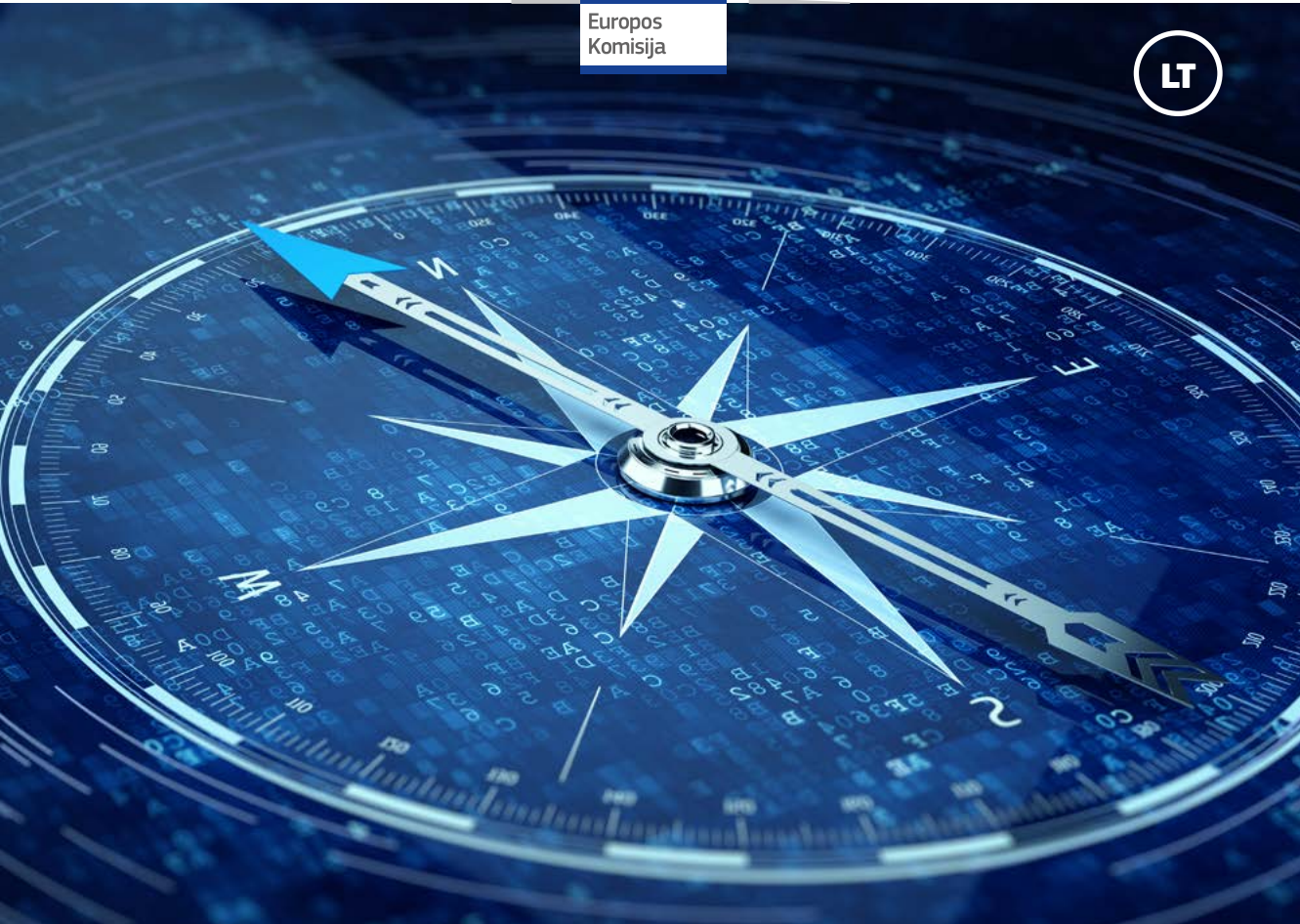




Europos  
Komisija



# Europos mikrokreditų teikėjų gero elgesio kodeksas

Rankraštis parengtas 2022 m. gegužės mėn.

2022 leidimas

Europos mikrokreditų teikėjų gero elgesio kodeksą parengė dr. Karlas Daysonas ir dr. Pālas Vikas iš Jungtinės Karalystės Salfordo universiteto padalinio Community Finance Solutions pagal sutartį, pasirašytą su Europos Komisija.

Nei Europos Komisija, nei joks Komisijos vardu veikiantis asmuo nėra atsakingas už toliau pateikiamos informacijos naudojimą.

Liuksemburgas: Europos Sąjungos leidinių biuras, 2022

© Europos Sąjunga, 2022

Pakartotinai naudoti leidžiama nurodžius šaltinį.

Pakartotinio Europos Komisijos dokumentų naudojimo politika reglamentuojama Sprendimu 2011/833/ES (OL L 330, 2011 12 14, p. 39).

Viršelio nuotrauka © Shutterstock

Naudoti ar atgaminti nuotraukas ir kitą medžiagą, kurios autorių teisės nepriklauso Europos Sąjungai, galima tik gavus teisių turėtojų leidimą.

The background features a complex, light blue geometric pattern. It includes several interlocking gears of various sizes, a network of thin lines resembling a circuit board or data paths, and a cluster of hexagons on the right side. Dashed lines with arrows and small circular nodes are scattered throughout the design, suggesting a technical or digital theme.

## **Europos mikrokreditų teikėjų gero elgesio kodeksas**

# Įžanga



**Nicolas Schmit**

Už darbo vietas ir socialines teises atsakingas Komisijos narys  
Europos Komisija

Europos mikrofinansavimo ekosistema yra augantis ir daugybę neišnaudotų galimybių turintis sektorius – labai mažos įmonės sudaro daugiau kaip 90 proc. visų Europos įmonių. Tačiau dėl prasidėjusios koronaviruso pandemijos šiam sektoriui suduotas didžiulis smūgis. Stipriai nukentėjo daugelis mažų verslo subjektų visoje Europoje, tarp jų – mikrofinansavimo įstaigos ir jų klientai, o šie dažnai priklauso labiausiai pažeidžiamoms visuomenės grupėms. Todėl siekiant paskatinti darbo vietų kūrimą, padidinti lygias galimybes ir įtrauktį ir taip padėti Europai atsigausti bei atremti naujus koronaviruso pandemijos protrūkio keliamus iššūkius, svarbu užtikrinti jų galimybes gauti finansavimą. Mikrofinansavimas yra svarbi priemonė, kuria naudodamiesi daugiau asmenų įvairiu savo gyvenimo etapu gali imtis verslo ir taip galima užtikrinti, kad mūsų ekonomika duotų naudos visiems. Tačiau šis sektorius yra įvairialypis – jame veikia įvairūs subjektai, naudojami įvairūs verslo modeliai, skirtingose Europos šalyse veikia skirtingos teisinės ir institucinės sistemos.

Dėl pirmiau nurodytų priežasčių skolinimo praktika šiame sektoriuje taip pat yra labai skirtinga ir priklauso nuo mikrokreditus teikiančių įstaigų pobūdžio, jų teisinės struktūros, veiklos aplinkos, šių įstaigų gebėjimo taikyti patikimas ir veiksmingas valdymo procedūras. Europos Sąjungoje mikrokreditus teikia tokios finansų įstaigos kaip komerciniai, taupomieji, kooperatiniai ir valstybiniai bankai, taip pat įvairios nebankinės įstaigos, pavyzdžiui, mikrofinansavimo įstaigos, fondai, kredito unijos, labdaros fondai, NVO ir kitos.

Nuo 2010 m. Europos Sąjunga pagal savo finansavimo programas taiko naujas finansų įstaigoms, teikiančioms mikrokreditus ir skolinančioms lėšas socialinėms įmonėms, skirtas paramos priemones. 2014–2020 m. programavimo laikotarpiu ES parama šioms dviem sritims sudarė daugiau kaip 800 mln. EUR ir turėtų padėti pritraukti iš viso apie 3 mlrd. EUR finansavimo. Komisija šią paramą pagal programą „InvestEU“ tęs ir

po 2020 m. Pasiūlyme dėl Ekonomikos gaivinimo plano ir 2021–2027 m. daugiamečių finansinės programos Komisija išdėstė plačių užmojų priemonių paketą, į kurį, tarp kitų ekonomikos gaivinimo priemonių, įtraukė priemones, skirtas investicijoms Sąjungos socialinei aplinkai atgaivinti, taip pat numatė skirti paramą mikrofinansavimo sektoriui atkurti.

Atsižvelgiant į tokią aplinkos įvairovę, rengiant savanorišką Europos mikrokreditų teikėjų gero elgesio kodeksą (toliau – Kodeksas)<sup>1</sup> buvo remiamasi pripažintos mikrofinansavimo sektoriaus geriausios praktikos pavyzdžiais ir aktyviai konsultuotasi su suinteresuotaisiais subjektais. Pirmą kartą toks kodeksas parengtas 2011 m. spalio mėn. Nuo to laiko jis tapo pripažintu kokybės ženklu, kuriuo gali vadovautis klientai, investuotojai, finansuotojai, savininkai, reguliavimo institucijos ir organizacijos partnerės. Kodeksas buvo atnaujintas, o tai padaryti labai padėjo pagrindiniai suinteresuotieji subjektai – dirbantys specialistai, prekybos organizacijos (European Microfinance Network, EMN, ir Microfinance Centre, MFC), ES institucijos, bankai ir ekspertai.

Labai raginu visas – ir dideles, ir mažas – Europos mikrofinansavimo įstaigas remtis šiuo kodeksu kaip geriausios mikrofinansavimo sektoriaus praktikos gairėmis. Taip pat norėčiau padėkoti už jūsų indėlį saugant aukštus skolinimo etikos standartus ir kuriant dar teisingesnę ir įtraukesnę Europą.

Bruselis, 2020 m. birželio 30 d.

Nicolas Schmit

Už darbo vietas ir socialines teises atsakingas  
Komisijos narys  
Europos Komisija

## Padėka

Toliau abėcėlės tvarka išvardytos organizacijos, prisidėjusios prie Europos mikrokreditų teikėjų gero elgesio kodekso rengimo ir atnaujinimo. Tai:

- 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)

Daugelis kitų asmenų taip pat prisidėjo prie Kodekso rengimo pildydami klausimynus.



# Turinys

<b>Ižanga</b> .....	<b>4</b>
<b>Padėka</b> .....	<b>5</b>
<b>Bendrai apie europos mikrokreditų teikėjų gero elgesio kodeksą</b> .....	<b>8</b>
<b>Kaip šis kodeksas buvo parengtas?</b> .....	<b>8</b>
<b>Kam reikalingas ES mikrokreditų teikėjų gero elgesio kodeksas?</b> .....	<b>8</b>
<b>Kokioms įstaigoms taikomas šis kodeksas</b> .....	<b>8</b>
<b>Kam skirtas šis kodeksas</b> .....	<b>8</b>
<b>Kaip naudotis šiuo dokumentu?</b> .....	<b>9</b>
Sudėtingumo lygis .....	9
Prioritetiniai straipsniai .....	9
Skirta tik didelėms įstaigoms .....	9
<b>Suvestinė lentelė</b> .....	<b>10</b>
<b>1. Ryšiai su klientais ir investuotojais</b> .....	<b>18</b>
<b>Ižanga</b> .....	<b>19</b>
<b>Santykiai su klientais</b> .....	<b>19</b>
Pakankamos informacijos suteikimas klientui .....	19
Klientų teisės .....	20
Apsauga nuo pernelyg didelio klientų įsiskolinimo .....	20
Klientų aptarnavimas .....	21
Etiškas darbuotojų ir institucijos elgesys .....	21
Klientų duomenų apsauga .....	22
<b>Santykiai su investuotojais</b> .....	<b>22</b>
<b>2. Vidaus valdymas</b> .....	<b>23</b>
<b>Ižanga</b> .....	<b>24</b>
<b>Verslo plano rengimas</b> .....	<b>24</b>
<b>Valdyba</b> .....	<b>25</b>
Valdybos nepriklausomumas .....	25
Valdybos atsakomybės sritys .....	26
Valdybos įtaka mikrokreditų teikėjui .....	27
Valdybos narių atranka ir atstovavimas jiems .....	27

<b>Vadovybė.....</b>	<b>28</b>
Vadovavimo patirtis ir žmogiškųjų išteklių valdymas .....	28
Veiklos vadovai.....	29
Išorės auditas.....	29
<b>3. Rizikos valdymas.....</b>	<b>30</b>
Įžanga.....	31
Rizikos valdymo sistema .....	31
Kredito rizikos valdymas .....	32
Portfelio kokybės planavimas .....	33
Sukčiavimo ir saugumo rizikos valdymas.....	33
Vidaus audito funkcijos.....	35
<b>4. Atskaitomybės standartai .....</b>	<b>36</b>
Įžanga.....	37
Bendrieji finansinės atskaitomybės standartai.....	37
Bendrieji socialinės atskaitomybės standartai.....	39
Bendrieji informacijos atskleidimo standartai.....	39
<b>5. Valdymo informacinė sistema .....</b>	<b>41</b>
Įžanga.....	42
Funkcinis išbaigtumas ir plėtros galimybės .....	42
Saugumas ir pagalba darbuotojams .....	43
<b>Sąvokų žodynelis .....</b>	<b>44</b>
<b>Išnašos.....</b>	<b>46</b>

# Bendrai apie europos mikrokreditų teikėjų gero elgesio kodeksą

Europos mikrokreditų teikėjų gero elgesio kodekse išdėstyti Europos Sąjungos mikrokreditų sektoriuje visuotinai taikomi administravimo, organizacijų vidaus valdymo, rizikos valdymo, informacijos teikimo, santykių su klientais ir investuotojais standartai, skirti klientų, investuotojų, finansavimo teikėjų, savininkų, reguliavimo institucijų ir organizacijų partnerių interesams apsaugoti.

## Kaip šis kodeksas buvo parengtas?

Rengiant Kodeksą vadovautasi pripažintos sektoriaus geriausios praktikos pavyzdžiais ir aktyviai konsultuotasi su ES mikrokreditų sektoriaus dalyviais ir suinteresuotaisiais subjektais. Pagrindiniai principai, kuriais vadovautasi rengiant Kodeksą:

daug dėmesio skirta tam, kad Kodekso turinys atitiktų specialius poreikius ir būtų konkretus, kad mikrokreditų teikėjų vadovai ir valdybos galėtų juo remtis imdamiesi savo organizacijų stiprinimo priemonių;

daug dėmesio skirta tam, kad Kodekse būtų atsižvelgta į ES mikrokreditų teikėjų įvairovę – skirtingas rinkos sąlygas, institucijų formas ir teisinės sistemas;

daug dėmesio skirta standartų griežtinimui – stengtasi suderinti poreikį diegti geriausią praktiką ir realius mikrokreditų teikėjų praktinius lūkesčius.

## Kam reikalingas ES mikrokreditų teikėjų gero elgesio kodeksas?

Atsižvelgiant į tai, kad ES mikrokreditų teikėjai veikia skirtingose reglamentavimo sistemose, buvo nuspręsta, kad sektoriui būdingus lūkesčius ir standartus reikia suderinti ir aprašyti viename dokumente. Tai bus naudinga ne tik pačiam sektoriui, bet ir jo finansavimo teikėjams, investuotojams, klientams, savininkams, reguliavimo institucijoms ir organizacijoms partnerėms. Kodekse išdėstytos geros praktikos gairės, kurios padės sektoriui atremti iššūkius, susijusius su galimybėmis gauti ilgalaikį

finansavimą, išsaugoti ir didinti paslaugų kokybę ir siekti didesnio tvarumo.

Kodeksu nėra siekiama nustatyti mikrokreditų teikėjų reguliavimo tvarką ar pakeisti jau nustatytą tvarką. Jame veikiau siekiama išdėstyti išsamesnius bendruosius mikrokreditų teikėjų veiklos ir atskaitomybės standartus.

