. (★★)**

A leírási politika – az a politika, amely során a hitel behajthatatlannak ítélik meg – általában kimondja, hogy a bizonyos számú nappal lejárt hiteleket leírják. Ezt megerősítheti a belső vagy külső könyvvizsgáló is.

## Csalások és biztonsági kockázatok kezelése

**Bekezdés 3.13: A mikrohitelző szervezetek írásbeli irányelvvel rendelkeznek, amely meghatározza a hitelezési korlátokat a különböző beosztású tisztségviselők és a hitelbizottság számára. (★)**

A hitelezők meghatározzák hitelezési politikájukban azt a maximális hitelösszeget, amelyet hitelügyintézőik és hitelbizottságaik engedélyezhetnek. Adott esetben a megadott összeg feletti hitelek kihelyezésének folyamatát is le kell írni ebben a dokumentumban.

**Bekezdés 3.14: A mikrohitelző szervezetek egyértelmű, megfelelő és átlátható eljárásokkal rendelkeznek a hitelek átütemezésére vonatkozóan. (★★)**

Idetartozik az iránymutatás az engedélyezett és legmegfelelőbbnek tekintett átütemezés típusára, az elmulasztott törlesztőrészeket visszafizetésének ütemezésére, és a megengedhető és megfelelő átütemezési körülményekre vonatkozóan. Az átütemezés típusa arra utal, hogy a hitelfelvevő továbbra is fizeti-e a kamatot, vagy mind a kamat, mind pedig a tőke fizetését elhalasztják, miközben a kamat vagy felhalmozódik, vagy sem. Az elmulasztott törlesztőrészeket visszafizetésének ütemezése magában foglalhatja a nagyobb összegű befizetéseket egy meghatározott esemény vagy törlesztés után. Az átütemezés szempontjából megfelelő körülmények magukban foglalják azokat a körülményeket is, amikor a hitelfelvevő ideiglenesen képtelen a törlesztésre egy váratlan esemény vagy vészhelyzet (pl. természeti katasztrófa, ügyfelek késedelmes fizetése) miatt, de ahol megvan a helyreállítás lehetősége (az üzletből vagy egyéb forrásból származó bevétel folytán). Ezt az irányelvet írásban kell rögzíteni.



**Bekezdés 3.15: A biztonságos hitelezésben érdekelt mikrohitelező szervezetek egyértelmű irányelvekkel és eljárásokkal rendelkeznek a biztosítékok kezelésére vonatkozóan. (★★)**

Az irányelvek és eljárások olyan aspektusokkal foglalkoznak, mint pl. a biztosítékként elfogadható vagyontárgyak típusa, a biztosíték értékének megállapítására és bejegyzésére szolgáló folyamat, a biztosíték értékének avulására irányuló vizsgálat és egyértelmű eljárások a biztosíték ügyfél részére történő visszajuttatására vonatkozóan (amennyiben a hitelező visszatartja a biztosítékot a hitel futamideje alatt).

**Bekezdés 3.16: A mikrohitelező szervezetek minősítik a korlátozott és nem korlátozott számlatevékenységeket. (★★★)**

A hitelezők olyan irányelvvel rendelkeznek, amely különbséget tesz az olyan segélyek és befektetések között, amelyek felhasználása nem korlátozott, illetve amelyeké igen. Ez az eljárás megfelel a nemzetközi és nemzeti számviteli standardoknak. Az ilyen standardok betartása esetén a szolgáltatók teljesítik a jelen rendelkezés követelményeit. Ez fontos a pénzalapokkal való visszaélés megakadályozása szempontjából. Magában foglalhatja azt, hogy megkövetelik a pénzalapok különálló számlákon való tartását, különálló eseménynapló vezetését a különböző alapok tekintetében, valamint az alapok külön dokumentálását az ellenőrző számlákon és az egyéb releváns dokumentumokban.

**Bekezdés 3.17: A mikrohitelező szervezetek, amennyire csak lehetséges, korlátozzák a készpénzkezelést bankok bevonásával vagy elektronikus átutalások alkalmazásával. (★★)**

A készpénzkezelés és készpénzügyletek a lopás és a készpénz megsemmisülése formájában potenciális biztonsági kockázatot jelentenek a hitelezők számára, ezért a készpénz megóvása érdekében intézkedésekre van szükség. A készpénz megóvásának leghatékonyabb módja, hogy a lehetőségekhez képest valamennyi készpénzügyletet, ideértve a folyósításokat és törlesztéseket is, elektronikus módon vagy bankok bevonásával hajtanak végre. A hitelezők kidolgozhatják saját elektronikus fizetési struktúrájukat, vagy együttműködhetnek bankokkal, és kiaknázzhatják a már meglévő elektronikus fizetési infrastruktúrát. Ahol korlátozott infrastruktúra áll rendelkezésre az elektronikus átutalások támogatására, a hitelezők olyan alternatív elektronikus fizetési módokat is mérlegelhetnek, mint pl. mobil bankolás és előre fizetett vagy tárolt értéket hordozó kártyák.

**Bekezdés 3.18: A mikrohitelező szervezetek az alábbi intézkedésekkel és eljárásokkal rendelkeznek a készpénzkezelés területén:**

**Bekezdés 3.18.1:** Megfelelő biztonsági intézkedésekkel védik a készpénzt és az egyéb vagyontárgyakat; (★★)

Ez magában foglalhatja a széfeket, páncélszekrényeket, ajtó- és ablakzárakat, biztonsági kamerákat és biztonsági őrköt.

