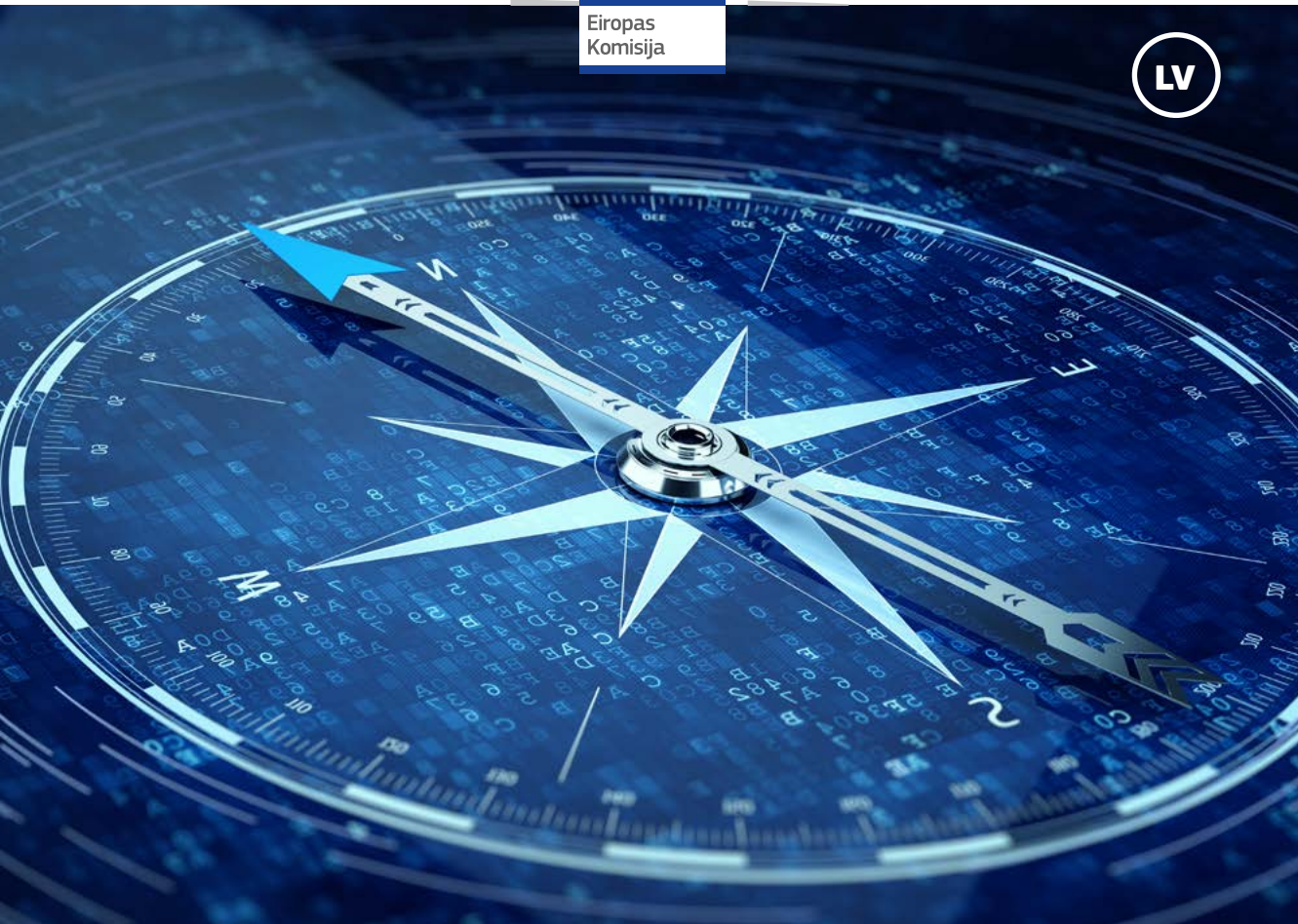




Eiropas
Komisija



Eiropas Mikrokredītu izsniegšanas ētikas kodekss

Sociālā Eiropa

Manuskripts pabeigts Maijs 2022

2022 izdevums

Eiropas Mikrokredītu izsniegšanas ētikas kodeksu izstrādāja Dr. Karl Dayson un Dr. Pål Vik (Community Finance Solutions, Salfordas Universitāte, Apvienotā Karaliste) saskaņā ar līgumu, kas noslēgts ar Eiropas Komisiju.