## Kokioms įstaigoms taikomas šis kodeksas

Europos mikrokreditų teikėjų gero elgesio kodeksas buvo rengiamas pirmiausia mikrokreditų teikėjams, kurie nėra bankai ir teikia iki 50 000 EUR dydžio paskolas smulkiesiems verslininkams tiesiogiai arba bendradarbiaudami su kitomis finansų įstaigomis (pvz., bankais). Tačiau ES mikrokreditų sektorius pagal dalyvių dydį, institucinę sąrangą ir rinkas, kuriose mikrokreditų teikėjai veikia, yra labai nevienodas. Dėl to kai kurią praktiką galima laikyti gera ne visų mikrokreditų teikėjų atžvilgiu ir tam tikros praktikos kai kurie mikrokreditų teikėjai net negali taikyti. Kai kuriais atvejais tam tikroms sritims ir praktikai taikomi norminiai aktai galbūt jau yra priimti. Kodekse tai pripažįstama ir, jei reikia, nurodoma, kokio pobūdžio įstaigoms tam tikras straipsnis netaikomas.

## Kam skirtas šis kodeksas

Šis kodeksas yra skirtas mikrokreditų teikėjų vadovams, direktoriams, klientams, investuotojams, finansavimo teikėjams, savininkams, reguliavimo institucijoms ir organizacijoms partnerėms. Rengiant Kodeksą buvo siekiama, kad mikrokreditų teikėjų valdybų nariai, suinteresuotieji subjektai ir vadovai galėtų juo naudotis tobulindami sektoriuje vykdomą veiklą. Klientams – tai priemonė, kuria užtikrinama, kad su jais būtų elgiamasi sąžiningai ir etiškai. Investuotojams ir finansavimo teikėjams užtikrinama, kad sektorius veiktų skaidriai ir visoje ES būtų taikomi tokie patys atskaitomybės standartai. Reguliavimo institucijoms suteikiamas tam tikras užtikrinumas, kad sektoriuje yra laikomasi protingos verslo praktikos ir principų ir kad sektorius yra tinkamai valdomas.



## Kaip naudotis šiuo dokumentu?

Kodeksas suskirstytas į penkis skirsnius:

**Santykiai su klientais ir investuotojais** – šiame skirsnyje aptariami mikrokreditų teikėjų įsipareigojimai klientams ir investuotojams bei klientų ir investuotojų teisės;

**Vidaus valdymas** – šiame skirsnyje aptarti mikrokreditų teikėjų vadovybės ir valdybos darbo standartai;

**Bendrieji atskaitomybės standartai** – šioje dalyje išsamiai aptariama, kokių rodiklių duomenis mikrokreditų teikėjai privalo rinkti, teikti ir atskleisti;

**Valdymo informacinės sistemos** – šiame skyriuje aptariami bendrieji Valdymo informacinių sistemų standartai;

**Rizikos valdymas** – šioje dalyje aptariama bendra rizikos valdymo metodika ir procedūros

Pateikiamas ir sąvokų žodynelis, kuriame paaiškinama vartojamų sąvokų reikšmė.

Straipsnių dėstymo pavyzdys:

**1.3 straipsnis. Jeigu suteikiama ilgesnė negu 12 mėnesių trukmės paskola, mikrokreditų teikėjai savo klientams skirtą aiškią ir tikslią informaciją apie paskolą pateikia metinėje ataskaitoje arba paskelbia savo interneto svetainėje. (★★★)**

Metinėje ataskaitoje turi būti nurodyta sumokėta suma (palūkanos ir pagrindinė dalis), likutis (palūkanos ir pagrindinė dalis) ir likusių mokėjimų sąlygos (terminai, sumos, palūkanos ir pagrindinė dalis). Metinė ataskaita gali būti siunčiama elektroniniu būdu, popieriuje arba skelbiama internete.

Straipsnių tekstas išryškinamas, po straipsniu, jei reikia, pateikiami išsamesni paaiškinimai.

## Sudėtingumo lygis (★) (★★) (★★★)

Straipsnių įgyvendinimo sudėtingumas yra žymimas taip: ★ (nesudėtingas), ★★ (vidutinio sudėtingumo) ir ★★★ (labai sudėtingas).

## Prioritetiniai straipsniai (P)

Kai kurie Kodekso straipsniai pažymėti kaip prioritetiniai. Šie straipsniai laikomi ypač svarbiais, tad yra pažymėti raudona spalva, kaip parodyta toliau pateiktame pavyzdyje.

**.12 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai sukuria klientų skundų nagrinėjimo mechanizmą ir paskiria už tai atsakingus darbuotojus. (★)**

Šis straipsnis pažymėtas kaip **prioritetinis**, nes teisės teikti skundus ir ginti savo teises yra svarbios ir visuotinai pripažįstamos klientų teisės. Už tai turi būti atsakingi vienas arba keli darbuotojai. Šios funkcijos gali būti įtrauktos į vieno arba kelių darbuotojų pareigines instrukcijas.

## Skirta tik didelėms įstaigoms (▲)

Jeigu tam tikras straipsnis yra taikomas tik didelėms įstaigoms, straipsnio pabaigoje įrašomas simbolis (▲), Didelėmis įstaigomis šiame kodekse yra vadinami kreditų teikėjai, aptarnaujantys daugiau negu 7 000 aktyvių paskolų gavėjų<sup>2</sup> ir turintys daugiau negu 70 darbuotojų. Straipsnių paaiškinimuose taip pat minimi maži ir vidutiniai kreditų teikėjai. Mažais mikrokreditų teikėjais yra vadinamos organizacijos, turinčios mažiau negu 4 000 klientų ir mažiau negu 35 darbuotojus, o vidutiniais – organizacijos, turinčios 4 000–7 000 klientų ir 35–70 darbuotojų.

Visi straipsniai apibendrinti toliau pateiktoje suvestinėje lentelėje. Prioritetiniai straipsniai parašyti paryškintu šriftu raudona spalva.

# Suvestinė lentelė

Straipsnio numeris	Straipsnis	Prioritetas	Sudėtingumas	Tik didelėms įstaigoms	Puslapis
<b>I. SANTYKIAI SU KLIENTAIS IR INVESTUOTOJAIS</b>					
<b>Pakankamos informacijos suteikimas klientui</b>					
<i>Mikrokreditų teikėjai...</i>					
1.1	Skelbdami reklaminę informaciją nurodo išlaidas		★		19
<b>1.2</b>	<b>Itraukia tam tikrą informaciją į kredito sutartį</b>	<b>P</b>	★		19
1.3	Pateikia aiškia informaciją metinėje paskolų ataskaitoje		★★★		19
1.4	Imasi priemonių užtikrindami, kad klientai suprastų sąlygas ir procesą		★★		20
<b>Klientų teisės</b>					
<i>Klientai turi teisę...</i>					
<b>1.5</b>	<b>Atsisakyti kredito sutarties arba gražinti kreditą per 7 dienas</b>	<b>P</b>	★★		20
1.6	Prašyti, kad kredito istorija būtų pateikta nacionaliniams kredito biurams		★★		20
<b>Apsauga nuo pernelyg didelio klientų įsiskolinimo</b>					
<i>Mikrokreditų teikėjai...</i>					
<b>1.7</b>	<b>Vertina pajėgumą gražinti paskolą ir skolintis</b>	<b>P</b>	★		20
1.8	Parengia kredito politiką ir joje nustato paskolų gavėjų skolos ribas		★★		20
1.9	Nedelsdami informuoja paskolų gavėjus apie nesumokėtas sumas arba iš dalies nesumokėtas sumas		★		20
<b>Klientų aptarnavimas</b>					
<i>Mikrokreditų teikėjai...</i>					
1.10	Reguliariai vertina, kaip tenkinami klientų lūkesčiai		★★★		21
1.11	Laikosi politikos, pagal kurią reikalaujama tirti skundus		★★	▲	21
<b>1.12</b>	<b>Sukuria klientų skundų nagrinėjimo mechanizmą</b>	<b>P</b>	★		21
1.13	Užtikrina, kad klientai būtų informuoti apie teisę teikti skundus		★		21
<b>Etiškas darbuotojų ir institucijos elgesys</b>					
<i>Mikrokreditų teikėjai...</i>					

Straipsnio numeris	Straipsnis	Prioritetas	Sudėtingumas	Tik didelėms įstaigoms	Puslapis
1.14	Nediskriminuoja klientų nei juos rinkdamiesi, nei bendraudami su jais		★		21
1.15	Nustato priimtina ir nepriimtina skolų surinkimo praktiką		★★		21
1.16	Reguliariai vertina savo darbuotojus		★		21
	<b>Klientų duomenų apsauga</b>				
	<i>Mikrokreditų teikėjai...</i>				
1.17	Raštu išdėsto klientų duomenų privatumo politiką		★★		22
1.18	Turi klientų asmeninės ir finansinės apsaugos sistemas		★★		22
1.19	Informuoja klientus apie informacijos naudojimą ir apie teises atšaukti sutikimą dėl informacijos naudojimo		★		22
1.20	Jei informaciją reikia atskleisti viešai, prašo rašytinio klientų sutikimo		★		22
	<b>Santykiai su investuotojais</b>				
	<i>Mikrokreditų teikėjai...</i>				
1.21	Įsipareigoja neklaidinti investuotojų		★		22
1.22	Dokumentuoja procesus, kuriais užtikrinama, kad investuotojai suprastų riziką		★★		22
<b>II. VIDAUS VALDYMAS</b>					
	<b>Verslo planavimas</b>				
	<i>Mikrokreditų teikėjai...</i>				
<b>2.1</b>	<b>Rengia ir reguliariai peržiūri strateginius dokumentus</b>	<b>P</b>	★★		24
2.2	Parengia ne trumpesnio kaip 3 metų laikotarpio strateginius dokumentus		★★		24
<b>2.3</b>	<b>Užtikrina, kad į strateginius dokumentus būtų įtraukta informacija apie būtiniausius verslo aspektus</b>	<b>P</b>	★★		24
2.4	Užtikrina, kad į strateginius dokumentus būtų įtraukta informacija ir apie socialinius, ir apie finansinius tikslus		★★		24
2.5	Imasi praktinių priemonių aplinkosauginiam tvarumui didinti		★★		25
2.6	Naudoja valdymo kontrolės ir veiklos rezultatų vertinimo priemones		★★		25
	<b>Valdyba</b>				
<b>2.7</b>	<b>Mikrokreditų teikėjai sudaro direktorių valdybą arba lygiavertę struktūrą</b>	<b>P</b>	★		25

Straipsnio numeris	Straipsnis	Prioritetas	Sudėtingumas	Tik didelėms įstaigoms	Puslapis
2.8	Valdyba sudaro audito arba priežiūros komitetą		★★	▲	25
	<i>Audito arba priežiūros komitetas...</i>				25
2.9	Yra nepriklausomas nuo vadovybės		★★	▲	25
2.10	Kasmet rengia susitikimus su išorės auditoriais		★★	▲	25
2.11	Išmano finansų analizės ir apskaitos sritis		★★	▲	26
	<i>Valdyba...</i>				26
2.12	Turi būtiniausių narių skaičių		★		26
<b>2.13</b>	<b>Yra sudaryta taip, kad dauguma narių būtų nepriklausomi</b>	<b>P</b>	★★		26
2.14	Yra renkama Metinio visuotinio susirinkimo arba lygiavertės struktūros sprendimu		★		26
2.15	Jos veiklą peržiūri Metinis visuotinis susirinkimas arba lygiavertė struktūra		★★	▲	26
2.16	Pržiūri vyresniosios vadovybės darbą		★★		26
2.17	Teikia strategines gaires vadovybei dėl strategijos nustatymo		★		26
2.18	Reguliariai peržiūri socialinės veiklos valdymo rezultatus		★★		26
2.19	Renka ir skiria direktorių		★		27
2.20	Priima sprendimą dėl vykdomųjų vadovų atlyginimo dydžio		★★		27
2.21	Tvirtina svarbius kainodaros politikos pakeitimus		★		27
2.22	Gauna informaciją apie portfelio kokybę ir finansinės veiklos rezultatus		★		27
2.23	Turi bent vieną narį, suprantantį bankininkystės, finansų ir kredito rizikos sritis		★★		27
	<i>Mikrokreditų teikėjai...</i>				
2.24	Parengia taisykles, pagal kurias netinkamiems asmenims draudžiama užimti valdybos narių pareigas		★		27
2.25	Parengia kadencijos trukmės ir rotacijos tvarkos taisykles		★★		27
2.26	Reikalauja atskleisti informaciją apie valdybos narių interesų konfliktus		★		27
2.27	Valdybą sudaro taip, kad joje būtų narių, turinčių kvalifikacijos finansų, verslo ir vadybos srityse		★★		27
2.28	Sudarydami valdybą arba vadovybę užtikrina, kad jos suprastų socialinės veiklos aspektus		★★★	▲	27
	<b>Vadovybė</b>				
2.29	Vadovybė turi kvalifikacijos vykdyti pagrindines valdymo funkcijas		★		28

Straipsnio numeris	Straipsnis	Prioritetas	Sudėtingumas	Tik didelėms įstaigoms	Pustapis
	<i>Mikrokreditų teikėjai...</i>				
2.30	Parengia vykdomosios vadovybės pareigų perėmimo planą		★★	▲	28
2.31	Parengia ir personalo vadovuose arba gairėse išdėsto personalo politiką		★★		28
2.32	Parengia formaliojo mokymo ir įvadinę programas		★★		28
2.33	Įdiegia darbuotojų skundų teikimo mechanizmą		★		28
2.34	Kasmet analizuoja, kaip pateisinami darbuotojų lūkesčiai		★★	▲	28
2.35	Parengia veiklos vadovus ir į juos įtraukia skyrių apie valdymą		★★		29
2.36	Parengia veiklos vadovus ir į juos įtraukia skyrių apie finansines operacijas		★★	▲	29
2.37	Dokumentuose aprašo dividendų mokėjimo ir atlyginimo vykdomiesiems vadovams bei direktoriams mokėjimo metodiką		★★		29
	<b>Išorės auditas</b>				
<b>2.38</b>	<b>Kasmet atliekamas mikrokreditų teikėjų išorės auditas</b>	<b>P</b>	★		29
2.39	Auditą atlieka tinkamos kvalifikacijos auditorius		★		29
2.40	Išorės auditas atitinka nacionalinius ir tarptautinius apskaitos standartus		★		29
2.41	Kartu su išorės audito ataskaita pateikiamas auditoriaus laiškas		★		29
2.42	Mikrokreditų teikėjas sprendžia auditoriaus iškeltus klausimus		★		29
	<b>III. RIZIKOS VALDYMAS</b>				
	<b>Rizikos valdymo sistema</b>				
	<i>Mikrokreditų teikėjai...</i>				
<b>3.1</b>	<b>Sukuria rizikos nustatymo, vertinimo ir skirstymo pagal prioritetus procesus</b>	<b>P</b>	★★★★		31
<b>3.2</b>	<b>Skiria aukštesnio rango vadovą, kuris bus atsakingas už rizikos valdymą</b>	<b>P</b>	★		31
3.3	Įdiegia vidaus kontrolės priemones		★		31
3.4	Paskiria asmenis, atsakingus už stebėseną ir atitinkamų duomenų teikimą vadovybei		★		31
	<b>Kredito rizikos valdymas</b>				
	<i>Mikrokreditų teikėjai...</i>				
3.5	Nustatydami paskolų produktų kainas atsižvelgia į riziką		★★		32