**Bekezdés 3.18.2:** Szabványos és következetes eljárásokkal rendelkeznek a készpénzügyletekre vonatkozóan (★★)

Ezek az eljárások lefedik a készpénzügyletek nyilvántartását és egyeztetését. A közepes és nagyobb mikrohitelező szervezetek esetében ezt a kincstári funkciókat érintő működési kézikönyvnek kell tartalmaznia.

**Bekezdés 3.19: A mikrohitelező szervezetek elkülönítik a hitelek jóváhagyásával és folyósításával kapcsolatos feladatokat. (★)**

Ezt a megfelelő munkaköri leírások, az informatikai rendszer és/vagy a hitelezési politika tartalmazza.



### **Bekezdés 3.20: A mikrohitelző szervezetek rendelkeznek a pénzmosás elleni küzdelemre vonatkozó eljárásokkal. (★★)**

Ez a bekezdés **kiemelt fontosságú előírásként** lett meghatározva, mert a pénzügyi bűncselekmények minden korábnál gyakoribbak. A szervezet rendelkezik a pénzmosás elleni küzdelemre vonatkozó írásos eljárásokkal, amelyek célja a pénzalapokkal való csalárd, az adócsalás, a pénzmosás és a terrorcselekmények finanszírozása céljából történő visszaélések elkerülése. Ezek az eljárások arányosak a szervezet méretével, szolgáltatásaival és pénzmosási kockázataival, illetve összhangban vannak a nemzeti szabályozással. Az eljárások közé tartoznak legalább az olyan eljárások, amelyek ellenőrzik az ügyfelek személyazonosságát és címét a kellő gondosságra vonatkozó eljárás részeként, ellenőrzik a szervezet által kapott adományok és hozzájárulások forrását, (adott esetben) ellenőrzik a lakossági befektetők személyazonosságát, (adott esetben) ellenőrzik a mikrohitel biztosítékeként használt összegek vagy vagyontárgyak forrását, és adott időtartamra vonatkozóan vezetnek az ügyletekre vonatkozó nyilvántartást. A bankokkal együttműködésben mikrohitelt biztosító szervezetek rendelkezésre bocsátják a partnerbankok nyilatkozatát a pénzmosás elleni küzdelemre vonatkozó eljárásokról. Az ilyen nyilatkozatok megerősíthetik a bank által követett szabályozási eljárást és a további tájékoztatást nyújtó kapcsolattartó személyi kilitét.

## **Belső revízió**

### **Bekezdés 3.21: A mikrohitelző szervezetek a szervezet méretéhez igazított belső revíziós funkcióval rendelkeznek. (★★★)**

Ez a bekezdés **kiemelt fontosságú előírásként** lett meghatározva, mert fontos szerepet tölt be a külső ellenőrzések hatékonyságának meghatározásában. Minden egyes mikrohitelző szervezet utólagosan (a tevékenységeket követően) kiértékeli a kockázatkezelési intézkedéseket. A belső revízió ellenőrzi az irányelvek és eljárások egységes alkalmazását, és bizonyítékkal szolgálhat a részleges vagy nem megfelelő végrehajtás miatt hozott korrekciós intézkedésekre. A revízió a csalással és a portfólióminőséggel kapcsolatos problémák meghatározására összpontosít, még mielőtt azok jelentős veszteséget okoznának. A revízió természete és mértéke a szervezet méretétől függően a beosztottak munkájának a vezetés által helyszíni ellenőrzésétől az átfogó revízióig terjed, melynek során ellenőrzik a hiteldokumentumokat, és meglátogatják az ügyfeleket. Egy személy felel a belső revízió rendszeres végrehajtásáért. Kisebb hitelezők esetében ezt elvégezheti egy rangidős vezető vagy egy külső könyvvizsgáló. A közepes és nagyobb hitelezők rendelkeznek egy erre a célra kijelölt belső revízorról vagy egy belső revizori osztállyal.

**Bekezdés 3.22: A belső revizor vagy a belső revízióért felelős személy közvetlenül az igazgatóságnak számol be. (★)**

A személy rendszeresen és közvetlenül jelent az igazgatóságnak.

**Bekezdés 3.23: A belső revízió az alábbiakat határozza meg:**

**Bekezdés 3.23.1:** A pénzügyi és működési információk megbízhatósága és pontossága; (★★)

**Bekezdés 3.23.2:** A működési kézikönyvekben meghatározott eljárások és irányelvek betartása; (★★)

**Bekezdés 3.23.3:** A belső ellenőrzések bármilyen jellegű megszegése (★★)

**Bekezdés 3.23.4:** A szervezet által korábban nem azonosított kockázatok megléte (★★★)

A belső revízió megvizsgálja az olyan, előre nem látott kockázatok meglétét, amelyeket a szervezet az elején nem azonosított kockázatként. Például a hitelportfólió felülvizsgálata során a belső ellenőr észreveszi, hogy a hitelek nagymértékben egy nagy helyi vállalatot ellátó kis vállalkozásokra összpontosulnak. A kockázatok nyilvántartása nem azonosította, hogy e vállalat bezárása befolyásolhatja a hitelportfólió teljesítményét.