Ne Eiropas Komisija, ne personas, kas rīkojas Komisijas vārdā, neatbild par to, kā tiek izmantota šajā publikācijā iekļautā informācija.

Luksemburga: Eiropas Savienības Publikāciju birojs, 2022

© Eiropas Savienība, 2022

Atļauts izmantot citur, norādot avotu.

Eiropas Komisijas dokumentu atkalizmantošanas politika ir noteikta ar Lēmumu 2011/833/ES (OV L 330, 14.12.2011., 39. lpp).

Vāka attēls © Shutterstock

Lai varētu izmantot vai reproducēt fotoattēlus vai citus materiālus, uz ko ES nav autortiesību, atļauja jāprasa tieši autortiesību īpašniekam.

The background features a complex, light blue geometric pattern. At the top, there are several interlocking gears of various sizes. Below the gears, a network of thin lines forms a circuit-like structure, with small circles acting as nodes. On the right side, a cluster of hexagons is arranged in a honeycomb-like pattern. Dashed lines with arrows indicate flow or direction, and a small hatched rectangular area is visible on the left side.

Eiropas Mikrokredītu izsniegšanas ētikas kodekss

Priekšvārds



Nicolā Šmits

darba un sociālo tiesību komisārs
Eiropas Komisija

Eiropas mikrofinansēšanas ekosistēma ir augoša nozare ar ievērojamu potenciālu, jo vairāk nekā 90 % Eiropas uzņēmumu ir mikrouzņēmumi. Tomēr šī nozare koronavīrusa uzliesmojuma radīto seku dēļ pārdzīvo būtisku satricinājumu. Daudzi Eiropas mazie uzņēmumi, tostarp mikrofinansēšanas uzņēmumi un to klienti, kas bieži vien pieder sabiedrības vismazāk aizsargātajām grupām, ir smagi cietuši. Tādēļ ir svarīgi atbalstīt to piekļuvi finansējumam, lai veicinātu darbvietu radīšanu, vienlīdzīgas iespējas un iekļaušanu kā daļu no Eiropas atveseļošanas, kā arī risinātu koronavīrusa uzliesmojuma radītās jaunās problēmas. Mikrofinansēšana ir svarīgs instruments, kas ļauj lielākam skaitam iedzīvotāju, kuri pārstāv dažādus sabiedrības slāņus, kļūt par uzņēmējiem un nodrošināt, ka mūsu ekonomika kalpo ikviena interesēm. Taču šī nozare ir nevienmērīga — tās dalībnieku un darījumdarbības modeļu daudzveidības dēļ, kā arī tāpēc, ka Eiropā pastāv dažādi juridiskie un institucionālie regulējumi.

Tāpat aizdevumu izsniegšanas prakse šajā nozarē ievērojami atšķiras — atkarībā no mikro kredītu izsniedzējas iestādes veida, juridiskās struktūras, darbības vides, kā arī spējas piemērot pamatotas un efektīvas vadības procedūras. Eiropas Savienībā mikro kredītus izsniedz finanšu iestādes, piemēram, komercbankas, krājbankas, kooperatīvās bankas un valsts bankas, kā arī vairākas nebanku finanšu iestādes, piemēram, mikrofinansēšanas uzņēmumi, fondi, krājaizdevu sabiedrības, labdarības organizācijas, NVO.

Kopš 2010. gada Eiropas Savienība, izmantojot savas finansēšanas programmas, ir izstrādājusi jaunu atbalsta pasākumu finanšu iestādēm, kas nodarbojas ar mikrofinansēšanu un aizdevumu piešķiršanu sociālajiem uzņēmumiem. 2014.–2020. gada plānošanas periodā kopējais ES atbalsts abām šīm jomām bija vairāk nekā 800 miljoni EUR, un tika sagaidīts, ka kopumā tiks piesaistīts

finansējums 3 miljardu EUR apmērā, Komisija turpinās sniegt savu atbalstu arī pēc 2020. gada, izmantojot programmu InvestEU. Turklāt Komisijas priekšlikumā atveseļošanas plānam un jaunajā daudzgadu finanšu shēmā 2021.–2027. gadam ir ierosināts vērienīgs pasākumu plāns, saskaņā ar kuru tiks arī veikti ieguldījumi Eiropas sociālās struktūras labošanā, tostarp atbalsts mikrofinansējuma nozares pārveidei atjaunošanas centieni ietvaros.