Stripsnio numeris	Stripsnis	Prioritetas	Sudėtingumas	Tik didelėms įstaigoms	Puslapis
<b>3.6</b>	<b>Riboja kredito riziką reikalaudami, kad visas paskolas tvirtintų po du asmenis</b>	<b>P</b>	★		32
3.7	Peržiūri bendrą kredito rizikos koncentracijos poziciją		★★★	▲	32
3.8	Užtikrina, kad darbuotojų skatinimo priemonės būtų susietos ne vien su paskolų suteikimu		★★		32
3.9	Skaičiuoja ir stebi paskolų portfelio rodiklius		★		33
3.10	Reguliariai peržiūri atidėjinių paskolų nuostoliams padengti dydžius ir sudarymo metodiką		★★		33
3.11	Atskleidžia informaciją apie atidėjinių paskolų nuostoliams padengti sudarymo metodiką finansavimo teikėjams ir investuotojams		★		33
3.12	Parengia išsamią nurašymų politiką ir jos nuosekliai laikosi		★★		33
	<b>Sukčiavimo ir saugumo rizikos valdymas</b>				
	<i>Mikrokreditų teikėjai...</i>				
3.13	Nustato įvairaus rango specialistams ir kredito komitetams taikytinus skolinimo limitus		★★		33
3.14	Nustato paskolų mokėjimo grafiko keitimo procedūras		★★		33
3.15	Nustato įkaitų tvarkymo politiką ir procedūras		★★		33
3.16	Sąskaitas skirsto pagal riboto ir neriboto naudojimo lėšas		★★★		34
3.17	Riboja grynųjų pinigų tvarkymą juos tvarkydami per bankus arba elektroniniais pervedimais		★★		34
3.18	Gryniesiems pinigams tvarkyti turi šias priemones...				34
3.18.1	Pakankamas grynųjų pinigų ir turto apsaugos priemonės		★★		34
3.18.2	Standartizuotas ir nuoseklus operacijų grynaisiais pinigais procedūras		★★		34
3.19	Atskiria paskolų tvirtinimo ir išmokėjimo funkcijas		★		34
<b>3.20</b>	<b>Nustato kovos su pinigų plovimu procedūras</b>	<b>P</b>	★★		34
	<b>Vidaus auditas</b>				
<b>3.21</b>	<b>Mikrokreditų teikėjai sukuria organizacijos dydį atitinkančias vidaus audito funkcijas</b>	<b>P</b>	★★★		35
3.22	Vidaus auditorius teikia ataskaitas tiesiogiai valdybai		★		35
3.23	<i>Atliekant vidaus auditą nustatoma:</i>				
3.23.1	Esamos informacijos patikimumas		★★		35
3.23.2	Finansinės ir veiklos informacijos patikimumas ir tikslumas		★★		35
3.23.3	Vidaus kontrolės reikalavimų pažeidimai		★★		35
3.23.4	Anksčiau nekontroliuota rizika		★★★		35



Straipsnio numeris	Straipsnis	Prioritetas	Sudėtingumas	Tik didelėms įstaigoms	Puslapis
3.24	Vidaus auditas atliekamas reguliariai		★★	▲	35
<b>IV. BENDRIEJI ATSKAITOMYBĖS STANDARTAI</b>					
<b>Bendrieji finansinės atskaitomybės standartai</b>					
<i>Mikrokreditų teikėjai..</i>					
4.1	Laikosi bendrų skaičiavimo ir atsiskaitymo metodų:				37
4.1.1	Einamasis paskolų portfelis		★		37
4.1.2	Bendrasis paskolų portfelis		★		37
4.1.3	Grynasis paskolų portfelis		★		37
4.1.4	Aktyvūs paskolų gavėjai		★★		37
4.1.5	Finansinės pajamos		★★		37
4.1.6	Veiklos pajamos		★★		37
4.1.7	Personalo išlaidos		★		38
4.1.8	Administracinės išlaidos		★		38
4.1.9	Finansinės išlaidos		★		38
<b>4.1.10</b>	<b>Rizikinga portfelio dalis</b>	<b>P</b>	★		38
4.1.11	Nurašymai		★		38
4.1.12	Rezervas nuvertėjimo nuostoliams padengti (atidėjinys paskolų nuostoliams padengti)		★		38
4.1.13	Turtas		★		38
4.1.14	Įsipareigojimai		★		38
<b>4.1.15</b>	<b>Veiklos tvarumo rodiklis</b>	<b>P</b>	★		39
<b>Bendrieji socialinės atskaitomybės standartai</b>					
<i>Mikrokreditų teikėjai..</i>					
4.2	Viešai atskleidžia duomenis, kuriuos sudaro...				
<b>4.2.1</b>	<b>Misija</b>	<b>P</b>	★		39
4.2.2	Vidutinis išmokėtų paskolų dydis		★		39
4.2.3	Vidutinis paskolos dydis, išreiškiamas bendrųjų nacionalinių pajamų procentine dalimi		★		39
<i>Jei svarbu atsižvelgiant į tikslią rinką ir misiją..</i>					
4.2.4	Moterų klienčių procentinė dalis		★		39
4.2.5	Klientų iš kaimo vietovių procentinė dalis		★		39
4.2.6	Skurstančių klientų procentinė dalis		★		39

Straipsnio numeris	Straipsnis	Prioritetas	Sudėtingumas	Tik didelėms įstaigoms	Pustapis
4.2.7	Klientų, kurie pradeda naudotis bendromis finansavimo paslaugomis, procentinė dalis		★★		39
4.2.8	Mažumoms priklausančių klientų procentinė dalis		★		39
4.2.9	Finansuotų startuolių procentinė dalis		★		39
4.2.10	Socialines išmokas gaunančių klientų procentinė dalis		★		39
	<b>Bendrieji informacijos atskleidimo standartai</b>				
4.3	Visuomenės nariai gali susipažinti su informacija		★		39
	<i>Mikrokreditų teikėjai...</i>				
4.4	Viešai atskleidžia duomenis, kuriuos sudaro...				
4.4.1	Aktyvių paskolų gavėjų skaičius		★		39
4.4.2	Suteiktų ir dar negražintų paskolų skaičius ir vertė		★		39
4.4.3	Einamasis, bendrasis ir grynas paskolų portfelis		★		39
4.4.4	Rizikinga portfelio dalis		★		40
4.4.5	Paskolų susijusioms šalims dalis		★★		40
4.4.6	Bendra turto ir įsipareigojimų vertė		★		40
<b>4.4.7</b>	<b>Veiklos tvarumo rodiklis</b>	<b>P</b>	★		40
4.4.8	Gautos subsidijos		★★		40
4.4.9	Vienai paskolai tenkančios išlaidos		★		40
4.4.10	Paskolų specialistų ir (bendras) darbuotojų skaičius		★		40
<b>4.5</b>	<b>Registruoja ir viešai atskleidžia duomenis apie per metus gautų skundų skaičių</b>	<b>P</b>	★		40
<b>V. VALDYMO INFORMACINĖ SISTEMA</b>					
	<b>Funkcinis išbaigtumas ir plėtros galimybės</b>				
	<i>Mikrokreditų teikėjai turi VIS, kuri (kurią, kurioje)...</i>				
<b>5.1</b>	<b>Rengiamos pagrindinės finansinės ataskaitos</b>	<b>P</b>	★		42
5.2	Mikrokreditų teikėjas gali atlikti visas apskaitos operacijas		★★		42
5.3	Veikia pagal pripažintus apskaitos standartus		★		42
<b>5.4</b>	<b>Gali būti rengiamos periodinės ataskaitos apie paskolų portfelio kokybę</b>	<b>P</b>	★★		42
<b>5.5</b>	<b>Galima valdyti ir saugoti informaciją apie klientus</b>	<b>P</b>	★		42
5.6	Renkama informacija apie klientų profilį, atsižvelgiant į organizacijos misiją		★★		43

Straipsnio numeris	Straipsnis	Prioritetas	Sudėtingumas	Tik didelėms įstaigoms	Pustapis
5.7	Gali padėti vadovybei, darbuotojams ir valdybai greitai gauti atitinkamą informaciją		★★		42
5.8	Galima tvarkyti suplanuotą augimą, įtraukti naujus produktus, keletą buveinių, paslaugų ir paskirstymo kanalų		★★		43
	<b>Saugumas ir pagalba darbuotojams</b>				
	<i>Mikrokreditų teikėjai..</i>				
5.9	Užtikrina VIS saugumą		★★		43
5.10	Riboja prieigą prie VIS		★★		43
5.11	Nustato informacijos saugojimo ir atkūrimo tvarką		★★		43
5.12	Naudoja apsaugos priemones, kad duomenų failai nebūtų neteisėtai arba netyčia pakeisti		★★		43
5.13	Naudoja VIS, kurioje galima peržiūrėti svarbiausių operacijų audito seką		★★		43
5.14	Organizuoja darbuotojams skirtus mokymus ir (arba) parengia vadovus.		★★		43

# 1



## Ryšiai su klientais ir investuotojais

---

## Ižanga

Mikrokreditų teikėjai turi aiškius įsipareigojimus klientams ir investuotojams. Klientų gerovė yra glaudžiai susijusi mikrokreditų teikėjų misija kovoti su skurdu, socialine ir finansine atskirtimi, o sektoriaus finansavimo srityje vis svarbesnis vaidmuo tenka privačiojo ir viešojo sektorių investuotojams. Todėl labai svarbu nustatyti elgesio su klientais ir ryšio su investuotojais skaidrumo ir patikimumo principus. Šiame Kodekso skirsnyje išdėstyti įvairūs mikrokreditų teikėjų įsipareigojimai klientams ir investuotojams. Aptariamas sąžiningas ir skaidrus skolinimo procesas, teisė ginti savo teises, siekis išvengti pernelyg didelio klientų įsiskolinimo, klientų duomenų apsauga ir skaidrus elgesys su investuotojais.

## Santykiai su klientais

### Pakankamos informacijos suteikimas klientui

**1.1 straipsnis. Skelbdami reklamą informaciją mikrokreditų teikėjai atskleidžia skolinimosi išlaidas. (★)**

Visoje mikrokreditų teikėjo reklaminiėje medžiagoje išlaidos atskleidžiamos tam tikrais rodikliais – bendra kredito kaina arba metine procentine palūkanų norma. Išlaidos nurodomos pagal skolinimosi kainą.

### **1.2 straipsnis. Į kredito sutartį įtraukiama ši informacija:**

**1.2.1 straipsnis.** Paskolos davėjas ir jo geografinis adresas (★)

**1.2.2 straipsnis.** Suma (★)

**1.2.3 straipsnis.** Kredito sutarties galiojimo trukmė (★)

**1.2.4 straipsnis.** Palūkanų norma (★)

**1.2.5 straipsnis.** Išlaidos, išreiškiamos bendros skolinimosi kainos rodikliu (★)

**1.2.6 straipsnis.** Delspinigiai (★)

**1.2.7 straipsnis.** Išankstinio grąžinimo teisė (★)

**1.2.8 straipsnis.** Grąžinimo grafikas (★)

Šis straipsnis pažymėtas kaip **prioritetinis**, nes sutartyje pateikti aiškią informaciją yra svarbu tam, kad klientas galėtų priimti pagrįstą sprendimą dėl skolinimosi.

**1.3 straipsnis. Jeigu suteikiama ilgesnės negu 12 mėnesių trukmės paskola, mikrokreditų teikėjai savo klientams skirtą aiškią ir tikslią informaciją apie paskolą pateikia metinėje ataskaitoje arba paskelbia savo interneto svetainėje. (★★★)**

Metinėje ataskaitoje turi būti nurodyta sumokėta suma (palūkanos ir pagrindinė dalis), likutis (palūkanos ir pagrindinė dalis) ir likusių mokėjimų sąlygos (terminai, sumos, palūkanos ir pagrindinė dalis). Metinė ataskaita gali būti siunčiama elektroniniu būdu, popieriuje arba skelbiama internete.



#### **1.4 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai imasi reikiamų priemonių užtikrindami, kad klientai visapusiškai suprastų produktus, procesus ir sutarties sąlygas. (★★)**

Dokumentuose aprašoma, kokia tvarka prieš klientui užsakant arba pratęsiant paslaugą yra teikiama informacija apie produktą arba paslaugą (produkto sąlygas ir kainą, įskaitant sutartis). Prieš klientui pasirašant konkretų pasiūlymą arba sutartį, jam taip pat suteikiama galimybė susipažinti su pasiūlymo arba sutarties sąlygomis ir duodama tam laiko. Jeigu to reikia ir tai yra tikslinga, klientus aptamaujantys darbuotojai gali būti mokomi, kaip efektyviai bendrauti su visais klientais, balsu skaityti sutartis klientams, turintiems regėjimo negalią arba negalintiems skaityti, ir pateikti medžiagą vietos kalbomis. Gera praktika laikoma ir tai, kai klientams pateikiama pagrindinių faktų suvestinė.

### Klientų teisės

**1.5 straipsnis. Klientai turi teisę a) per 7 kalendorines dienas nuo kredito sutarties pasirašymo jos atsisakyti arba b) per 7 kalendorines nuo kredito sutarties pasirašymo gražinti visą paskolą nenurodydami priežasties ir nepatirdami dėl to papildomų išlaidų. (★★)**

Šis punktas pažymėtas kaip **prioritetinis**, nes tai svarbi ir visuotinai pripažįstama kliento teisė. Ši teisė įtvirtinama kredito sutartyje. Papildomos išlaidos – išlaidos, viršijančios administracinius mokesčius arba iki tos dienos sumokėtas palūkanas.

**1.6 straipsnis. Klientai turi teisę į tai, kad naudojantis mikrokreditų teikėjo paslaugomis jų sukaupta kredito istorija būtų pateikta nacionaliniams kreditų biurams ir įtraukta į duomenų bazes, jei tokios duomenų bazės yra sukurtos. (★★)**

Jei tokia teisė suteikiama, tai turėtų būti nurodyta kredito sutartyje. Tai reikalinga tam, kad klientas galėtų kaupti teigiamus kredito balus. Ši nuostata taikoma tik tose šalyse, kuriose veikia nacionaliniai kreditų biurai ir yra sukurtos duomenų bazės, kuriose kaupiama teigiama kredito istorija.

### Apsauga nuo pernelyg didelio klientų įsiskolinimo

**1.7 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai, remdamiesi pakankama iš pareiškėjo surinkta, duomenų bazėje saugoma ir (arba) iš konkurentų gauta informacija, įvertina pajėgumą imti ir gražinti paskolą. (★★)**

Šis straipsnis pažymėtas kaip **prioritetinis**, nes jo laikantis mažinama pemelyg didelio klientų įsiskolinimo rizika. Būtiniausi veiksmai – apskaičiuoti kliento apyvartinį kapitalą, verslo subjekto ir namų ūkio turimas papildomas lėšas, turtą ir įsipareigojimus. Taip pat reikėtų įvertinti pajėgumą įvykdyti projektą. Šiuo atžvilgiu gera praktika yra atliekant vertinimą į pagalbą pasitelkti vidaus verslo plėtros padalinius arba išorės partnerius.

**1.8 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai parengia kredito politiką ir joje išsamiai apibrėžia paskolų gavėjų skolos ribas ir priimtinas įsiskolinimo iš kitų šaltinių lygius. (★★)**

Kredito politikoje įsiskolinimo ribos gali būti nustatomos kaip disponuojamųjų pajamų, kurias paskolos gavėjas gali pagrįstai tikėtis gauti, procentinė dalis arba procentinių dalių intervalas. Disponuojamąsias pajamas reikėtų įvertinti realistiškai, atsižvelgiant į pajamų svyravimą ir į galimas kitas skolas.

**1.9 straipsnis. Jeigu didelė lėšų dalis nesumokama arba sumokama ne visa ir nesumokėta suma arba iš dalies nesumokėta suma viršija vieno mėnesio kreditą, mikrokreditų teikėjas turėtų nedelsdamas, pasirinkęs tinkamą priemonę, informuoti paskolos gavėją apie tai, kad suma nesumokėta arba sumokėta ne visa. (★)**

Naudojantis sistemomis ir procedūromis užtikrinama, kad paskolos gavėjas būtų nedelsiant informuojamas apie vieno mėnesio kreditą viršijančią nesumokėtą arba iš dalies nesumokėtą sumą.



## Klientų aptarnavimas

### **1.10 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai reguliariai vertina, kaip tenkinami klientų lūkesčiai. (★★★)**

Didelių mikrokreditų teikėjų atveju atliekami formalesni, reguliarūs vertinimai, jiems naudojami pripažinti rinkos tyrimų metodai, pavyzdžiui, kontrolinės grupės, apklausos, klausimynai, grupės apklausos klientų elgsenai tirti. Mažesni mikrokreditų teikėjai vertinimą gali atlikti ne taip formaliai – jį gali vykti kaip pokalbis su klientu arba grupės diskusija.

### **1.11 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai parengia aiškia politiką, pagal kurią reikalaujama visapusiškai ir laiku ištirti bei išspręsti klientų skundus; su šia politika yra supažindinti visi darbuotojai. (▲) (★★)**

Mikrokreditų teikėjai parengia skundų nagrinėjimo politiką, kurioje aprašo skundų nagrinėjimo ir klientų informavimo apie jų teisę teikti skundus tvarką bei skundų nagrinėjimo mechanizmą.