**Bekezdés 3.24: A 3.22 bekezdésben rögzített feladatokat rendszeresen, de legalább évente végre kell hajtani. (▲) (★★)**

# 4

## Általános beszámolási szabványok

---

## Bevezetés

Az egész világon egyre szélesebb körben terjed az a vélemény, hogy az információk nagyobb fokú közzétételével és az átláthatóság növelésével javítható leginkább a közpénzek és a magántőke felhasználása, illetve a piaci fegyelem. A mikrohitelező szervezetek teljesítményének összehasonlíthatósága érdekében nemzetközi egyeztetések keretében pénzügyi beszámolási szabványok kerültek kidolgozásra. A Kódex jelen fejezete a szociális és pénzügyi teljesítménymutatók jelentése és közzététele vonatkozásában általánosan elfogadott szabványokat teszi közzé. Ezek nagymértékben a nemzetközileg elfogadott elszámolási szabványokra épülnek.

## Általános pénzügyi beszámolási szabványok

**Bekezdés 4.1: Európa-szerte a mikrohitelező szervezetek a következő definíciókat tartják szem előtt az alábbi mutatók mérésekor és jelentésekor:**

Olyan szervezetek esetében, ahol a mikrohitelezés nem a szervezet fő tevékenysége – a szervezet más típusú hiteleket vagy nem pénzügyi jellegű szolgáltatásokat nyújt, vagy egy nagyobb anyavállalat részét képezi –, ajánlott a mikrohitelezési tevékenység leválasztása. Ez nem csak a személyügyi és igazgatási költségek szempontjából, hanem az eszközök és a kötelezettségek oldaláról nézve is különösen fontos.

### **Bekezdés 4.1.1: Aktuális portfólió (★)**

Azon hitelek aktuális értékét jelenti, amelyek esetében nem áll fenn lejárt tőketörlesztés, és nem tartalmazza a felhalmozódott kamatot. Ez csak a tőkére vonatkozik, az elhatárolt kamatra nem.

### **Bekezdés 4.1.2: Bruttó hitelportfólió (★)**

A kifizetetlen hitelek fennálló tőkeegyenlegére utal, amely tartalmazza az aktuális, késedelmes és átütemezett hiteleket is, de nem tartalmazza a leírt hiteleket vagy az esedékes kamatokat.

### **Bekezdés 4.1.3: Nettó hitelportfólió (★)**

A nettó hitelportfólió számítása úgy történik, hogy a bruttó hitelportfólióból levonjuk az értékvesztésre képzett tartalékot.

### **Bekezdés 4.1.4: Aktív hitelfelvevők (★★)**

Aktív hitelfelvevőnek az a személy számít, akinek jelenleg hitelegenlege van egy mikrohitelező szervezetnél, vagy elsődlegesen felelős a bruttó hitelportfólió bármely részének visszafizetéséért. Egyedüli hitelfelvevőnek számít az a személy is, akinek több hitele is van egy adott mikrohitelező szervezetnél.

### **Bekezdés 4.1.5: Pénzügyi bevétel (★★)**

A pénzügyi bevétel a hitelportfólióból és a befektetésekből származó jövedelmekre utal. A hitelportfólióból származó pénzügyi bevétel kizárólag a bruttó hitelportfólió után kapott kamatokra, díjakra és jutalékokra (ideértve a késedelmi kamatokat és büntetéseket is) vonatkozik. Tartalmazza a készpénzben megfizetett kamatokat és a felhalmozódott, de még meg nem fizetett kamatokat is. A befektetésekből származó pénzügyi bevétel olyan kamatbevételre, osztalékra vagy egyéb kifizetésre utal, amelyet a bruttó hitelportfólión kívüli pénzügyi eszközök generáltak, pl. kamatozó letétek, letétnyugták és kincstári kötelezettségek. Tartalmazza a készpénzben megfizetett kamatokat és a felhalmozódott, de még meg nem fizetett kamatokat is.

### **Bekezdés 4.1.6: Működési bevétel (★★)**

Az egyéb pénzügyi szolgáltatásokból származó pénzügyi bevételeket és egyéb működési bevételeket foglalja magában, pl. a pénzügyi jövedelemnek nem tekintett, nem hiteljellegű pénzügyi szolgáltatásokból származó díjakat és jutalékokat. Magában foglalhat hitelezéshez kapcsolódó bevételeket, pl. tagdíjakat, ATM kártyadíjakat, átutalási díjakat vagy egyéb pénzügyi szolgáltatásokat, pl. fizetési szolgáltatásokat vagy biztosítást. Tartalmazhatja a nettó devizanyereséget/-veszteséget, de nem tartalmazza a támogatásokat és azokat a jövedelmeket, amelyek nem hitelezésből és pénzügyi szolgáltatások nyújtásából származnak. Magában foglalhatja a nem pénzügyi szolgáltatásokból (képzés, mentorálás, coaching stb.) származó bevételeket, amennyiben azok a pénzügyi szolgáltatásnyújtás szerves részét vagy egy intézmény alapvető üzleti tevékenységét képezik.

**Bekezdés 4.1.7:** Bérköltések (★)

Tartalmazza a fizetéseket, egyéb rövid időre szóló munkavállalói juttatásokat, munkaviszony megszűnését követően fizetendő juttatások költségét, a végkielégítések költségeit, részesedésalapú kifizetéseket, egyéb hosszú távú juttatásokat és egyéb munkavállalói juttatásokat.

**Bekezdés 4.1.8:** Igazgatási költségek (★)

Felöleli a nem pénzügyi jellegű kiadásokat, melyek között nem szerepelnek a pénzügyi szolgáltatások vagy egyéb olyan szolgáltatások nyújtásához közvetlenül kapcsolódó személyek költségei, amelyek a mikrofinanszírozó szervezet pénzügyi szolgáltatásainak nyújtása során az ügyfélkapcsolatok szerves részét képezik.