Ņemot vērā atšķirīgo stāvokli, kā arī balstoties uz atzītu paraugpraksi mikro kredītu nozarē un intensīvi apspriežoties ar ieinteresētajām personām, ir izstrādāts brīvprātīgais Eiropas Mikro kredītu izsniegšanas ētikas kodekss ("Kodekss")¹. Kodekss pirmoreiz tika izveidots 2011. gada oktobrī. Kopš tā laika tas ir kļuvis par atzītu kvalitātes zīmi, kas darbojas klientu, ieguldītāju, finansētāju, īpašnieku, regulējošo iestāžu un partnerorganizāciju labā. Tagad šis kodekss ir atjaunināts, plaši iesaistot galvenās ieinteresētās personas, tostarp nozares praktiķus, nozares apvienības (Eiropas Mikrofinansēšanas tīklu (EMT) un Mikrofinansēšanas centru (MFC)), ES iestādes, bankas un ekspertus.

Es ļoti ieteiktu visām Eiropas mikrofinansēšanas iestādēm — kā lielām, tā mazām — izmantot šo kodeksu kā etalonu, ar ko tiek noteikta labākā aizdevumu izsniegšanas prakse mikrofinansēšanas jomā. To darot, es vēlos pateikties arī jums par jūsu apņēmību ievērot augstus ētiskus standartus kredītešanas jomā un veidot taisnīgāku un iekļaujošāku Eiropu.

Briselē, 2020. gada 30. jūnijā
Nicolā Šmits,
darba un sociālo tiesību komisārs
Eiropas Komisija

Pateicība

Eiropas Mikrokredītu izsniegšanas ētikas kodeksa izstrādē un aktualizēšanā ir piedalījušās tālāk alfabēta kārtībā norādītās organizācijas:

- 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)

Atbildot uz anketu jautājumiem, procesā piedalījās arī daudzi citi dalībnieki.

Satura rādītājs

Priekšvārds	4
Pateicība	5
Par eiropas mikrokredītu izsniegšanas ētikas kodeksu	8
Kodeksa izstrāde	8
Kādēļ Eiropas Savienībā ir nepieciešams Mikrokredītu izsniegšanas ētikas kodekss?	8
Iestādes, uz kurām Kodekss attiecas?	8
Kodeksa mērķauditorija	8
Kā lietot šo dokumentu?	9
Sarežģītības pakāpe.....	9
Prioritārie punkti	9
Tikai lielām iestādēm.....	9
Pārskata matrica	10
1. Attiecības ar klientiem un ieguldītājiem	18
Ievads	19
Attiecības ar klientiem	19
Pietiekamas informācijas sniegšana klientam.....	19
Klientu tiesības.....	20
Izvairīšanās no pārmērīgām klientu parādsaistībām.....	20
Klientu apkalpošana.....	21
Ētiska darbinieku un iestādes rīcība.....	21
Klientu datu aizsardzība	22
Attiecības ar ieguldītājiem	22
2. Pārvaldība	23
Ievads	24
Darījumdarbības plāna izstrāde	24
Valde	25
Valdes neatkarība.....	25
Valdes pienākumi.....	26
Valdes ietekme uz mikrokredītu sniedzēju.....	26
Valdes locekļu izvēle un pārstāvība	27

Vadība	27
Vadības zinātība un cilvēkresursu pārvaldība	27
Darbības rokasgrāmatas	28
Ārējā revīzija	29
3. Riska pārvaldība	30
Ievads	31
Riska pārvaldības regulējums	31
Kredītriska pārvaldība	32
Portfeļa kvalitātes plānošana	33
Krāpšanas un drošības risku pārvaldība	33
Iekšējās revīzijas funkcija	35
4. Pārskatu standarti	36
Ievads	37
Kopējie finanšu pārskatu standarti	37
Kopējie sociālo pārskatu standarti	39
Kopējie izpaušanas standarti	39
5. Vadības informācijas sistēmas	41
Ievads	42
Funkcionālais pilnīgums un paplašināmība	42
Glosārijs	44
Beigu vāres	46

Par Eiropas mikrokredītu izsniegšanas ētikas kodeksu

Ar Eiropas Mikrokredītu izsniegšanas ētikas kodeksu tiek noteikts tāds standartu kopums attiecībā uz vadību, pārvaldību, riska pārvaldību, pārskatu sniegšanu, attiecībām ar klientiem un ieguldītājiem, kas ir kopīgs Eiropas Savienības mikrokredītu nozarei un no kura iegūst klienti, ieguldītāji, finansētāji, īpašnieki, regulējošās iestādes un partnerorganizācijas.