### **1.12 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai sukuria klientų skundų nagrinėjimo mechanizmą ir paskiria už tai atsakingus darbuotojus. (★)**

Šis straipsnis pažymėtas kaip **prioritetinis**, nes teisės teikti skundus ir ginti savo teises yra svarbios ir visuotinai pripažįstamos klientų teisės. Už tai turi būti atsakingi vienas arba keli darbuotojai. Šios funkcijos gali būti įtrauktos į vieno arba kelių darbuotojų pareigines instrukcijas.

### **1.13 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai užtikrina, kad paskolos paraiškos nagrinėjimo etapu klientai būtų informuoti apie jų teisę teikti skundus ir apie tai, kaip pateikti skundą reikiamam asmeniui. (★)**

Informacija apie teisę teikti skundus ir apie tai, kam teikti skundą, turėtų būti įtraukta į informacinę medžiagą, kuri dalijama dėl paskolos besikreipiantiems asmenims. Paskolos prašantis asmuo turėtų būti apie tai informuotas.

## Etiškas darbuotojų ir institucijos elgesys

### **1.14 straipsnis. Pasirinkdami klientus ir su jais bendraudami mikrokreditų teikėjai klientų nediskriminuoja dėl rasės, etninės kilmės, lyties, priklausymo politinei partijai, negalios, religijos ar seksualinės orientacijos. (★)**

Nediskriminuojantis elgesys suteikiant galimybę finansinėmis paslaugomis naudotis visiems klientams, kurie gali jomis naudotis, yra svarbus ir stiprina klientų pasitikėjimą mikrokreditų teikėjo sąžiningumu. Mikrokreditų teikėjas aprašo nediskriminavimo politiką (pvz., kreditų suteikimo vadove, elgesio kodekse arba panašiuose dokumentuose) ir apraše nurodo, kad vertinant paskolų paraiškas ir kreditingumą rasės, etninės kilmės, lyties, priklausymo politinei partijai, neįgalumo, religijos arba seksualinės orientacijos kriterijai netaikomi, o darbuotojai yra su šia politika supažindinami. Mikrokreditų teikėjai, kurie teikdami paskolas naudojami algoritmais, turėtų dokumentuoti ir peržiūrėti tokios tvarkos motyvus; algoritme nenaudoti kintamųjų, kurie gali būti diskriminuojantys (rasė, etninė kilmė, lytis, amžius, neįgalumas, priklausymas politinei partijai, seksualinė orientacija, religija), net jei kintamasis koreliuoja su paskolos gražinimo tikimybe.

### **1.15 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai parengia ir taiko politiką, kurioje yra aiškiai apibrėžta tinkama ir netinkama darbuotojų ir trečiųjų šalių naudojama skolų surinkimo praktika. (★★)**

Mikrokreditų teikėjas nustato skolų surinkimo tvarką ir joje aprašo priimtina ir nepriimtina praktiką. Aprašytos procedūros turėtų būti taikomos mikrokreditų teikėjo darbuotojams ir skolas surenkantiems išorės specialistams (trečiajai šaliai).

### **1.16 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai reguliariai vertina darbuotojus – peržiūri jų veiklos rezultatus, elgesio etiką, profesionalumą ir bendravimo su klientais kokybę. (★)**

Darbuotojų vertinimas atliekamas ne rečiau kaip kartą per metus. Per jį turėtų būti aptariami veiklos rezultatai, elgesio etika, profesionalumas, įskaitant bendravimą su klientais, ir kiti klausimai.



## Klientų duomenų apsauga

**1.17 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai raštu išdėsto privatumo politiką, taikomą renkant, tvarkant, naudojant ir platinant duomenis apie klientą. (★★)**

Mikrokreditų teikėjas turėtų aprašyti privatumo politiką ir procedūras, pagal kurias renkami, tvarkomi, naudojami, platinami ir saugomi duomenys apie klientą.

**1.18 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai užtikrina, kad veiktų sistemos (įskaitant IT), kuriomis apsaugomas klientų asmeninės ir finansinės informacijos konfidencialumas, saugumas, tikslumas ir vientisumas. (★★)**

Tuo tikslu duomenų bazės gali būti apsaugomos slaptažodžiu arba šifrais.

**1.19 straipsnis. Klientai informuojami apie tai, kaip bus naudojama jų informacija, ir apie teisę atšaukti savo sutikimą dėl informacijos naudojimo. (★)**

Klientams reikėtų paaiškinti, kaip duomenys bus naudojami ir pateikiami ir kad klientai gali atšaukti savo sutikimą dėl informacijos naudojimo tam tikram tikslui. Tai klientui reikėtų paaiškinti prieš prašant pateikti atitinkamą informaciją.

**1.20 straipsnis. Prieš panaudojant bet kurią informaciją apie klientą reklaminėje, rinkodaros medžiagoje arba kitoje viešai skelbiamoje informacijoje, būtinas rašytinis kliento sutikimas. (★)**

Tai reiškia, kad klientas turi parašu patvirtinti, kad sutinka su informacijos apie jį naudojimu. Klientas pasirašyti gali elektroniniu būdu e. paštu.

## Santykiai su investuotojais

**1.21 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai yra atsakingi už tai, kad investuotojai nebūtų klaidinami. (★)**

Turėtų būti suteikta aktuali ir aiški informacija, kad individualūs (mažmeniniai) investuotojai galėtų priimti pagrįstus sprendimus (pvz., jeigu investicijų grąža priklauso nuo portfelio rezultatų, reikėtų pateikti duomenis apie ankstesnių laikotarpių netesybų rodiklius). Turi būti suteikta aiški informacija apie rizikos dydį ir pobūdį (t. y. jeigu investicijų grąža priklauso nuo portfelio rezultatų ir pan.). Šis reikalavimas netaikomas mikrokreditų teikėjams, kurie siūlo įsigyti fiksuotų pajamų, mažų kainų akcijas kaip narystės formą (t. y. kredito unijoms ir kooperatinėms įstaigoms).

**1.22 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai, priimantys individualių arba mažmeninių investuotojų investicijas, dokumentuoja procesus siekdami užtikrinti, kad jie suprastų riziką. (★)**

Pasirašydami sutartis su investuotojais mikrokreditų teikėjai gali įtraukti nuostatas apie atsakomybės apribojimą (pvz., nurodyti, kad investuotojai turi pažymėti, jog supranta, kad gali prarasti pinigus), nurodyti, kad rekomendacijos ir ištekčiai yra nepriklausomi ir profesionalūs, taip pat nurodyti mikrokreditų teikėjo kontaktinį asmenį, galintį suteikti išsamesnės informacijos. Jeigu mikrokreditų teikėjas investicijų iš individualių asmenų nepriima, šis straipsnis netaikomas. Mikrokreditų teikėjams, kurie siūlo įsigyti fiksuotų pajamų, mažų kainų akcijas kaip narystės formą, pavyzdžiui, kredito unijoms, šis straipsnis netaikomas.

# 2



## Vidaus valdymas

---



## Ižanga

Vidaus valdymas „apima visus mechanizmus, kuriais suinteresuotieji subjektai <...> apibrėžia ir vykdo įstaigos misiją <...> ir kuriais misija derinama su aplinkos apsauga, krizių prevencija ir pastangomis jų išvengti, taip užtikrinant misijos tvarumą“<sup>43</sup>. Tvirtos ir atskaitingos mikrokreditų teikėjų vidaus valdymo struktūros yra labai svarbios, nes jos užtikrina, kad mikrokreditų teikėjai vadovautųsi aiškiomis veiklos gairėmis ir nuo šio kurso nenukryptų. Tai ypač svarbu tam, kad nebūtų nukrypta nuo misijos. Šiame skirsnyje aptariami verslo planai, valdybos, vadovybės ir išorės auditorių atsakomybė.

## Verslo plano rengimas

**2.1 straipsnis. Mikrokreditų teikėjas parengia strateginius dokumentus (pvz., verslo planą, strategiją, veiklos planą), juos reguliariai (bent kartą per metus) peržiūri ir prireikus atnaujina. (★★)**

Šis straipsnis pažymėtas kaip **prioritetinis**, nes strateginiuose dokumentuose (pvz., verslo plane, strategijoje, veiklos plane) nubrėžiamos organizacijos veiklos krypties gairės ir išdėstomos pamatinės organizacijos politikos ir strategijos nuostatos. Strateginių dokumentų sudedamosios dalys yra išdėstytos **2.3 straipsnyje**.

**2.2 straipsnis. Strateginiai dokumentai (pvz., verslo planas, strategija, veiklos planas) rengiami ne trumpesiam kaip trejų metų laikotarpiui. (★★)**

**2.3 straipsnis. Strateginiuose dokumentuose (pvz., verslo plane, strategijoje, veiklos plane) aptariami bent šie verslo aspektai: (★★)**

Šis straipsnis pažymėtas kaip **prioritetinis**, nes be šių elementų strateginiai dokumentai gali būti nepakankamai išsamūs, kad padėtų nustatyti organizacijos veiklos kryptį.

**2.3.1 straipsnis. Misija, tikslai ir uždaviniai (★★)**

**2.3.2 straipsnis. Produktų kūrimas, pristatymas, užtikrinimas, kad produktai atitiktų misiją (★★)**

**2.3.3 straipsnis. Juridinė ir institucinė forma, įskaitant visus siūlomus juridinės ir institucinės įstaigos struktūros pakeitimus (★★)**

**2.3.4 straipsnis. Detalus prognozuojamas biudžetas (★★)**

**2.3.5 straipsnis. Pagrindiniai rizikos veiksniai ir jų valdymo metodai (★★)**

**2.4 straipsnis. Į strateginius dokumentus įtraukiami ir socialiniai, ir finansiniai tikslai. (★★)**

Mikrokreditų teikėjai vertina ir atskleidžia finansinius ir socialinius veiklos rodiklius, kaip nurodyta Kodekso 4 skyriuje „Atskaitomybės standartai“. Pagrindinis siekis šiuo atžvilgiu yra patikrinti, ar strateginiuose dokumentuose (pvz., verslo plane, strategijoje, veiklos plane) užtikrinta finansinių ir socialinių tikslų pusiausvyra.

## 2.5 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai imasi praktinių priemonių aplinkosauginiam tvarumui didinti. (★★)

Mikrokreditų teikėjai turėtų imtis tam tikrų praktinių aplinkosauginio tvarumo didinimo priemonių. Mikrokreditų teikėjai aplinkosauginį tvarumą gali didinti dviem būdais. Pirma, jie gali taikyti savo organizacijos ekologinio pėdsako kontrolės priemones (t. y. naudoti specialius mechanizmus, kuriais mažinamas popieriaus, vandens arba energijos suvartojimas, mažinamas tvarkomų atliekų ir išmetamas anglies dioksido kiekis). Antra, galima skatinti laikytis aplinkai nekenkiančios praktikos – siūlyti žaliuosius finansavimo produktus, tvirtinant paskolas atsižvelgti į pavojų aplinkos apsaugai (t. y. nefinansuoti didelį pavojų aplinkai keliančios veiklos). Mikrokreditų teikėjai gali imtis veiksmų vienoje arba abiejose šiose srityse.

## 2.6 straipsnis. Rengdami verslo planus mikrokreditų teikėjai naudoja valdymo kontrolės ir veiklos rezultatų vertinimo priemones. (★★)

Tuo tikslu atliekama bent suplanuoto biudžeto ir nuokrypių analizė (t. y. apskaičiuojamas skirtumas, palyginti su suplanuotomis, numatytomis išlaidomis ir pajamomis, žr. sąvokų žodyną). Šių priemonių naudojimas turėtų būti aiškiai aprašytas strateginiuose dokumentuose (pvz., verslo plane, strategijoje, veiklos plane).



# Valdyba

## Valdybos nepriklausomumas

### 2.7 straipsnis. Visi mikrokreditų teikėjai sudaro stebėtojų tarybą, direktorių valdybą arba lygiavertę struktūrą (toliau – valdyba). (★)

Šis straipsnis pažymėtas kaip **prioritetinis**, nes valdyba yra itin svarbi struktūra, užtikrinanti mikrokreditų teikėjo tvarumą ir tai, kad mikrokreditų teikėjas laikytųsi savo organizacijos misijos. Valdyba arba lygiavertė struktūra turėtų būti sudaryta iš žinomų narių, turėti pirmininką, reguliariai rengti posėdžius, juos raštu protokoluoti ir laikytis Kodekso nuostatų. Valdyba šaukia posėdžius ne rečiau kaip keturis kartus per metus.

### 2.8 straipsnis. Valdyba sudaro audito arba priežiūros komitetą. (▲) (★★)

Didelių mikrokreditų teikėjų valdyba sudaro audito arba priežiūros komitetą. Šis atskiras valdybos pogrupis yra atsakingas už audito priežiūrą. Komitetą sudaro valdybos paskirti nariai. Komitetas reguliariai šaukia posėdžius ir juos raštu protokoluoja.

### 2.9 straipsnis. Audito arba priežiūros komitetas yra nepriklausomas nuo vadovybės. (▲) (★★)

Vadovybės atstovų jame turėtų būti kuo mažiau ir jie audito arba priežiūros komitete turėtų sudaryti tik narių mažumą.

### 2.10 straipsnis. Audito arba priežiūros komitetas kasmet rengia susitikimus su išorės auditoriais. (▲) (★★)

Posėdžiai turėtų būti protokoluojami, o protokolai – saugomi, kad su jais būtų galima susipažinti. Nors susitikimuose su auditoriais vadovybės atstovai gali dalyvauti, audito ir priežiūros komitetas turi teisę prireikus su auditoriais susitikti vadovybės atstovams nedalyvaujant.

**2.11 straipsnis. Audito arba priežiūros komitetas išmano finansų analizės ir apskaitos sritis. (▲) (★★)**

**2.12 straipsnis. Didelių mikrokreditų teikėjų valdybą sudaro ne mažiau kaip 5 nariai. Mažų ir vidutinių mikrokreditų teikėjų valdybą sudaro ne mažiau kaip 3 nariai. (★)**

**2.13 straipsnis. Dauguma valdybos narių yra nepriklausomi nuo vadovybės. (★★)**

Tai reiškia, kad jokia vadovybės atstovų, darbuotojų, klientų ar jų šeimos narių grupė neturėtų sudaryti valdybos narių daugumos. Šis straipsnis pažymėtas kaip **prioritetinis**, nes siekiant užtikrinti veiksmingą vadovybės priežiūrą ir tai, kad vadovybei strateginiais klausimais būtų teikiamos efektyvios rekomendacijos, labai svarbu, kad valdyba būtų nepriklausoma. Šis straipsnis netaikomas kooperatyvams, kuriuose valdybą sudaro klientai – pajininkai. Kooperatyvo ir uždarnosios akcinės bendrovės statusą turintys mikrokreditų teikėjai turėtų stengtis užtikrinti, kad jokia vadovybės atstovų, darbuotojų ar jų šeimos narių grupė nesudarytų valdybos daugumos.

**2.14 straipsnis. Dėl valdybos pirmininko, narių atrankos ir dėl jiems mokėtino darbo užmokesčio sprendžia Visuotinis susirinkimas, Metinis visuotinis susirinkimas arba aukščiausias organizacijos valdymo organas. (★)**

Pirmininko ir valdybos narių rinkimas turėtų būti įtrauktas į Visuotinio susirinkimo arba Metinio visuotinio susirinkimo posėdžio protokolą.

**2.15 straipsnis. Valdybos veiklos efektyvumą vertina Visuotinis susirinkimas, Metinis visuotinis susirinkimas arba lygiavertis organas. (▲) (★★)**

Valdybos veiklos rezultatų ir darbo efektyvumo vertinimas turėtų sudaryti atskirą darbotvarkės punktą, o diskusijos šiais klausimais turėtų būti užfiksuotos Visuotinio susirinkimo, Metinio visuotinio susirinkimo arba lygiavertės struktūros posėdžių protokoluose.