**Bekezdés 4.1.9:** Pénzügyi költségek (★)

A tartozásokkal kapcsolatban felmerült kamatokat, díjat és jutalékot jelentik, ideértve a vevők mikrofinanszírozó szervezetnél vezetett letéti számláit, a kereskedelmi és koncessziós hitelfelveteleket, a jelzálogterheket és egyéb kötelezettségeket is. Tartalmazhatják a hitelkeretek díjait, valamint magukban foglalják a felhalmozódott kamatokat és készpénzben megfizetett kamatot.

**Bekezdés 4.1.10:** Késedelmes portfólió (PAR) (★)

Ez a bekezdés **kiemelt fontosságú előírás**ként lett meghatározva, mert ez a portfólióminőség mérésére vonatkozóan a legszélesebb körben használt és elismert mutató. Azon fennálló hitelek értékét mutatja, amelyek esetében egy vagy több törlesztőrészlet fizetési határideje bizonyos számú nappal már lejárt. Magában foglalja a teljes kifizetetlen tőkeegyenleget, a már lejártat és a jövőben esedékest egyaránt, de nem tartalmazza a felhalmozódott kamatot. Nem tartalmazza az átszervezett vagy átütemezett hiteleket, kivéve, ha már lejártak. A szolgáltatóknak a legalább 30 vagy 90 napos késedelmet mutató portfólió értékét kell mérniük.

**Bekezdés 4.1.11:** Leírások (★)

Az elszámolási szempontból behajthatatlannak minősített hitelek értéke. A leírás olyan elszámolási mód, amely a fennálló hitel egyenlegét és az értékvesztés miatti veszteséget levonja a bruttó hitelportfólióból, de nincs hatással a nettó hitelportfólióra, az összes eszközre vagy a saját tőke számlájára. Amennyiben az értékvesztés miatti veszteség mértéke nem fedezi a leírt összeget, a többlet összeg további értékvesztést jelent a hitelek vonatkozásában.

**Bekezdés 4.1.12:** Értékvesztés miatti veszteség (célartalék) (★)

Az értékvesztés miatti veszteség (a hitelvesztésekre képzett célartalék) a bruttó hitelportfólió azon része, amelyet a késedelmes fizetések miatti várható veszteségekre határolnak el. Az értékvesztés miatti veszteség a behajthatatlan hitelekre elkülönített összeg. Az értékvesztés miatti veszteség a hitelvesztésre képzett célartalék módosítása, és az eredménykimutatás egyik tétele.

**Bekezdés 4.1.13:** Eszközök (★)

Az ingatlan, telephely és berendezések, ingatlanberuházás, cégérték, a cégértéken kívüli immateriális javak összege, egyéb pénzügyi eszközök, hitelek és követelések, saját tőkebevonás alapján (tőkemódszerrel) elszámolt beruházások, biológiai eszközök, értékesítésre felkínált nem fogyóeszközök, készletek, tényleges adókövetelések, halasztott adókövetelések, kereskedelmi és egyéb követelések, készpénz és készpénz-helyettesítő eszközök összessége.

**Bekezdés 4.1.14:** Kötelezettségek (★)

Ateljes értékesítés és egyéb tartozások, a munkavállalói juttatásokra képzett célartalék, egyéb célartalék, halasztott bevételek, egyéb pénzügyi kötelezettségek, egyéb nem pénzügyi kötelezettségek, tényleges adókötelezettség, halasztott adókötelezettség és az értékesítésre fenntartottként minősített elidegenítési csoportokba sorolt kötelezettségek.

**Bekezdés 4.1.15: A működési fenntarthatóság mutatója (★)**

Ez a bekezdés **kiemelt fontosságú előírásként** lett meghatározva, mert a mikrohitelező szervezet teljesítményét alapvetően ez mutatja. Azt fejezi ki, hogy a működési bevételek a működési kiadások mekkora hányadát fedezik. Ennek kiszámítása a következő képlet használatával történik:

Működési bevételek

(pénzügyi kiadások + hitelvesztésre képzett céltartalék költsége + bérjellegű kiadások + igazgatási költségek)

## A társadalmi hatás mérésére vonatkozó általános beszámolási szabványok

**Bekezdés 4.2: A mikrohitelező szervezetek évente az alábbi mutatókat teszik közzé:**

**Bekezdés 4.2.1: Társadalmi küldetés (★)**

Ez a bekezdés **kiemelt fontosságú előírásként** lett meghatározva, mert a társadalmi küldetés közzététele fokozza a hitelező üzleti modelljének egyik kulcsfontosságú aspektusát érintő átláthatóságot.

**Bekezdés 4.2.2:** Átlagos folyósított hitelösszeg (★)

**Bekezdés 4.2.3:** A folyósított hitelösszeg középértéke a bruttó nemzeti jövedelem százalékában megadva (★)

**Bekezdés 4.2.4:** Női ügyfelek aránya (%), amennyiben releváns a célpiac és a küldetés szempontjából (★)

**Bekezdés 4.2.5:** A vidéki ügyfelek aránya (%), amennyiben releváns a célpiac és a küldetés szempontjából (★)

**Bekezdés 4.2.6:** A szegénységi szint alatti ügyfelek aránya (%), amennyiben releváns a célpiac és a küldetés szempontjából (★★★)

**Bekezdés 4.2.7:** A fő finanszírozási áramlatba kerülő ügyfelek aránya (%), amennyiben releváns a célpiac és a küldetés szempontjából (★★)

**Bekezdés 4.2.8:** Az etnikai kisebbséghez tartozó ügyfelek aránya (%), amennyiben releváns a célpiac és a küldetés szempontjából (★)