Kodeksa izstrāde

Kodekss ir izstrādāts, pamatojoties uz mikrofinansēšanas nozarē atzītu paraugpraksi un intensīvi apspriežoties ar ES mikrofinansēšanas nozares pārstāvjiem un saistītajām ieinteresētajām personām. Kodekss tika izstrādāts, vadoties pēc šādiem principiem:

uzsvars uz konkrēta un izmērāma satura iekļaušanu, lai mikrokredītu sniedzēju vadītāji un valde uz tā pamata varētu rīkoties ar mērķi uzlabot savu organizāciju darbību;

uzsvars uz tāda kodeksa izstrādi, kas būtu pielāgots dažādiem mikrokredītu sniedzējiem ES, ņemot vērā tirgus apstākļus, institucionālās formas un tiesisko regulējumu;

uzsvars uz standartu paaugstināšanu, līdzsvarojot nepieciešamību ieviest paraugpraksi ar mikrokredītu sniedzēju reālistiskām vēlmēm savas darbības kontekstā.

Kādēļ Eiropas Savienībā ir nepieciešams Mikrokredītu izsniegšanas ētikas kodekss?

Kodeksa izstrādes pamatā bija atzinums, ka, ņemot vērā atšķirīgo tiesisko regulējumu, kādā darbojas ES mikrokredītu sniedzēji, ir jāizveido vienots vēlmju un standartu kopums, kas būtu kopīgs visai nozarei. No tā iegūtu gan pati nozare, gan tās finansētāji, ieguldītāji, klienti, īpašnieki, regulējošās iestādes un partnerorganizācijas. Kodeksā ir noteiktas paraugprakses nostādnes, kas nozarei ļaus labāk pārvarēt problēmas saistībā ar to, kā nodrošināt piekļuvi ilgtermiņa finansējumam, noturēt un uzlabot pakalpojumu kvalitāti, kā arī pāriet uz ilgtspējīgu darbību.

Kodeksa mērķis nav ieviest jaunu vai aizstāt esošo regulējumu attiecībā uz mikrokredītu sniedzējiem. Drīzāk ar to ir paredzēts sīkāk izklāstīt vienotu standartu kopumu attiecībā uz mikrokredītu sniedzēju darbību un pārskatu sniegšanu.

Iestādes, uz kurām Kodekss attiecas?

Eiropas Mikrokredītu izsniegšanas ētikas kodekss galvenokārt attiecas uz nebanku mikrokredītu sniedzējiem, kas tieši vai sadarbībā ar citu finanšu iestādi (piem., banku) izsniedz mikrouzņēmējiem paredzētus aizdevumus, kuru apmērs nepārsniedz 50 000 EUR. Taču ES mikrokredītu nozares uzņēmumi ir ļoti atšķirīgi lieluma un institucionālās struktūras ziņā, kā arī darbojas atšķirīgos tirgos. Tādēļ ne visus prakses aspektus var uzskatīt par paraugpraksi vai pat par īstenojamu praksi attiecībā uz visiem mikrokredītu sniedzējiem. Dažos gadījumos, iespējams, jau pastāv regulējums, kas aptver konkrētas jomas un praksi. Kodeksā tas ir atzīts un attiecīgos gadījumos ir norādīts, uz kāda veida iestādēm konkrētais punkts neattiecas.

Kodeksa mērķauditorija

Šis kodekss ir paredzēts mikrokredītu sniedzēju vadītājiem, direktoriem, klientiem, ieguldītājiem, finansētājiem, īpašniekiem, regulējošajām iestādēm un partnerorganizācijām. Tas ir izstrādāts kā rīks, kuru var izmantot mikrokredītu sniedzēju valdes locekļi, ieinteresētās personas un vadītāji, lai uzlabotu nozares darbību. Klienti to var izmantot kā rīku, kas garantē, ka pret viņiem izturēsies taisnīgi un ētiski. Ieguldītājiem un finansētājiem šis rīks garantē ka nozare darbojas, ievērojot pārredzamus un visā ES vienotus pārskatu standartus. Regulējošajām iestādēm šis rīks sniedz zināmu pārliecību, ka nozare darbojas atbilstīgi pamatotai darījumdarbības praksei un principiem un tiek labi pārvaldīta.