 **Valdybos atsakomybės sritys**

**2.16 straipsnis. Valdyba prižiūri vykdomosios vadovybės darbą. (★★)**

Direktoriaus, generalinio direktoriaus, finansų direktoriaus arba dviejų aukščiausio rango organizacijos vadovų darbo rezultatai turėtų būti aptariami pagal atskirą darbotvarkės punktą bent viename metiniame valdybos posėdyje. Per jį aptariami vykdomosios vadovybės darbo rezultatai vykdant pagrindines valdymo funkcijas darbo planavimo, organizavimo, planų įgyvendinimo, žmogiškųjų išteklių administravimo, vadovavimo, nurodymų davimo, kontrolės ir stebėsenos srityse.

**2.17 straipsnis. Valdyba reguliariai nustato strategines gaires, pagal kurias vadovybė parengia strategiją. (★)**

Valdybos nariai dalyvauja nustatant ilgalaikius tikslus ir tvirtina strateginius dokumentus (pvz., verslo planą, strategiją, veiklos planą), parodo, kad jaučia atsakomybę už pagrindinius strateginius tikslus. Valdyba reguliariai (bent kartą per ketvirtį) peržiūri rodiklius, reguliariai ir pagal poreikį aptaria nukrypimo nuo misijos riziką.

**2.18 straipsnis. Valdyba reguliariai peržiūri socialinius veiklos valdymo rezultatus. (★★)**

Valdyba nagrinėja išsamią informaciją apie informacijos sklaidą pageidaujamai tikslinei gyventojų grupei, tai, kaip tenkinami klientų lūkesčiai, ir pasiektus socialinius rezultatus.



## Valdybos įtaka mikrokreditų teikėjui

### **2.19 straipsnis. Valdyba renka ir skiria aukščiausią mikrokreditų teikėjo vadovą. (★)**

Tai turėtų būti įtvirtinta įstaigos vidaus valdymo dokumentuose ir žmogiškųjų išteklių vadovuose.

### **2.20 straipsnis. Valdyba priima sprendimą dėl vykdomųjų vadovų atlyginimo dydžio. (★★)**

Valdyba priima sprendimą dėl direktoriaus ir, jei taikoma, kitų vykdomosios vadovybės narių atlyginimų dydžio. Tai turi būti įtvirtinta įstaigos vidaus valdymo dokumentuose ir žmogiškųjų išteklių vadovuose

### **2.21 straipsnis. Valdyba tvirtina reikšmingus kainodaros politikos pakeitimus. (★)**

Valdyba turėtų tvirtinti reikšmingus palūkanų normos dydžio arba nustatymo metodo pakeitimus. Ji tvirtina įvedamus mokesčius, reikšmingus palūkanų normos padidinimus ir kitus reikšmingus palūkanų normos nustatymo metodo pakeitimus. Mikrokreditų teikėjas turėtų parengti kainodaros politiką, o valdyba ją turėtų aptarti. Politikos dokumente turėtų būti paaiškinta, kaip toks kainodaros metodas sudarytas, kokie komponentai įeina į kainą ir kodėl pasirinkta tokia kainodaros politika.

### **2.22 straipsnis. Valdybos nariams kas mėnesį arba kas ketvirtį pateikiami duomenys apie portfelio kokybę, finansinius rezultatus, taip pat pateikiami duomenys apie klientus. (★)**

Valdybai kas mėnesį arba kas ketvirtį pateikiami duomenys apie finansų portfelio kokybę ir reguliariai (bent kartą per ketvirtį) teikiami duomenys apie finansinius veiklos rezultatus ir klientus.

### **2.23 straipsnis. Bent vienas valdybos narys supranta bankų, finansų ir kredito rizikos sritis. (★★)**

To reikia tam, kad valdybos nariai turėtų bent būtiniausių žinių (tai yra, gebėtų skaityti ir suprasti finansines ataskaitas).

## Valdybos narių atranka ir atstovavimas jiems

### **2.24 straipsnis. Netinkamiems asmenims neleidžiama užimti valdybos narių pareigų vadovaujantis nacionalinės teisės aktuose nustatyta tvarka. (★)**

Jei tai nenustatyta norminiuose teisės aktuose, mikrofinansų teikėjas vidaus valdymo dokumentuose nustato ir apibrėžia, kokie asmenys laikomi netinkamais ir negali užimti valdybos narių pareigų.

### **2.25 straipsnis. Visi mikrokreditų teikėjai nustato taisykles dėl valdybos narių kadencijos trukmės ir rotacijos. (★)**

Šios taisyklės gali būti įtrauktos į įstatus, nustatytos nacionalinės teisės aktuose arba kituose vidaus valdymo dokumentuose (jei jų yra). Dėl praktinių priežasčių finansavimo teikėjų arba investuotojų paskirti valdybos nariai nuo šių taisyklių laikymosi gali būti atleisti.

### **2.26 straipsnis. Visi mikrokreditų teikėjai nustato taisykles, pagal kurias reikalaujama, kad valdybos nariai atskleistų visą informaciją apie visus interesų konfliktus. (★)**

Informacija apie visus interesų konfliktus turėtų būti pateikia metinėje ataskaitoje arba kitame visuomenei arba bent investuotojams ir nariams skelbiamame dokumente.

### **2.27 straipsnis. Į visų mikrokreditų teikėjų valdybas įeina nariai, turintys kvalifikacijos arba ją atstojančios patirties finansų, verslo ir valdymo srityse. (★★)**

### **2.28 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai užtikrina, kad valdybos nariai arba vadovai suprastų socialinės veiklos aspektus (▲) (★★★)**

Socialinės veiklos aspektus turi suprasti bent vienas valdybos narys arba vadovas. Socialinės veiklos aspektų supratimo įrodymais gali būti dalyvavimas socialinės veiklos darbo grupės darbe, vidaus mokymuose, socialinės veiklos valdymo patirtis arba patirtis teikiant rekomendacijas ir konsultacijas.

## Vadovybė

### Vadovavimo patirtis ir žmogiškųjų išteklių valdymas

**2.29 straipsnis. Mikrokreditų teikėjų vykdomieji vadovai turi kvalifikacijos vykdyti pagrindines valdymo funkcijas. (★)**

Prie šių funkcijų priskiriamas planavimas, darbo organizavimas, planų įgyvendinimas, žmogiškieji ištekliai, vadovavimas, nurodymų davimas, kontrolė ir stebėseną. Valdyba šiuos reikalavimus vykdo vadovaudamasi 2.16 straipsniu.

**2.30 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai parengia vykdomosios vadovybės pareigų perėmimo planą. (▲) (★★)**

Mikrokreditų teikėjai parengia savo pagrindinio vykdomojo vadovo pareigų perėmimo planą jam planuotai (pvz., išėjus į pensiją) arba neplanuotai pasitraukus iš pareigų. Tam turėtų būti sudarytas atskiras, galbūt net rašytinis planas, o vadovybė turėtų būti su juo susipažinusi. Į planą taip pat gali būti įtrauktos nuostatos dėl galimų kandidatų, galimų vidaus kandidatų mokymo ir laikinos tvarkos.

**2.31 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai parengia ir personalo vadovuose arba gairėse išdėsto aiškia personalo politiką. (★★)**

Mikrokreditų teikėjas parengia aiškia personalo politiką, kurioje aprašoma paaukštinimo tarnyboje, drausminės procedūros ir darbo užmokesčio politika. Dideli mikrokreditų teikėjai išsamia personalo politiką išdėsto vadovuose. Maži ir vidutiniai mikrokreditų teikėjai parengia ne tokią detalia politiką ir ją išdėsto gairėse. Jų politikos gairėse aptariama paaukštinimo tarnyboje tvarka, drausminės procedūros ir darbo užmokesčio politika.

**2.32 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai parengia formaliojo mokymo ir įvadinę programas. (★★)**

Mikrokreditų teikėjas parengia naujų ir esamų darbuotojų formaliojo mokymo programą, pagal kurią darbuotojai išsamiai supažindinami su įstaigos misija, socialiniais tikslais ir vertybėmis. Mažiems mikrokreditų teikėjams gali pakakti neformaliojo mokymo ir įvadinės programos.

**2.33 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai įdiegia darbuotojų skundų teikimo mechanizmą (★)**

Dideli mikrokreditų teikėjai įdiegia skundų teikimo mechanizmą, leidžiantį darbuotojams konfidencialiai pranešti apie darbo vietoje iškilusius susirūpinimą keliančius atvejus (pvz., seksualinį priekabiavimą). Mechanizmas yra aktyviai naudojamas darbuotojų skundams priimti ir nagrinėti. Maži ir vidutiniai mikrokreditų teikėjai naudoja neformalias sistemas, leidžiančias darbuotojams konfidencialiai informuoti (tačiau ne tiesioginį vadovą) apie susirūpinimą keliančius dalykus.

**2.34 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai analizuoja, kaip pateisinami darbuotojų lūkesčiai. (▲) (★★)**

Mikrokreditų teikėjai kasmet analizuoja, kaip pateisinami darbuotojų lūkesčiai (be kita ko, skirsto rezultatus pagal lytis). Per formalias apklausas apie lūkesčių pateisinimą darbuotojų prašoma pareikšti nuomonę apie darbo krūvį, darbuotojų mokymą, komunikaciją, dalyvavimą ir tiesioginių vadovų vadovavimą.

## Veiklos vadovai

**2.35 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai parengia veiklos vadovus, į kuriuos įtraukia skyrių apie valdymą. (★★)**

Mikrokreditų teikėjas parengia veiklos vadovus, kuriuose išsamiai aptariami valdymo klausimai. Aptariami tokie aspektai kaip kredito paraiškos, patvirtinimas, refinansavimas, portfelio kokybės peržiūra, atidėjinių sudarymas.

**2.36 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai parengia finansines operacijas. (▲) (★★★)**

Mikrokreditų teikėjas parengia finansų vadovus, kuriuose išsamiai aptariamos finansinės operacijos, įskaitant biudžeto kontrolę, tikslų finansinių ataskaitų rengimą, išdo klausimus. Aprašoma, kaip tvarkomi gryniesi pinigai, vedama apskaita, vykdomos investicijos, skiriamas finansavimas ir kaip valdomas likvidumas.

**2.37 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai turėtų dokumentuose aprašyti dividendų mokėjimo ir atlyginimo vadovams bei direktoriams mokėjimo metodiką (★★)**

Aprašoma, kaip nustatoma dividendų ir atlyginimo vykdomiesiems vadovams bei direktoriui struktūra, aprašomas mokėjimo pagrindimas ir metodas. Gali būti naudojami lyginamieji rodikliai ir darbo užmokesčio skalės. Turėtų būti aprašyta, kaip mikrokreditų teikėjas užtikrina, kad rodikliai būtų proporcingi ir tinkami pagal socialinius tikslus ir mikrokreditų teikėjo tikslinę grupę ir atsižvelgiant į visą gautą viešąją (įskaitant ES) paramą.

## Išorės auditas

**2.38 straipsnis. Kasmet atliekamas mikrokreditų teikėjų išorės auditas. (★)**

Šis straipsnis pažymėtas kaip **prioritetinis**, nes vienas iš pagrindinių būdų užtikrinti finansinių ataskaitų tikslumą ir prasmingumą yra išorės auditas.

**2.39 straipsnis. Auditorius turi reikiamą kvalifikaciją, akreditaciją ir reikiamos patirties pagal nacionalinius ir tarptautinius apskaitos standartus. (★)**

**2.40 straipsnis. Išorės auditas atitinka nacionalinius ir tarptautinius apskaitos standartus. (★)**

**2.41 straipsnis. Kartu su išorės audito ataskaita pateikiamas auditoriaus laiškas. (★)**

Vienoje iš laiško pastraipų turi būti pateikta auditoriaus nuomonė: besąlyginė nuomonė, besąlyginė nuomonė, kurioje pabrėžiamas tam tikras klausimas, sąlyginė nuomonė, nuomonę pateikti atsisakoma arba pateikiama neigiamą nuomonė.

**2.42 straipsnis. Jeigu laiške pateikiama besąlyginė nuomonė, mikrokreditų teikėjas imasi reikiamų veiksmų, kad išspręstų laiške nurodytus klausimus. (★)**

Apie veiksmus, kurių imtasi arba siūloma imtis siekiant atsakyti į laiške išdėstytus klausimus, valdyba turėtų būti išsamiai informuojama ir, jei tai tikslinga, tie klausimai turėtų būti įtraukti į verslo planą.

# 3



## Rizikos valdymas

---

## Ižanga

Mikrokreditų teikėjams kyla įvairi rizika, kuri kelia grėsmę jų finansiniam, instituciniam gyvybingumui ir ilgalaikę plėtrai. Jų portfeliuose gali staiga padidėti su paskolomis susijusių netesybų mastas ir įsiskolinimai. Mikrokreditų teikėjų specialistai gali sukčiauti suteikdami paskolas. Todėl mikrokreditų teikėjai privalo sukurti patikimas sistemas ir procedūras, kurios padėtų riziką nustatyti, įvertinti ir suskirstyti pagal prioritetus, taikyti vidaus kontrolės priemones (pvz., sudaryti kredito komitetus), kurios padėtų užkirsti kelią nepageidaujamiems padariniams arba tokius padarinius pastebėti, ir vykdyti vidaus audito funkcijas, kurios padėtų atskleisti vidaus kontrolės pažeidimus ir sukčiavimo atvejus. Šiame Kodekso skyriuje išdėstyti bendrieji kreditų, sukčiavimo, saugumo rizikos ir vidaus audito funkcijų valdymo standartai.

## Rizikos valdymo sistema

### 3.1 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai apibrėžia formalius ir aiškius rizikos nustatymo, vertinimo ir skirstymo pagal prioritetus procesus ir procedūras. (★★★)

Šis straipsnis pažymėtas kaip **prioritetinis**, nes šie procesai ir procedūros yra itin svarbūs, kad būtų sumažinta nuostolių tikimybė, o jei nuostolių būtų patirta, jie būtų mažesni. Šie procesai turėtų užtikrinti, kad rizika būtų reguliariai nagrinėjama ir vertinama (periodiškumas priklauso nuo atitinkamai rizikai priskirto prioritetiškumo). Tuo tikslu gali būti reguliariai rengiami posėdžiai rizikai aptarti, naudojama rizikos matrica arba registras. Rizikos matricoje arba registre nurodoma rizika, jos tikimybė bei mastas (pvz., maža, vidutinė arba didelė), o sujungus įvairius matus (tikimybę ir dydį) nustatomas bendras rizikos profilis. Taip pat gali būti aprašoma ir esamo rizikos valdymo kokybė – pagal tai, kaip rizika kontroliuojama (pvz., kontrolė yra griežta, priimtina, silpna), ir pagal rizikos tendencijas (pvz., rizika yra stabili, didėja, mažėja).

### 3.2 straipsnis. Už įstaigos rizikos valdymą atsakingas aukštesnio rango vykdomasis vadovas. (★)

Šis straipsnis pažymėtas kaip **prioritetinis**, nes požiūris į riziką ir vidaus kontrolę priklauso nuo vadovybės. Svarbu, kad atsakingais būtų paskirti ne klientų aptarnavimo specialistai, pavyzdžiui, ne paskolų specialistai ir ne administraciniai darbuotojai. Geriausia, jei atsakingu būtų paskirtas vyriausiasis finansininkas. Didesnėse organizacijose asmuo, kuriam suteikiama bendra atsakomybė už rizikos valdymą, neturėtų dalyvauti einamojoje veikloje ir visą savo dėmesį turėtų skirti rizikos valdymui.

### 3.3 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai įdiegia vidaus kontrolės priemones. (★)

Mikrokreditų teikėjai turėtų sukurti rizikos lygį atitinkančias vidaus kontrolės priemones. Tipinė rizikos kontrolės priemonė yra politika, pagal kurią reikalaujama, kad paskolas pasirašytų po du asmenis. Taip sumažinama kredito rizika ir paskolų suteikimo sukčiaujant rizika. Gryniesiems pinigams ir kitam turtui saugoti gali būti naudojami seifai, saugyklos, pasitelkiami apsaugos darbuotojai.

### 3.4 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai paskiria asmenis, atsakingus už stebėseną ir atitinkamų duomenų teikimą vadovybei. (★)

Tai gali reikšti, kad tam tikras darbuotojas arba tam tikras pareigas užimantis asmuo turėtų būti atsakingas už reguliarių duomenų parengimą ir informacijos apie atitinkamą riziką teikimą vadovybei. Reguliariai rengiamos rizikos valdymo ataskaitos, paskiriamas už informavimą apie rizikos valdymą atsakingas asmuo.