**Bekezdés 4.2.9:** A finanszírozott kezdő vállalkozások aránya (%), amennyiben releváns a célpiac és a küldetés szempontjából (★)

**Bekezdés 4.2.10:** A segélyben részesülő ügyfelek aránya (%), amennyiben releváns a célpiac és a küldetés szempontjából (★)

## Általános közzétételi szabványok

**Bekezdés 4.3: A Kódexben előírtak szerint a nyilvánosság egy online adatbázison keresztül hozzáfér a különböző mikrofinanszírozó szervezetekkel kapcsolatos adatokhoz. (★)**

A szervezeteket egy biztonságos honlapra irányítják, amely révén információkat tudnak megosztani. Szintén célszerű közzétenni ezt az információt az éves beszámolóban és egyéb releváns fórumokon.

**Bekezdés 4.4: A mikrohitelező szervezetek évente közzéteszik az alábbi mutatókat:**

**Bekezdés 4.4.1:** Az aktív hitelfelvevők száma (★)

Ez a mutató azon egyének számára utal, akik jelenleg fennálló hitelegyenleggel rendelkeznek a szolgáltatónál vagy elsődlegesen felelnek a bruttó hitelportfólió bármely részének visszafizetéséért. Azok az egyének, akik egy adott szolgáltatónál több hitellel is rendelkeznek, szintén egy hitelfelvevőnek számítanak.

**Bekezdés 4.4.2:** A folyósított és fennálló hitelek száma és értéke (★)

Ez az alábbiakra utal: 1) az adott jelentéstételi évben folyósított hitelek száma és értéke; és 2) a pénzügyi év végén kint lévő hitelek száma és értéke.

**Bekezdés 4.4.3:** Az aktuális, bruttó és nettó hitelportfólió értéke (★)



**Bekezdés 4.4.4:** Késedelmes portfólió (★)

A szolgáltatóknak a 30 vagy 90 napon túli késedelmet mutató portfólió értékét kell mérniük.

**Bekezdés 4.4.5:** A kapcsolódó felek által nyújtott hitelek aránya (★)

A kapcsolódó felek által nyújtott hitelek az igazgatósági tagok, a munkatársak vagy a közvetlen családtagok által vagy a mikrohitelző szervezetek által nyújtott befektetéseket jelentik.

**Bekezdés 4.4.6:** Eszközök és kötelezettségek összesített értéke (★)

**Bekezdés 4.4.7: Működési fenntarthatóság mutatója (★)**

Ez a bekezdés **kiemelt fontosságú előírásként** lett meghatározva, mert a teljesítmény átláthatósága fontos a piaci fegyelem és bizalom megerősítése szempontjából a szektorban.

**Bekezdés 4.4.8:** A kapott támogatások (★)

A szervezetek közzéteszik a működési támogatások éves mértékét (EUR) és az aktív önkéntesek számát a jelentéstétel idején.

**Bekezdés 4.4.9:** Hitelenkénti költség (★)

**Bekezdés 4.4.10:** A hitelügyintézők és a munkatársak (összesített) létszáma (★)

**Bekezdés 4.5: A mikrohitelző szervezetek rögzítik és nyilvánosságra hozzák az éves szinten beérkező panaszok számát (★)**

Minden olyan ügy panaszként kezelendő, amelyről a hitelígénylő, illetve egy aktív vagy múltbeli ügyfél a formális panaszkezelési eljárás során számol be. Ez a bekezdés **kiemelt fontosságú előírásként** lett meghatározva, mert az ügyfelek panaszainak jelentése és közzététele fontos az ügyfelekkel való fokozott törődéshez kapcsolódó piaci fegyelem megerősítésében.

# 5



## Vezetői információs rendszerek

---

## Bevezetés

A vezetői információs rendszerek (VIR) „rögzítik és tárolják az adatokat, kezelik az adatokat és a segítségükkel érdemi és releváns jelentéseket készítenek, valamint támogatják a műveleteket a meghatározott folyamatok érvényre juttatásával és az ellenőrzési nyomvonal biztosításával”<sup>4</sup>. A hatékony és megfelelő VIR segítségével a mikrohitelző szervezetek hatékonyabban és megbízhatóbban tudják kiszolgálni az ügyfeleket. A Kódex ezen fejezete meghatározza a szervezetek VIR-ére vonatkozó közös szabványokat a teljesség és bővíthetőség (a funkcionalitás tekintetében), a biztonság és a munkatársak támogatása szempontjából.

## Funkcionális teljesség és bővíthetőség

**Bekezdés 5.1: A mikrohitelzők olyan VIR-rel rendelkeznek, amely képes előállítani a kulcsfontosságú pénzügyi beszámolókhöz szükséges adatokat: (★)**

A szervezet VIR-e pénzügyi kimutatásokat készít – adatokat, amelyek lehetővé teszik az eredménykimutatások elkészítését (összegzik a bevételeket és kiadásokat adott időszakban), a mérlegek készítését (a pénzügyi helyzet összegzése adott időpontban a vagyontárgyak, a kötelezettségek és a saját tőke tekintetében) és a cashflow-kimutatásokat. Ez a bekezdés **kiemelt fontosságú előírásként** lett meghatározva, mert az ilyen jellegű jelentések alátámasztják a mindennapos tevékenységeket (pl. késedelemkezelés), és fontos információkkal szolgálnak a mikrohitelző szervezet vezetősége számára is.