## Kredito rizikos valdymas

### 3.5 straipsnis. Nustatydami savo paskolų produktų kainas mikrokreditų teikėjai atsižvelgia į riziką. (★★)

Palūkanų norma turėtų, bent iš dalies, atspindėti su paskolų suteikimu susijusios rizikos lygį ir išlaidas. Žinoma, tai nėra vienintelis palūkanų normos nustatymo veiksnys, nes palūkanų normos dydžiui įtakos gali turėti nacionalinės palūkanų normų ribos, finansavimo susitarimai ir paskolų gavėjų pajėgumas imti paskolas. Jeigu taikytina, mikrokreditų teikėjai turėtų aiškiai dokumentuoti, kaip, nustatydami palūkanų normas, dėl ES finansinės paramos gautą naudą perkelia mikrokreditų gavėjams.

### 3.6 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai riboja kredito riziką reikalaudami, kad visas paskolas tvirtintų bent po du asmenis. (★)

Šis straipsnis pažymėtas kaip **prioritetinis**, nes reikalavimas, kad paskolą patvirtintų du asmenys, yra vienas plačiausiai pripažintų būdų mažinti atvejus, kai priimami prastai įvertinti sprendimai suteikti paskolą arba sprendimai priimami sukčiaujant. Prie jų taip pat priskiriami sprendimai pakeisti paskolos grąžinimo grafiką ir paskolą refinansuoti. Tam tikras ribas arba sąlygas atitinkančias paskolas gali tvirtinti vienas darbuotojas, jei jis naudoja patikimą sprendimų priėmimo mechanizmą arba algoritmą. Jeigu paskola yra labai maža, tvarka, kai darbuotojo parengtą paskolos paraišką patvirtina tik vienas darbuotojas, yra priimtina.

### 3.7 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai riboja kredito riziką peržiūrėdami bendrą savo poziciją, susijusią su bet kokia panašaus pajėgumo gražinti paskolas paskolų gavėjų koncentracija. (▲) (★★★)

Jeigu mikrokreditų teikėjo paskolų gavėjų įvairovė būtų maža, tada susiklosčius tam tikroms konkrečiai grupei darančioms poveikį aplinkybėms, pavyzdžiui, dėl tam tikros geografinės vietovės ekonominio nuosmukio, pokyčių tam tikrame sektoriuje (pvz., naujo reglamento, didesnės konkurencijos) ar dėl gaivalinės nelaimės mikrokreditų teikėjas patirtų didelę įsipareigojimų neįvykdymo riziką. Paskolų gavėjų koncentraciją gali lemti ir sektoriaus arba geografinės vietovės pobūdis. Šią peržiūrą gali atlikti vadovybė ir (arba) valdyba. Per peržiūrą turėtų būti nagrinėjamas poveikis mikrokreditų teikėjo rizikos pozicijai, ar mikrokreditų teikėjas turėtų ir galėtų imtis priemonių, kad nebebūtų priklausomas nuo konkrečios paskolų gavėjų grupės, ir kokios tai priemonės (pvz., diversifikuoti portfelį, išplėsti veiklą į naujas geografines rinkas). Pripažįstama, kad viena pagrindinių mikrokreditų teikėjų tikslinių grupių yra pažeidžiamos grupės, todėl panašiais pajėgumais gražinti paskolas pasižyminčių paskolų gavėjų koncentracija gali susidaryti ir šiuo pagrindu. Tai nereiškia, kad mikrokreditų teikėjai turėtų vengti skolinti tokioms grupėms.

### 3.8 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai, taikantys darbuotojų skatinimo priemones, turėtų užtikrinti, kad šios priemonės būtų susietos ne vien su paskolų suteikimu, bet ir su portfelio kokybe. (★★)

## Portfelio kokybės planavimas

### 3.9 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai bent skaičiuoja ir stebi portfelio kokybės rodiklius. (★)

Mikrokreditų teikėjas turėtų gebėti surinkti patikimą informaciją apie rizikingą portfelio dalį (santykį ir termino kategorijai tenkantį kiekį), tą informaciją prireikus parengti skirtingais pjūviais (pagal sektorių, filialą, paskolos specialistą, produktus), taip pat parengti informaciją apie mokėjimo grafiko keitimą (rizikinga portfelio dalis, vertė). Informacija taip pat gali apimti paskolas, dėl kurių susiderėta iš naujo, ir nurašytas paskolas.

### 3.10 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai reguliariai peržiūri atidėjinių paskolų nuostoliams padengti sudarymo sąnaudas ir metodiką. (★★)

Mikrokreditų teikėjas turėtų reguliariai peržiūrėti atidėjinių paskolų nuostoliams padengti sudarymo sąnaudas ir patikrinti, ar atidėjiniai tiksliai atitinka mikrokreditų teikėjo paskolų nuostolius. Jeigu neatitinka, mikrokreditų teikėjas turėtų apsvarstyti galimybę keisti savo atidėjinių paskolų nuostoliams padengti sudarymo metodiką. Peržiūrą reikėtų atlikti ne rečiau kaip kartą per metus. Šį darbą turėtų atlikti vadovybė arba valdyba.

### 3.11 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai savo finansavimo teikėjus ir investuotojus supažindina su atidėjinių paskolų nuostoliams padengti sudarymo metodika. (★)

### 3.12 straipsnis. Mikrokreditų teikėjas parengia išsamią nurašymo politiką ir jos nuosekliai laikosi. (★★)

Paprastai nurašymų politikoje (tai – politika, pagal kurią pripažįstamos beviltiškos skolos) yra nustatoma, kad tam tikrą dienų skaičių vėluojama gražinti paskola yra nurašoma. Vidaus arba išorės auditorius tai gali patikrinti.

## Sukčiavimo ir saugumo rizikos valdymas

### 3.13 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai parengia rašytinę politiką dėl įvairaus rango specialistams ir kredito komitetams taikytinų skolinimo limitų. (★)

Mikrokreditų teikėjai savo skolinimo politikoje turėtų nurodyti, kokią didžiausią paskolą paskolų specialistai ir kredito komitetai gali suteikti. Politikos dokumente, jei reikia, taip pat gali būti aprašyta, kokia tvarka suteikiamos nustatyta limitą viršijančios paskolos.

### 3.14 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai nustato aiškias, tinkamas ir skaidrias paskolų mokėjimo grafiko keitimo procedūras. (★★)

Reikėtų aprašyti, kokie paskolų mokėjimo grafiko pakeitimai yra leidžiami ir laikomi tikslingiausiais, nustatyti pradelstų mokėjimų grafiką, apibrėžti, kokiomis aplinkybėmis mokėjimo grafiką keisti leidžiama ir tikslinga. Mokėjimo grafikas gali būti keičiamas nustatant, kad paskolos gavėjas toliau moka palūkanas, kad atidedamas ir pagrindinės dalies, ir palūkanų mokėjimas, palūkanas skaičiuojant arba jų neskaiciuojant. Praleistų mokėjimų mokėjimo grafike gali būti numatyta, kad po tam tikro įvykio sumokama visa suma arba kad mokėjimas atliekamas dalimis. Priimtini mokėjimo grafiko keitimo motyvai – aplinkybės, nenumatyti įvykiai arba kritiniai atvejai, dėl kurių paskolos gavėjas laikinai negali atlikti mokėjimų (pvz., gaivalinė nelaimė, vėluojantys klientų mokėjimai), tačiau tikimybė, kad mokėjimas bus atliktas, yra (iš verslo pajamų arba kitų šaltinių). Šios gairės turėtų būti įtrauktos į politikos aprašą.

### 3.15 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai, teikiantys užtikrintas paskolas, nustato aiškia įkaitų tvarkymo politiką ir procedūras. (★★)

Politikos ir procedūrų aprašuose turėtų būti aptarti tokie aspektai kaip turto, kuris gali būti priimamas kaip įkaitas, pobūdis, įkaito vertės nustatymo ir registravimo tvarka, patikrinimo, ar įkaito vertė nesumažėjo, tvarka ir aiškios įkaito gražinimo klientui procedūros (jeigu įkaitas paskolos laikotarpiu lieka pas mikrokreditų teikėją).



### **3.16 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai sąskaitas skirsto pagal riboto ir neriboto naudojimo lėšas. (★★★)**

Mikrokreditų teikėjai nustato politiką, kuria užtikrina, kad dotacijos ir investicijos, kurių naudojimas neribojamas, būtų atskirtos nuo tų, kurios gali būti naudojamos pagal tam tikrą paskirtį. Tai standartinė tarptautiniu ir nacionaliniu lygmenimis pripažintos apskaitos tvarka. Laikydami pripažintų apskaitos standartų mikrokreditų teikėjai laikysis ir šio straipsnio. Tai svarbu tam, kad būtų užkirstas kelias netinkamam lėšų naudojimui. Gali būti reikalaujama, kad lėšos būtų laikomos atskirose sąskaitose, kad būtų užtikrinamos atskiros skirtingų lėšų audito sekos ir kad jos būtų fiksuojamos audito ataskaitose ir kituose atitinkamuose dokumentuose atskirai.

### **3.17 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai kuo labiau riboja grynųjų pinigų tvarkymą juos tvarkydami per bankus arba elektroninėmis lėšų pervedimo priemonėmis. (★★)**

Grynųjų pinigų tvarkymas ir operacijos grynaisiais pinigais mikrokreditų teikėjams kelia tam tikrą su saugumu susijusią riziką, pvz., vagystės, pinigų netekimo riziką, dėl to reikia imtis grynųjų pinigų apsaugos priemonių. Efektyviausia kontrolės priemonė siekiant apsaugoti grynuosius pinigus yra visų finansinių operacijų, įskaitant išmokėjimą ir gražinimą, vykdymas (kai tai įmanoma) elektroniniu būdu arba per bankus. Mikrokreditų teikėjai gali sukurti savo pačių elektroninių mokėjimų struktūrą arba užmegzti partnerystės ryšius su bankais ir naudotis esama elektroninių mokėjimų infrastruktūra. Jeigu infrastruktūra, kuria galima naudotis pinigams pervesti elektroniniu būdu, yra ribota, mikrokreditų teikėjai gali apsvarstyti galimybę taikyti alternatyvius elektroninių mokėjimų metodus, pvz., mobiliosios bankininkystės sistemą, išankstinio apmokėjimo korteles arba mokėjimo korteles su kredito limitu.

### **3.18 straipsnis. Grynuosius pinigus tvarkantys mikrokreditų teikėjai turi šias priemones ir procedūras:**

#### **3.18.1 straipsnis.** Pakankamas grynųjų pinigų ir kito turto apsaugos priemonės (★★)

Tai gali būti seifai, saugyklos, langų ir durų užraktai, apsaugos kameros ir apsaugos darbuotojai.

#### **3.18.2 straipsnis.** Standartizuotas ir nuoseklus operacijų grynaisiais pinigais procedūras (★★)

Šios procedūros turėtų apimti operacijų grynaisiais pinigais registravimą ir sutikrinimą. Vidutiniai ir dideli mikrokreditų teikėjai tai turėtų aprašyti išdo funkcijų vadovuose.

### **3.19 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai atskiria paskolų tvirtinimo ir išmokėjimo funkcijas. (★)**

Šis atskyrimas turėtų būti įtvirtintas atitinkamose pareiginėse instrukcijose, IT sistemoje ir (arba) skolinimo politikos apraše.

#### **3.20 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai nustato kovos su pinigų plovimu procedūras. (★★)**

Šis straipsnis pažymėtas kaip **prioritetinis**, nes finansiniai nusikaltimai plinta vis labiau. Mikrokreditų teikėjas aprašo kovos su pinigų plovimu procedūras, kuriomis užtikrinama, kad jo lėšos nebūtų naudojamos sukčiaujant mokesčio sukčiavimo, mokesčių išvengimo, pinigų plovimo ar terorizmo finansavimo tikslais. Procedūros turėtų būti proporcingos mikrokreditų teikėjo dydžiui, paslaugoms ir pinigų plovimo rizikai bei atitikti nacionalinės teisės aktus. Būtiniausi reikalavimai tokioms procedūroms – jose turėtų būti aprašyta klientų tapatybės ir adreso tikrinimo atliekant išsamų patikrinimą tvarka, mikrokreditų teikėjui skiriamų dotacijų ir įnašų šaltinio patikrinimo tvarka, atskirų investuotojų (jeigu taikytina) tapatybės patikrinimo tvarka, lėšų ir turto, kurie naudojami kaip mikrokredito užtikrinimo priemonė / įkaitas (jei taikoma), šaltinio patikrinimo tvarka ir reikalavimas saugoti sandorio duomenis tam tikrą laikotarpį. Mikrokreditų teikėjai, kurie teikia mikrokreditus bendradarbiaudami su banku, pateikia bankų partnerių deklaracijas apie jų kovos su pinigų plovimu procedūras. Deklaracijose gali būti patvirtinta, kokio reguliavimo standarto bankas laikosi, ir nurodytas kontaktinis asmuo, į kurį galima kreiptis išsamesnės informacijos.

## Vidaus audito funkcijos

### **3.21 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai sukuria organizacijos dydį atitinkančias vidaus audito funkcijas. (★★★)**

Šis straipsnis pažymėtas kaip **prioritetinis**, nes yra svarbu nustatyti išorės kontrolės priemonių efektyvumą. Kiekvienas mikrokreditų teikėjas ex post (po operacijos) įvertina rizikos valdymą. Atliekant vidaus auditą yra tikrinama, ar politika ir procedūros taikomos vienodai, o jeigu jos taikomos iš dalies arba netinkamai, surenkami duomenys apie pritaikytas taisomąsias priemones. Atliekant auditą dėmesį reikėtų sutelkti į tai, ar nebuvo sukčiavimo atvejų, ir į portfelio kokybės problemas, kol tos problemos nevirto didžiuliais nuostoliais. Audito pobūdis ir mastas gali būti skirtingas ir priklausyti nuo organizacijos dydžio – nuo vadovybės atliekamo pavaldžių darbuotojų darbo patikrinimo vietoje iki išsamaus audito, per kurį peržiūrimos kredito bylos ir rengiami vizitai į klientų organizacijas. Turėtų būti paskirtas vienas asmuo, kuris būtų atsakingas už tai, kad vidaus auditas būtų atliekamas reguliariai. Mažesnėse mikrokreditų teikėjų organizacijose jį gali atlikti aukštesnio rango vadovas arba samdytas išorės auditorius. Vidutinėse ir didelėse mikrokreditų teikėjų organizacijose gali būti sukurta speciali vidaus auditoriaus pareigybė arba vidaus audito departamentas.

### **3.22 straipsnis. Vidaus auditorius arba už vidaus auditą atsakingas asmuo teikia ataskaitas tiesiogiai direktorių valdybai. (★)**

Tas asmuo turėtų teikti ataskaitas direktorių valdybai tiesiogiai ir reguliariai.

### **3.23 straipsnis. Per vidaus auditą vertinama:**

**3.23.1 straipsnis.** Finansinės ir veiklos informacijos patikimumas ir tikslumas (★★)

**3.23.2 straipsnis.** Veiklos vadovuose aprašytų procedūrų ir politikos laikymasis (★★)

**3.23.3 straipsnis.** Visi vidaus kontrolės reikalavimų pažeidimai (★★)

**3.23.4 straipsnis.** Ar yra mikrokreditų teikėjo anksčiau neužfiksuotos rizikos (★★★)

Vidaus auditoriai nagrinėja, ar nėra nenumatytos rizikos, kurios mikrokreditų teikėjas anksčiau nebuvo pastebėjęs. Pavyzdžiui, peržiūrėdamas paskolų portfelį vidaus auditorius pastebi, kad daug paskolų suteikta smulkiems verslo subjektams, kurie tiekia prekes didelei vietai bendrovei. Rizikos registre nėra pažymėta, kad tokią bendrovę uždarius gali suprastėti ir paskolų portfelio rezultatai.

### **3.24 straipsnis. 3.22 straipsnyje nurodytos funkcijos atliekamos reguliariai, ne rečiau kaip kartą per metus. (▲) (★★)**

# 4

## Atskaitomybės standartai

---

## Ižanga

Vis plačiau visuotinai sutariama, kad geriausias būdas skatinti tikslingiau naudoti viešąjį ir privatųjį finansavimą ir laikytis didesnės rinkos drausmės yra didesnis viešumas ir skaidrumas. Kad būtų lengviau lyginti mikrokreditų teikėjų veiklos rezultatus, buvo parengti tarptautiniu lygmeniu suderinti finansinės atskaitomybės standartai. Šiame Kodekso skirsnyje išdėstyti tam tikri bendrieji atskaitomybės ir duomenų apie socialinius ir finansinius veiklos rezultatų rodiklius atskleidimo standartai. Jie iš esmės pagrįsti tarptautiniu mastu pripažintais apskaitos standartais.

## Bendrieji finansinės atskaitomybės standartai

**4.1 straipsnis. Vertindami toliau išdėstytus rodiklius ir atskleisdami jų duomenis visų Europos šalių mikrokreditų teikėjai vadovaujasi toliau pateiktomis sąvokų apibrėžtimis:**

Jeigu mikrokreditų teikimas nėra pagrindinė organizacijos veikla (jei organizacija teikia kitų formų kreditus ar nefinansines paslaugas arba yra didesnės patronuojančios įmonės dalis), mikrokreditų teikimo veiklą rekomenduojama atskirti. Svarbu atskirti ne tik darbuotojus ir administracines išlaidas, bet ir turtą ir įsipareigojimus.

**4.1.1 straipsnis.** Einamasis paskolų portfelis (★)

Visų dar negražintų paskolų, kurių atveju jokia pagrindinės dalies įmoka nėra pradelsta, įskaitant restruktūrizuotas paskolas, vertė. Įskaičiuojama tik pagrindinė dalis, be priskaičiuotų palūkanų.

**4.1.2 straipsnis.** Bendrasis paskolų portfelis (★)

Visų dar negražintų paskolų pagrindinės dalies likutis, įskaitant einamąsias, vėluojamas gražinti ir restruktūrizuotas paskolas ir išskyrus nurašytas paskolas ar gautinas palūkanas.

**4.1.3 straipsnis.** Grynasis paskolų portfelis (★)

Grynasis paskolų portfelis apskaičiuojamas iš bendrojo paskolų portfelio atėmus rezervą nuvertėjimo nuostoliams padengti (atidėjinį paskolų nuostoliams padengti).

**4.1.4 straipsnis.** Aktyvūs paskolų gavėjai (★★)

Aktyvūs paskolų gavėjai yra asmenys, kurie yra paėmę paskolą iš mikrokreditų teikėjo ir jos dar nėra gražinę arba kuriems tenka pagrindinė pareiga gražinti bet kurią bendrojo paskolų portfelio dalį. Kelias paskolas iš mikrokreditų teikėjo gavęs paskolos gavėjas turėtų būti laikomas vienu paskolos gavėju.

**4.1.5 straipsnis.** Finansinės pajamos (★★)

Finansinės pajamos sudaro pajamos iš paskolų portfelio ir investicijų. Finansinės pajamos iš paskolų portfelio yra pajamos iš palūkanų, gautų tik už bendrąjį paskolų portfelį, taip pat pajamos iš mokesčių ir komisinių (įskaitant delspinigius ir baudas). Įskaičiuojamos gryniaisiais pinigais sumokėtos palūkanos ir priskaičiuotos, bet dar nesumokėtos palūkanos. Finansinės pajamos iš investicijų yra pajamos iš palūkanų, dividendų arba kitų su finansiniu turtu, pavyzdžiui, su palūkaniniais indėliais, indėlių sertifikatais ir išdo obligacijomis (išskyrus bendrąjį paskolų portfelį), susijusių mokėjimų. Įskaičiuojamos gryniaisiais pinigais sumokėtos palūkanos ir priskaičiuotos, bet dar nesumokėtos palūkanos.

**4.1.6 straipsnis.** Veiklos pajamos (★★)

Tai visos finansinės pajamos ir kitos prie finansinių pajamų nepriskirtos veiklos pajamos, gautos už kitas finansines paslaugas, pavyzdžiui, iš mokesčių ir komisinių už su kreditais nesusijusias finansines paslaugas. Prie jų galima priskirti pajamas, susijusias su skolinimu, pavyzdžiui, narystės mokesčius, banko kortelių mokesčius, pervedimų mokesčius arba mokesčius už kitas finansines paslaugas, pavyzdžiui, mokėjimo paslaugas arba draudimą. Prie jų galima priskirti grynąjį pelną ar nuostolius dėl valiutos kurso, tačiau prie jų nepriskiriamos jokios dotacijos ir pajamos, uždirbtos ne iš paskolų ir finansinių paslaugų teikimo. Prie jų galima priskirti pajamas iš suteiktų nefinansinių paslaugų (mokymo, mentorystės, konsultuojamojo ugdymo), jei laikoma, kad jos yra glaudžiai susijusios su teikiamomis finansinėmis paslaugomis arba sudaro įstaigos pagrindinės veiklos dalį.

**4.1.7 straipsnis.** Personalo išlaidos (★)

Darbo užmokestis ir atlyginimai, kitos trumpalaikės išmokos darbuotojams, išlaidos išmokoms po darbo santykių nutraukimo, darbo santykių nutraukimo išlaidos, su akcijomis susiję mokėjimai, kitos ilgalaikės išmokos ir kitos su darbo santykiais susijusios išmokos.

**4.1.8 straipsnis.** Administracinės išlaidos (★)

Nefinansinės išlaidos, išskyrus personalo išlaidas, tiesiogiai susijusias su finansinių paslaugų arba kitų paslaugų, kurios sudaro neatskiriama mikroreditų teikėjo finansinių paslaugų dalį, teikimu, ir ryšių su klientais palaikymo išlaidos.

**4.1.9 straipsnis.** Finansinės išlaidos (★)

Visos palūkanos, mokesčiai ir komisinis atlyginimas, susiję su bet kuriais įsipareigojimais, įskaitant mikroreditų teikėjo įstaigoje klientų atidarytas indėlių sąskaitas, komercinį ir koncesinį skolinimąsi, hipotekas ir kitus įsipareigojimus. Prie jų gali būti priskiriami mokesčiai už kredito linijas. Įskaičiuojamos priskaičiuotos ir grynaisiais pinigais sumokėtos palūkanos.

**4.1.10 straipsnis. Rizikinga portfelio dalis (★)**

Šis straipsnis pažymėtas kaip **prioritetinis**, nes tai plačiausiai pripažintas portfelio kokybės matas. Tai visų dar negražintų paskolų, kurių viena arba daugiau pagrindinės dalies įmokų pradelstos tam tikrą skaičių dienų, vertė. Įskaičiuojamas visas nesumokėtas pagrindinės dalies likutis – ir pradelsta suma, ir būsimos įmokos be priskaičiuotų palūkanų. Neįskaičiuojamos paskolos, kurios buvo restruktūrizuotos arba kurių mokėjimo grafikas buvo pakeistas, nebent jų mokėjimas taip pat pradelstas. Mikroreditų teikėjai turėtų vertinti bent 30 ir 90 dienų pradelstas rizikingas portfelio dalis.

**4.1.11 straipsnis.** Nurašymai (★)

Paskolų, kurios apskaitos tikslais pripažintos beviltiškomis, vertė. Nurašymas – apskaitos procedūra, kai negražintas paskolos likutis atimamas iš bendrojo paskolų portfelio ir rezervo nuvertėjimo nuostoliams padengti, nekeičiant grynojo paskolų portfelio, bendro turto ar nuosavo kapitalo. Jeigu rezervo nuvertėjimo nuostoliams padengti nepakanka nurašytai sumai padengti, susidaro papildomi paskolų nuvertėjimo nuostoliai.

**4.1.12 straipsnis.** Rezervas nuvertėjimo nuostoliams padengti (atidėjinys paskolų nuostoliams padengti) (★)

Rezervas nuvertėjimo nuostoliams padengti (taip pat vadinamas atidėjiniu paskolų nuostoliams padengti) yra bendrojo paskolų portfelio dalis, atidėta tam atvejui, jeigu dėl įsipareigojimų neįvykdymo būtų patirta nuostolių (balansinis straipsnis). Atidėjinio paskolų nuostoliams padengti sudarymo sąnaudos – lėšos, kurios atidedamos tam atvejui, jei paskolos nebūtų sugražintos ir paskolų įmokos nebūtų sumokėtos. Atidėjinio paskolų nuostoliams padengti suma koreguojami rezervai paskolų nuostoliams padengti ir tai yra pelno mokesčio ataskaitos straipsnis.

**4.1.13 straipsnis.** Turtas (★)

Visa nuosavybė, įrenginiai, įranga, investicinis turtas, prestižas, nematerialusis turtas, išskyrus prestižą, kitas finansinis turtas, paskolos, gautinos sumos, nuosavo kapitalo metodu apskaitomos investicijos, biologinis turtas, parduoti laikomas ilgalaikis turtas, atsargos, trumpalaikis mokesčių turtas, atidėtųjų mokesčių turtas, iš prekybos gautinos ir kitos gautinos sumos, grynieji pinigai ir jų ekvivalentai.

**4.1.14 straipsnis.** Įsipareigojimai (★)

Visos sumos, mokėtinos pagal prekybos sandorius, ir kitos mokėtinos sumos, atidėjiniai darbuotojų išmokoms, kiti atidėjiniai, atidėtosios pajamos, kiti finansiniai įsipareigojimai, kiti nefinansiniai įsipareigojimai, trumpalaikiai mokesčiai įsipareigojimai, atidėti mokesčiai įsipareigojimai ir įsipareigojimai, įtraukti į parduoti laikomo disponuojamojo turto grupes.



#### 4.1.15 straipsnis. Veiklos tvarumo rodiklis (★)

Šis straipsnis pažymėtas kaip **prioritetinis**, nes tai pagrindinis mikrokreditų teikėjo veiklos rezultatų rodiklis. Juo matuojama, kokia apimtimi mikrokreditų teikėjas padengia savo išlaidas iš veiklos pajamų. Jis apskaičiuojamas pagal šią formulę:

Veiklos pajamos

(Finansinės išlaidos + Atidėjinių paskolų nuostoliams padengti sudarymo išlaidos + personalo išlaidos + administracinės išlaidos)

## Bendrieji socialinės atskaitomybės standartai

**4.2 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai kasmet viešai skelbia duomenis apie šiuos rodiklius:**

#### 4.2.1 straipsnis. Misija (★)

Šis straipsnis pažymėtas kaip **prioritetinis**, nes socialinę misiją svarbu atskleisti siekiant padidinti mikrokreditų teikėjo verslo modelio pagrindinių aspektų skaidrumą.

**4.2.2 straipsnis.** Vidutinis išmokėtų paskolų dydis (★)

**4.2.3 straipsnis.** Vidutinis išmokėtų paskolų dydis, išreiškiamas bendrųjų nacionalinių pajamų procentine dalimi (★)

**4.2.4 straipsnis.** Moterų klienčių procentinė dalis, jei tai svarbu atsižvelgiant į tikslinę rinką ir misiją (★)

**4.2.5 straipsnis.** Klientų iš kaimo vietovių procentinė dalis, jei tai svarbu atsižvelgiant į tikslinę rinką ir misiją (★)

**4.2.6 straipsnis.** Klientų, kurių pragyvenimo lygis nesiekia skurdo ribos, procentinė dalis, jei tai svarbu atsižvelgiant į tikslinę rinką ir misiją (★★★)

**4.2.7 straipsnis.** Klientų, kurie laipsniškai pradeda naudotis bendromis finansavimo paslaugomis, procentinė dalis, jei tai svarbu atsižvelgiant į tikslinę rinką ir misiją (★★)

**4.2.8 straipsnis.** Mažumoms priklausančių klientų procentinė dalis, jei tai svarbu atsižvelgiant į tikslinę rinką ir misiją (★)

**4.2.9 straipsnis.** Finansuotų startuolių procentinė dalis, jei tai svarbu atsižvelgiant į tikslinę rinką ir misiją (★)

**4.2.10 straipsnis.** Klientų, gaunančių socialines išmokas, procentinė dalis, jei tai svarbu atsižvelgiant į tikslinę rinką ir misiją (★)

## Bendrieji informacijos atskleidimo standartai

**4.3 straipsnis. Visuomenės nariai gali susipažinti su Kodekse nurodyta informacija apie atskirus mikrokreditų teikėjus internete paskelbtoje duomenų bazėje. (★)**

Mikrokreditų teikėjai užregistruojami saugioje interneto svetainėje, kurioje jie gali skelbti informaciją. Mikrokreditų teikėjams rekomenduojama atskleisti šią informaciją savo metinėse ataskaitose ir kituose atitinkamuose forumuose.

**4.4 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai kasmet viešai skelbia duomenis apie šiuos rodiklius:**

**4.4.1 straipsnis.** Aktyvių paskolų gavėjų skaičius (★)

Tai asmenų, kurie yra paėmę paskolą iš mikrokreditų teikėjo ir jos dar nėra gražinę arba kuriems tenka pagrindinė pareiga gražinti kurią nors bendrojo paskolų portfelio dalį, skaičius. Kelias paskolas iš mikrokreditų teikėjo gavęs paskolos gavėjas laikomas vienu paskolos gavėju.

**4.4.2 straipsnis. Suteiktų ir dar negražintų paskolų skaičius ir vertė (★)**

Tai yra: 1) per atitinkamus atskaitinius metus suteiktų paskolų skaičius ir vertė ir 2) iki finansinių metų pabaigos negražintų paskolų skaičius ir vertė.

**4.4.3 straipsnis.** Einamasis, bendrasis ir grynasis portfeliai (★)



#### **4.4.4 straipsnis.** Rizikinga portfelio dalis (★)

Mikrokreditų teikėjai atskleidžia duomenis apie 30 ir 90 dienų pradelstus rizikingos portfelio dalies mokėjimus.

#### **4.4.5 straipsnis.** Paskolų susijusioms šalims dalis (★)

Paskolos susijusioms šalims – tai mikrokreditų teikėjo paskolos valdybos nariams, darbuotojams ar jų šeimos nariams arba jiems mikrokreditų teikėjo skiriamos investicijos.

#### **4.4.6 straipsnis.** Bendra turto ir įsipareigojimų vertė (★)

#### **4.4.7 straipsnis.** Veiklos tvarumo rodiklis (★)

Šis straipsnis pažymėtas kaip **prioritetinis**, nes veiklos rezultatų skaidrumas yra svarbus veiksnys, skatinantis rinkos drausmę ir didinantis pasitikėjimą sektoriumi.

#### **4.4.8 straipsnis.** Gautos subsidijos (★)

Mikrokreditų teikėjai kasmet atskleidžia duomenis apie tai, kokias veiklos dotacijas gauna (sumą eurais), ir ataskaitos rengimo metu dirbančių savanorių skaičių.

#### **4.4.9 straipsnis.** Vienai paskolai tenkančios išlaidos (★)

#### **4.4.10 straipsnis.** Paskolų specialistų ir (bendras) darbuotojų skaičius (★)

#### **4.5 straipsnis.** Mikrokreditų teikėjai registruoja ir viešai atskleidžia duomenis apie per metus gautų skundų skaičių (★)

Visi klausimai, kuriuos pareiškėjas, aktyvus arba buvęs klientas pateikia pagal formalias skundų nagrinėjimo procedūras, registruojami kaip skundai. Šis straipsnis pažymėtas kaip **prioritetinis**, nes pranešimas apie klientų skundus ir duomenų apie juos atskleidimas yra svarbi priemonė, padedanti užtikrinti rinkos drausmę siekiant gerinti klientų aptarnavimą.



# 5



## Valdymo informacinė sistema

---



## Ižanga

Valdymo informacinėje sistemoje (VIS) „registruojami ir saugomi duomenys, procesų duomenys, kuriuos galima panaudoti prasmingoms ir aktualioms ataskaitoms rengti, naudojantis ja užtikrinama, kad būtų laikomasi apibrėžtų procedūrų, sukuriama audito seka ir taip padedama vykdyti operacijas“<sup>44</sup>. Veiksminga ir tinkama VIS gali padėti mikrokreditų teikėjams efektyviau ir patikimiau aptamauti savo klientus. Šiame Kodekso skirsnyje išdėstyti bendrieji mikrokreditų teikėjų VIS standartai, susiję su VIS išbaigtumu, (funkcijų) plėtimo galimybėmis, saugumu ir pagalba darbuotojams.