**Bekezdés 5.2: A mikrohitelző szervezetek olyan vezetői információs rendszerrel rendelkeznek, amely lehetővé teszi számukra, hogy széleskörű elszámolási tevékenységet hajtsanak végre. (★★)**

Magában foglalja a hitelveszteségre történő céltartalékképzést, valamint a cash flow, a bevételek és a kiadások nyomon követését is.

**Bekezdés 5.3: A mikrohitelző szervezetek olyan vezetői információs rendszerrel rendelkeznek, amely az általánosan elfogadott elszámolási irányelvekkel és az elismert elszámolási szabványokkal összhangban működik. (★)**

**Bekezdés 5.4: A mikrohitelző szervezetek olyan vezetői információs rendszerrel rendelkeznek, amely képes rendszeres jelentéseket készíteni a hitelportfólió minőségéről. (★★)**

A vezetői információs rendszer lehetővé teszi a portfólióminőségről szóló jelentések legalább havonta történő elkészítését. Ez a bekezdés **kiemelt fontosságú előírásként** lett meghatározva, mert az ilyen tulajdonságokkal rendelkező VIR elősegíti a késedelmek nyomon követését és kezelését, mind a hitelezéssel foglalkozó munkatársak, mind pedig a vezetőség számára. Magában foglalja a hitellel és a hitelügyintézővel kapcsolatos információkat, valamint a késedelemkezelés eszközeit.

**Bekezdés 5.5: A mikrohitelző szervezetek olyan vezetői információs rendszerrel rendelkeznek, amely képes az ügyfelekkel kapcsolatos információk kezelésére és karbantartására. (★)**

Ezek magukban foglalják a nevet, lakcímet, hiteladatokat, valamint az összesített ügyféladatokat. Ez a bekezdés **kiemelt fontosságú előírásként** lett meghatározva, mert az ügyféladatok hatékony kezelése fontos az ügyfélkör megértése szempontjából.

**Bekezdés 5.6: A mikrohitelző szervezetek minőségi és megbízható adatokat fognak gyűjteni az ügyfél profiljáról a küldetésükkel összhangban. (★★)**

Idetartozhatnak az ügyféllel kapcsolatos társadalmi-gazdasági és demográfiai jellemzők, valamint az ügyféllel kapcsolatos végtérmekek a célpiaccal és a szervezet küldetésével (például munkahelyteremtés) kapcsolatban.

**Bekezdés 5.7: A mikrohitelző szervezetek olyan vezetői információs rendszerrel rendelkeznek, amely azonnali hozzáférést biztosít a releváns adatokhoz a vezetőség, a hitelügyintézők és az igazgatósági tagok számára. (★★)**

Ez nem szükségszerűen jelenti azt, hogy a vezetőknek, a hitelügyintézőknek vagy az igazgatósági tagoknak közvetlenül a VIR-en keresztül képesnek kell lenniük hozzáférni az információkhoz. Inkább arra utal, hogy a VIR képes legyen előállítani a releváns információkat ezen csoportok számára.

**Bekezdés 5.8: A mikrohitelező szervezetek olyan vezetői információs rendszerrel rendelkeznek, amely kezelni tudja a tervezett növekedést és integrálni tudja az új termékeket, irodákat, szolgáltatásokat és szolgáltatási csatornákat. (★★)**

A vezetői információs rendszer kezelni és integrálni tudja az új termékeket, irodákat, szolgáltatásokat és szolgáltatási csatornákat. A vezetői információs rendszer képes elkülöníteni és összesíteni az irodai szintű adatokat. A vezetői információs rendszer integrálni tudja az új hitelezési módszereket, a devizákat és a különféle kamatlábakat. A szervezet azt tervezi, hogy befektet az új vezetői információs rendszerbe, hogy kezelni tudja a növekedést. Ez nem vonatkozik a kisebb intézményekre, amelyek nem terveznek növekedni.

## Biztonság és a munkatársak támogatása

**Bekezdés 5.9: A mikrohitelező szervezetek gondoskodnak a vezetői információs rendszerek biztonságáról. (★★)**

A szervezet képes biztosítani az informatikai rendszer biztonságát (például rosszindulatú számítógépes programok elleni védelem, titkosított e-mail-küldés, biztonságos VPN-hálózat, frissített és biztonságos szoftver stb.). A rendszer összetettsége a szervezet méretétől függ.

**Bekezdés 5.10: A mikrohitelező szervezetek különféle felhasználói hozzáférési szinteket és a felhasználói kezelőfelületbe integrált, meghatározott felhasználói szintek számára fenntartott beszámolóképzési funkciókat alkalmaznak. (★★)**

Ennek egyik kulcsfontosságú eleme, hogy senki ne mehessen végig egyedül a teljes folyamaton.

**Bekezdés 5.11: A mikrohitelező szervezetek olyan intézkedéseket hoznak, amelyek biztosítják a befejezett tranzakciók, egyenlegek és kimutatások biztonságos tárolását és biztonsági mentését, továbbá szükség esetén az adatok visszaállítását. (★★)**

Ezek magukban foglalhatják a rendszeres biztonsági mentéseket és a beépített visszaállítási mechanizmusokat.

**Bekezdés 5.12: A mikrohitelező szervezetek biztonsági óvintézkedésekkel rendelkeznek, amelyek megakadályozzák az adatfájlok jogtalan vagy véletlenszerű módosítását. (★★)**

Ezek magukban foglalhatják bizonyos tevékenységek korlátozását a felhasználók számára, a felhasználói jelszavak alkalmazását és a rendszerbeli szabályok megsértésének naplózását.