## Funkcinis išbaigtumas ir plėtros galimybės

**5.1 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai sukuria VIS, iš kurios gali gauti duomenis pagrindinėms finansinėms ataskaitoms parengti: (★)**

Iš VIS mikrokreditų teikėjai gauna finansinių ataskaitų duomenis – duomenis, kurie leidžia parengti pelno ataskaitas (apibendrinamos per tam tikrą laikotarpį uždirbtos pajamos ir patirtos išlaidos), balanso ataskaitas (apibendrinama finansinė pozicija tam tikru laiko momentu, apimanti turtą, įsipareigojimus ir nuosavą kapitalą) ir pinigų srautų ataskaitas. Šis straipsnis pažymėtas kaip **prioritetinis**, nes parengtos ataskaitos padeda mikrokreditų teikėjui vykdyti kasdienę veiklą (pvz., valdyti netesybų atvejus ir pan.) ir atlikti valdymo funkcijas.

**5.2 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai sukuria VIS, kuri jam leidžia atlikti visas apskaitos operacijas. (★★)**

Tiksliau, galima sudaryti atidėjinius paskolų nuostoliams padengti, sekti pinigų srautus, pajamas ir išlaidas.

**5.3 straipsnis. Mikrokreditų teikėjų VIS veikia pagal visuotinai pripažintus apskaitos principus ir apskaitos standartus. (★)**

**5.4 straipsnis. Naudodamiesi VIS mikrokreditų teikėjai gali periodiškai rengti paskolų portfelio kokybės ataskaitas. (★★)**

TVIS leidžia rengti portfelio kokybės ataskaitas bent kas mėnesį. Šis straipsnis pažymėtas kaip **prioritetinis**, nes tokiu funkcionalumu pasižyminti VIS padeda paskolų specialistams ir vadovybei stebėti ir valdyti netesybų atvejus. VIS kaupiami praėjusių laikotarpių duomenys, speciali informacija apie paskolų specialistus, netesybų valdymo priemonės.

**5.5 straipsnis. Naudodamiesi VIS mikrokreditų teikėjai gali valdyti ir saugoti informaciją apie klientus. (★)**

Prie tokios informacijos priskiriama: kliento vardas ir pavardė (pavadinimas), praėjusių laikotarpių duomenys ir apibendrinti duomenys apie klientą. Šis straipsnis pažymėtas kaip **prioritetinis**, nes efektyvus klientų duomenų valdymas padeda suprasti klientų bazę.

**5.6 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai, vadovaudamiesi savo misija, renka kokybišką ir patikimą informaciją apie klientų profilį. (★★)**

Ši informacija gali apimti duomenis apie klientų socialinius, ekonominius ir demografinius ypatumus ir klientų ypatumus, susijusius su tiksline rinka ir mikrokreditų teikėjo misija (pvz., kurti darbo vietas ir pan.).

**5.7 straipsnis. Mikrokreditų teikėjų VIS padeda greitai gauti vadovybei, paskolų specialistams ir valdybos nariams svarbią informaciją. (★★)**

Tai nebūtinai reiškia, kad vadovas, paskolų specialistai arba valdybos nariai turi turėti galimybę šią informaciją gauti tiesiogiai iš VIS. Tai veikiau reiškia, kad iš VIS turėtų būti galima gauti visoms šioms grupėms aktualią informaciją.

**5.8 straipsnis. Naudodamiesi VIS mikrokreditų teikėjai gali tvarkyti suplanuotą augimą, įtraukti naujus produktus, kelias buveines, paslaugas ir paskirstymo kanalus. (★★)**

Naudojantis VIS galima tvarkyti suplanuotą augimą, įtraukti naujus produktus, kelias buveines, paslaugas ir paskirstymo kanalus. VIS galima atskirti ir sumuoti duomenis buveinės lygmeniu. Į VIS galima įtraukti naujas skolinimo metodikas, valiutas, įvairaus pobūdžio palūkanų normas. Kitu atveju mikrokreditų teikėjas planuoja investuoti į naują VIS, kuri atitiktų augimo poreikius. Tai negalioja smulkioms įstaigoms, kurios augti neplanuoja.

## Saugumas ir pagalba darbuotojams

**5.9 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai užtikrina VIS saugumą. (★★)**

Mikrokreditų teikėjo IT sistemoje užtikrinamas infrastruktūros saugumas (pvz., apsauga nuo kenkimo programinės įrangos, šifruotas el. paštas, saugus VPN tinklas, atnaujinama ir saugi programinė įranga ir pan.). Sistemos sudėtingumas priklauso nuo mikrokreditų teikėjo dydžio.

**5.10 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai nustato įvairius naudotojų prieigos ir atskaitomybės lygmenis, o funkcijas priskiria konkreitiems naudotojų lygmenims, integruotiems į naudotojo sąsają. (★★)**

Pagrindinis šios nuostatos aspektas yra tai, kad vienas asmuo neturėtų galėti viso proceso atlikti vienas.

**5.11 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai nustato tvarką, pagal kurią saugiai laiko duomenis apie įvykdytus sandorius, balansus, ataskaitas ir jų kopijas, o prireikus šią informaciją gali atkurti. (★★)**

Tuo tikslu gali būti reguliariai išsaugomos atsarginės kopijos, integruojami informacijos atkūrimo mechanizmai.

**5.12 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai turi apsaugos priemones, užtikrinančias, kad duomenų failai nebūtų neteisėtai arba netyčia pakeisti. (★★)**

Tuo tikslu tam tikrai veiklai gali būti nustatomi apribojimai, naudojami naudotojų slaptažodžiai, vedamas sistemos pažeidimų žurnalas.

**5.13 straipsnis. Naudodamiesi VIS mikrokreditų teikėjai gali peržiūrėti esminių procesų ir duomenų keitimo audito seką. (★★)**

Sistemoje turėtų būti galima atsekti, kas atliko tam tikrus pagrindinius veiksmus (arba už juos pasirašė), pavyzdžiui, išmokėjo paskolas, pakeitė paskolos sumas, pakeitė paskolos mokėjimo grafiką.

**5.14 straipsnis. Mikrokreditų teikėjai VIS naudotojams organizuoja mokymus ir (arba) parengia vadovus. (★★)**

## Sąvokų žodynėlis

Sąvoka	Apibrėžtis
<b>Metinis visuotinis susirinkimas (MVS)</b>	Akcinės bendrovės direktorių ir akcininkų susirinkimas. Pagal įstatymus dažnai reikalaujama, kad MVS (kartais vadinamas metiniu susirinkimu) tvirtintų metines sąskaitas, rinktų valdybos narius ir spręstų kitus klausimus.
<b>Metinė procentinė palūkanų norma</b>	Metinė palūkanų norma yra taikoma paskoloms ir išreiškiama kaip vienas procentinis dydis, atspindintis faktines metines pinigines paskolos laikotarpio išlaidas. Įskaičiuojami visi su sandoriu susiję mokesčiai ir papildomos išlaidos.
<b>Audito seka</b>	Popierinių arba elektroninių dokumentų seka, kurioje iš eilės užfiksuota sandorio istorija. Leidžia didžiosios knygos finansinius duomenis susieti su patvirtinamuoju dokumentu (pvz., sąskaita faktūra, kvitu ir pan.). Didžioji knyga yra organizacijos apskaitos informacijos saugykla, kurioje apibendrinami visų per ataskaitinį laikotarpį atliktų sandorių duomenys.
<b>Verslo planas</b>	Išsamus dokumentas, kuriame aprašomi įmonės arba organizacijos praėjusių laikotarpių, dabartiniai ir būsimi finansiniai ir veiklos tikslai. Naudojamas kaip tam tikro laikotarpio (paprastai 3–5 metų) organizacijos veiklos kryptių gairės. Padeda formuoti organizacijos politiką ir strategiją, pagrindžiamas finansiniais duomenimis.
<b>Įkaitas</b>	Dažniausiai naudojamas tradicinis įkaitas – turto aktai, dažniausiai naudojamas netradicinis įkaitas – asmeninės garantijos, namų ūkio turtas ir priverstinės santaupos. Vietoj įkaito gali būti naudojamos tarpusavio garantijos.
<b>Kredito rizika</b>	Pajamoms arba kapitalui kylanti rizika dėl to, kad klientas nesilaiko paskolos sutarties sąlygų. Iš esmės tai yra rizika, kad paskolų gavėjai negrąžins gautų paskolų.
<b>Išorės auditas</b>	„Išorės auditas yra formali, nepriklausoma subjekto finansinių ataskaitų, įrašų, sandorių ir operacijų peržiūra, kurią atlieka profesionalūs apskaitos specialistai, siekiant užtikrinti didesnę finansinių ataskaitų ir kitų valdymo ataskaitų patikimumą, užtikrinti atskaitomybę už rėmėjų lėšas ir nustatyti silpnąsias vidaus kontrolės ir sistemų vietas. Išorės audito mastas gali labai skirtis priklausomai nuo kiekvieno audito tikslo <sup>5</sup> .“
<b>Mikrokreditų teikėjas</b>	Organizacija, savarankiškai arba kartu su kitomis finansų įstaigomis (pvz., bankais) teikianti iki 50 000 EUR dydžio mikrokreditus labai mažiems verslininkams.
<b>Rizikinga portfelio dalis</b>	Negrąžintų paskolų, kurių viena arba daugiau pagrindinės dalies įmokių yra pradelstos tam tikrą skaičių dienų, vertė. Dažnai išreiškiama kaip koeficientas ir skirstoma į kategorijas pagal pradelstų dienų skaičių.

Sąvoka	Apibrėžtis
<b>Kvorumas</b>	Minimalus komiteto arba organizacijos specialistų ir narių skaičius, dažniausiai dauguma, kuri reikalinga, kad verslo sandoris būtų pagrįstas.
<b>Paskolų refinansavimas</b>	Paskolų išmokėjimas, kad paskolos gavėjas galėtų grąžinti ankstesnes paskolas, kurių kitaip negalėtų grąžinti.
<b>Paskolos, kurių mokėjimo grafikas pakeistas</b>	Paskolų mokėjimo grafiko keitimas yra procesas, per kurį iš naujo susiderama dėl pradinio pagrindinės dalies mokėjimo grafiko arba jis pakeičiamas <sup>6</sup> .
<b>Riboto naudojimo lėšos</b>	Subsidijos, investicijos arba dotacijos, pagal kurių sąlygas reikalaujama, kad lėšos būtų naudojamos tam tikru būdu arba pagal tam tikrą paskirtį, priklausomai nuo finansavimo teikėjo valios, pavyzdžiui, aptamavimui. Lėšos gali būti naudojamos tam tikroms paslaugoms tam tikrai tikslinei grupei teikti arba gali būti skirtos tam tikroms išlaidoms padengti (pvz., atlyginimų, įrangos išlaidoms ir pan.).
<b>Rizikos matrica</b>	Rizikos matricioje arba registre nurodoma rizika, jos tikimybė bei mastas (pvz., maža, vidutinė arba didelė), o sujungus įvairius matus (tikimybę ir dydį) nustatomas bendras rizikos profilis. Su ja susijusi priemonė yra rizikos valdymo matrica, į kurią įtraukiama esama rizikos valdymo kokybė, matuojama pagal rizikos kontrolę (pvz., griežta, priimtina arba silpna).
<b>Užtikrintas skolinimas</b>	Užtikrintas skolinimas yra toks skolinimas, kai paskola suteikiama mainais už įkeičiamą turtą. Jeigu paskola negražinama, paskolos davėjas gali perimti turtą ir iš jo padengti visus nuostolius.
<b>Bendra skolinimosi kaina</b>	Bendras mokestis pagal prisiimamą skolinį įsipareigojimą (paskolą). Jį gali sudaryti palūkanos ir kiti paskolos suteikimo metu paskolos davėjui žinomi kliento mokėtini finansiniai mokesčiai. Bendra skolinimosi kaina išreiškiama vertės matais.
<b>Neriboto naudojimo lėšos</b>	Subsidijos, investicijos arba dotacijos, kurių lėšos gali būti panaudotos jas gavusios organizacijos nuožiūra.
<b>Variacijos analizė</b>	Procesas, per kurį apskaičiuojamas skirtumas tarp faktinio ir biudžete suplanuoto arba siekiamo išlaidų ir pajamų didžio ir nustatomos skirtumo arba variacijos priežastys.

# Išnašos

1 Europos mikrokreditų teikėjų gero elgesio kodeksą parengė dr. Karlas Daysonas ir dr. Pālas Vikas iš Jungtinės Karalystės Salfordo universiteto padalinio Community Finance Solutions pagal sutartį, pasirašytą su Europos Komisija.

2 Aktyvūs paskolų gavėjai yra asmenys, kurie yra paėmę paskolą iš mikrokreditų teikėjo ir jos dar nėra gražinę arba kuriems tenka pagrindinė pareiga gražinti kurią nors bendrojo paskolų portfelio dalį. Kelias paskolas gavęs paskolos gavėjas turėtų būti laikomas vienu paskolos gavėju

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

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

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

6 Microfinance Consensus Guidelines

## **Kaip susisiekti su ES**

### **Asmeniškai**

Visoje Europos Sąjungoje yra šimtai Europe Direct informacijos centrų. Artimiausio centro adresą rasite svetainėje <http://europa.eu/contact>

### **Telefonu arba el. paštu**

Europe Direct tarnyba atsakys į jūsų klausimus apie Europos Sąjungą. Su šia tarnyba galite susisiekti:

- nemokamu numeriu: 00 800 6 7 8 9 10 11 (kai kurie operatoriai už šiuos skambučius gali imti mokestį),
- šiuo standartiniu numeriu: +32 22999696 arba
- elektroniniu paštu svetainėje <http://europa.eu/contact>

## **Kaip rasti informacijos apie ES**

### **Internetas**

Informacijos apie Europos Sąjungą visomis oficialiosiomis ES kalbomis galima rasti svetainėje Europa (<http://europa.eu>)

### **ES leidiniai**

Nemokamų ir mokamų ES leidinių galite atsisiųsti arba užsisakyti svetainėje EU Bookshop (<http://publications.europa.eu/eubookshop>). Jeigu jums reikia daugiau nemokamų leidinių egzempliorių, kreipkitės į Europe Direct arba į vietos informacijos centrą (žr. <http://europa.eu/contact>)

### **ES teisė ir susiję dokumentai**

Norėdami susipažinti su ES teisine informacija, įskaitant visus ES teisės aktus nuo 1951 m. visomis oficialiosiomis kalbomis, apsilankykite svetainėje EUR-Lex (<http://eur-lex.europa.eu>)

### **ES atvirieji duomenys**

ES atvirųjų duomenų portale (<http://data.europa.eu/euodp>) galima susipažinti su ES duomenų rinkiniais. Duomenis galima nemokamai parsisiųsti ir pakartotinai naudoti tiek komerciniais, tiek nekomerciniais tikslais



Europos mikrokreditų teikėjų gero elgesio kodekse išdėstyta suderintų Europos mikrofinansavimo sektoriaus standartų rinkinys. Šis kodeksas gali būti naudojamas kaip savikontrolės priemonė ir kartu tai yra kokybės ženklas, rodantis, kad jį taikanti mikrofinansavimo įstaiga yra įsipareigojusi laikytis etiško finansavimo principų. Rengiant Kodeksą vadovautasi pripažintos geriausios sektoriaus praktikos pavyzdžiais ir aktyviai konsultuotasi su suinteresuotaisiais subjektais. Įsipareigojimas laikytis Kodekso arba Kodekso patvirtinimas yra būtina ES finansinės paramos teikimo mikrofinansavimo įstaigoms ir bankams sąlyga

Mūsų leidinius nemokamai galite atsisiųsti arba užsisakyti internetu adresu

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

Norėdami reguliariai gauti naujienas apie Užimtumo, socialinių reikalų ir įtraukties generalinį direktoratą, „Social Europe“ naujienlaiškius nemokamai gausite užsiregistravę adresu

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



Social Europe



EU\_Social



Europos Sąjungos  
leidinių biuras