**Bekezdés 5.13: A mikrohitelező szervezetek olyan vezetői információs rendszerrel rendelkeznek, amely képes eseménynaplót létrehozni a kritikus folyamatokról és adatváltozásokról. (★★)**

A rendszer képes beazonosítani, ki hajtott végre bizonyos kulcsfontosságú tevékenységeket (pl. hitelfolyósítás, hitelösszeg módosítása, hitelek átütemezése) vagy jelentkezett ki azokból.

**Bekezdés 5.14: A mikrohitelező szervezetek a VIR alkalmazását képzések nyújtásával és/vagy kézikönyv biztosításával könnyítik meg a felhasználók számára. (★★)**







# Szószedet

Kifejezés	Meghatározás
<b>Éves közgyűlés</b>	Bejegyzett társaságok igazgatóinak és részvényeseinek értekezlete. Gyakran a törvény által előírt módon az éves közgyűlés (amelyet néha éves értekezletnek is hívnak) jóváhagyja az éves beszámolókat, megválasztja az igazgatósági tagokat, és egyéb ügyekkel foglalkozik.
<b>Éves hiteldíj</b>	A hitelezésért felszámított éves díj százalékban kifejezve, amely a tényleges éves finanszírozási költséget tükrözi a hitel futamideje alatt. Magában foglalja a tranzakcióhoz kapcsolódó díjakat és egyéb költségeket is
<b>Eseménynapló</b>	Papíralapú vagy elektronikus napló, amely lépésről lépésre dokumentálja a tranzakciót. Lehetővé teszi a pénzügyi adatok nyomon követését a főkönyvtől a forrásdokumentumig (pl. számla, nyugta stb.). A főkönyv egy szervezet elszámolási adatainak gyűjteménye, amelyben az elszámolási időszakban megvalósult pénzügyi tranzakciók kivonatát rögzítik.
<b>Üzleti terv</b>	Részletes dokumentum, amely egy társaság vagy szervezet múltbeli, jelenlegi és jövőbeni pénzügyi és működési célkitűzéseit tartalmazza. Útmutatóként szolgál, amely kijelöli a szervezet haladási irányát egy adott, általában 3-5 éves időszakra. Meghatározza a szervezet irányelveit és stratégiáit, és pénzügyi adatok támasztják alá.
<b>Biztosíték</b>	A hagyományos biztosíték általában ingatlanra utal, míg a nem hagyományos biztosíték személyes garanciákat, háztartási vagyontárgyakat és kényszertakarékosságot jelent. A biztosíték helyettesítése az adóstársak által vállalt garanciákra utal.
<b>Hitelkockázat</b>	Az abból fakadó bevételi vagy tőkekockázat, hogy az ügyfél nem teljesíti a hitelszerződésben vállalt kötelezettségeit. Gyakorlatilag ez a kockázat azt jelenti, hogy a hitelfelvevő nem fizeti vissza a hitelt.
<b>Külső könyvvizsgálat</b>	„A külső könyvvizsgálat egy entitás pénzügyi beszámolóinak, nyilvántartásainak, tranzakcióinak és tevékenységeinek formális és független felülvizsgálata szakértő könyvelők által, melynek célja, hogy hitelt adjanak a pénzügyi kimutatásoknak és egyéb vezetői beszámolóknak, biztosítsák az elszámoltathatóságot a forrásoktól származó pénzeszközök tekintetében, illetve megállapítsák a belső kontrollok és rendszerek gyengeségeit. A külső könyvvizsgálatok köre jelentősen eltérhet a könyvvizsgálatok célkitűzéseitől függően” <sup>5</sup> .
<b>Mikrohitelező szervezet</b>	Olyan szervezetek, amelyek közvetlenül vagy más pénzügyi intézménnyel (például valamely bankkal) együtt maximum 50 000 eurós mikrohiteleket nyújtanak mikrovállalkozásoknak.
<b>Késedelmes portfólió (PAR)</b>	Azon fennálló hitelek értéke, amelyek egy vagy több részlet tekintetében bizonyos számú nappal el vannak maradva. Gyakran arányszámként van megadva, és kategóriákra van osztva a késedelmes napok száma alapján.



<b>Kifejezés</b>	<b>Meghatározás</b>
<b>Határozatképesség</b>	Egy bizottság vagy szervezet tisztségviselőinek és tagjainak minimális létszáma, általában a többség, amelynek jelen kell lennie ahhoz, hogy egy üzleti tranzakció érvényes legyen.
<b>Hitelek refinanszírozása</b>	Olyan hitelek folyósítására utal, amelyek lehetővé teszik a hitelfelvevő számára, hogy visszafizesse azokat a korábbi hiteleit, amelyeket egyébként nem tudott volna kifizetni.
<b>Átütemezett hitelek</b>	A hitelek átütemezése az „eredetileg tervezett tőketörlesztések” újratárgyalásának vagy módosításának folyamata <sup>6</sup> .
<b>Korlátozott pénzeszközök</b>	Segélyek, befektetések vagy adományok, amelyeket meghatározott módon vagy meghatározott célra – pl. szolgáltatásnyújtásra – lehet csak felhasználni a finanszírozó kívánsága szerint. A pénzeszköz egy meghatározott célcsoport részére történő szolgáltatások nyújtására, illetve bizonyos költségek (pl. fizetés, berendezés stb.) fedezésére használható fel.
<b>Kockázati mátrix</b>	A kockázati mátrix vagy nyilvántartás meghatározza a kockázatokat, azok előfordulásának valószínűségét és a kockázatok súlyosságát (pl. alacsony, közepes vagy magas), valamint a valószínűség és a súlyosság összevetésével összeállít egy összesített kockázati profilt. A kockázati mátrixhoz kapcsolódó eszköz a kockázatkezelési mátrix, amely a meglévő kockázatkezelés minőségét jeleníti meg a kockázatellenőrzés szempontjából (pl. erős, elfogadható vagy gyenge).
<b>Biztosítékon alapuló hitelezés</b>	A biztosítékon alapuló hitelezés azt jelenti, hogy a hitelt egy elzálogosított vagyontárgyért cserébe nyújtják. Ha a hitelt nem fizetik vissza, a hitelező birtokba veheti a biztosítékot, hogy kárpótolja magát a veszteségek miatt.
<b>Teljes visszafizetendő összeg</b>	A hitelkötelezettség (hitel) teljes összege, amely magában foglalhatja a kamatfizetést és egyéb, az ügyfél által fizetendő és a hitel folyósításakor a hitelező számára ismert pénzügyi díjakat. A teljes visszafizetendő összeg értéke van megadva.
<b>Korlátlan pénzeszközök</b>	Segélyek, befektetések vagy adományok, amelyeket a fogadó szervezet tetszése szerint felhasználhat.
<b>Varianciaanalízis</b>	A tényleges és tervezett vagy célul kitűzött költség- vagy jövedelemszintek közötti eltérés kiszámítására, illetve az eltérés vagy variancia okainak megállapítására irányuló folyamat.

# Jegyzetek

1 Az Európai mikrohitelzési eljárás és beszámolási szabványok című dokumentumot Dr Karl Dayson és Dr Pál Vik (Community Finance Solutions, University of Salford, UK) készítette az Európai Bizottsággal kötött szerződés értelmében

2 Aktív hitelfelvevőnek a meghatározás értelmében az a személy számít, akinek jelenleg hitelegyenlege van egy mikrohitelző szervezetnél, vagy elsődlegesen felelős a bruttó hitelportfólió bármely részének visszafizetéséért. Egyedüli hitelfelvevőnek számít az a személy is, akinek több hitele is van.

3 Lapenu, C. and Pierret, D. (2006). A mikrofinanszírozó szervezetek irányításának elemzése című kézikönyv. IFAD

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

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

6 Microfinance Consensus Guidelines [A mikrofinanszírozási konszenzus irányelvei].

## **Kapcsolatba szeretne lépni az EU-val?**

### **Személyesen**

Az Európai Unió területén több Europe Direct információs központ is működik. Keresse meg az Önhez legközelebb eső központot: <http://europa.eu/contact>

### **Telefonon vagy e-mailben**

A Europe Direct központok feladata, hogy megválaszolják a polgárok Európai Unióval kapcsolatos kérdéseit. Vegye igénybe a szolgáltatást

- az ingyenesen hívható telefonszámon: 00 800 6 7 8 9 10 11 (bizonyos szolgáltatók számíthatnak fel díjat a hívásért),
- a rendes díjszabású telefonszámon: (+32 2) 29-99-696, vagy
- e-mailen: <http://europa.eu/contact>.

### **Információkat keres az EU-ról?**

#### **Online**

Az EUROPA portál tájékoztatással szolgál az Európai Unióról az EU összes hivatalos nyelvén: <http://europa.eu>

#### **Uniós kiadványok**

Az EU Bookshopból uniós kiadványok tölthetők le/rendelhetők meg díjmentesen/fizetés ellenében: <http://publications.europa.eu/eubookshop>. Ha bizonyos ingyenes kiadványokból több példányra van szüksége, rendeljen a Europe Direct központtól vagy hazájának helyi információs központjától (lásd: <http://europa.eu/contact>).

#### **Uniós jogszabályok és kapcsolódó dokumentumok**

Az EUR-Lex portálról bármelyik hivatalos nyelven letölthetők az EU jogi tartalmi és az 1951-től megjelenő jogszabályai: <http://eur-lex.europa.eu/>

#### **Az EU által gondozott nyílt hozzáférésű adatok**

A nyílt hozzáférésű adatok európai uniós portálja (<http://data.europa.eu/euodp>) uniós adatkészletekhez biztosít hozzáférést. Az adatok kereskedelmi és nem kereskedelmi célból egyaránt díjmentesen letölthetők és felhasználhatók.

Az Európai mikrohitelzési eljárási és beszámolási szabványok című dokumentum (a továbbiakban: Kódex) egységes szabványokat határoz meg az európai mikrofinanszírozási szektor részére. Önszabályozási eszközként és minőségi védjegyként szolgál az etikus pénzügyek mellett elkötelezett mikrofinanszírozási intézmények számára. A Kódex az ágazatban alkalmazott és elismert legjobb gyakorlatok alapján jött létre, szoros együttműködésben az érdekelt felekkel. A Kódexhez való csatlakozás vagy a Kódex támogatása előfeltétele annak, hogy a mikrofinanszírozási intézmények és bankok igénybe vehessék az EU pénzügyi támogatását.

Letöltheti kiadványainkat, vagy feliratkozhat ingyenesen az alábbi címen:

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

Amennyiben szeretne rendszeresen értesülni a Foglalkoztatás, a Szociális Ügyek és a Társadalmi Befogadás Főigazgatóságát érintő legfrissebb hírekről, iratkozzon fel Social Europe című elektronikus hírlevelünkre az alábbi címen:

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



Social Europe



EU\_Social



Az Európai Unió  
Kiadóhivatala