Kā lietot šo dokumentu?

Kodekss ir iedalīts piecās sadaļās:

Attiecības ar klientiem un ieguldītājiem. Šajā sadaļā ir izklāstīti mikrokredītu sniedzēju pienākumi pret klientiem un ieguldītājiem, kā arī klientu un ieguldītāju tiesības;

Pārvaldība. Šajā sadaļā ir iekļauti standarti attiecībā uz mikrokredītu sniedzēju vadību un valdi;

Kopējie pārskatu standarti. Šajā sadaļā ir izklāstīti rādītāji, kuri mikrokredītu sniedzējiem ir jāapkopo, par kuriem ir jāziņo un kuri ir jānorāda;

Vadības informācijas sistēmas. Šajā sadaļā ir izklāstīti kopējie standarti attiecībā uz vadības informācijas sistēmām;

Riska pārvaldība. Šajā sadaļā ir izklāstītas kopīgas pieejas un riska pārvaldības procedūra.

Papildus ir iekļauts arī glosārijs, kurā ir skaidroti daži no lietotajiem jēdzieniem.

Punkti ir izklāstīti, kā norādīts tālāk:

1.3. punkts. Ja aizdevuma termiņš ir 12 vai vairāk mēnešu, mikrokredītu sniedzējiem ir jāsniedz saviem klientiem skaidra un precīza informācija par aizdevumu — vai nu gada pārskata veidā, vai darot to pieejamu tiešsaistē. (★★★)

Gada pārskatā ir jāietver informācija par samaksātajām summām (procentiem un pamatsummu), atlikušo bilanci (procentiem un pamatsummu), kā arī atlikušo maksājumu struktūru (laiku, summām, procentiem un pamatsummu). Gada pārskatu var nosūtīt elektroniski, papīra formātā vai darīt pieejamu tiešsaistē.

Punkti ir izcelti treknrakstā, un attiecīgos gadījumos zem punkta teksta ir sniegti papildu norādījumi.

Sarežģītības pakāpe (★) (★★) (★★★)

Punkta prasību īstenošanas sarežģītības pakāpe ir norādīta šādi: ★ (zema sarežģītība), ★★ (vidēja sarežģītība) un ★★★ (augsta sarežģītība)

Prioritārie punkti (P)

Dokumentā ir iekļauti vairāki punkti, kas ir identificēti kā prioritārie punkti. Tiek uzskatīts, ka šie punkti ir īpaši svarīgi, un tie ir sarkanā krāsā, kā parādīts tālāk.

1.12. punkts. Mikrokredītu sniedzējiem ir mehānisms klientu sūdzību izskatīšanai, un šai nolūkā ir atvēlēti personāla resursi. (★)

Šis punkts ir identificēts kā **prioritārs punkts**, jo tiesības iesniegt sūdzību un saņemt tiesisku aizsardzību ir svarīgas un vispārārtītas klientu tiesības. Par šo jautājumu ir jābūt atbildīgam vienam vai vairākiem darbiniekiem. Tas var ietilpt viena vai vairāku darbinieku amata aprakstā.

Tikai lielām iestādēm (▲)

Ja punkts attiecas tikai uz lielām iestādēm, tas ir apzīmēts ar simbolu (▲) aiz punkta teksta. Šajā dokumentā lielas iestādes ir definētas kā mikrokredītu sniedzēji, kuriem ir vairāk nekā 7000 aktīvu aizņēmēju² un vairāk nekā 70 darbinieku. Papildu norādījumos pie punktiem ir dotas atsauces arī uz maziem un vidējiem mikrokredītu sniedzējiem. Mazi mikrokredītu sniedzēji ir organizācijas, kurām ir mazāk nekā 4000 klientu un 35 darbinieku, savukārt vidējiem mikrokredītu sniedzējiem ir 4000–7000 klientu un 35–70 darbinieki.

Visi minētie punkti kopsavilkuma veidā ir apkopoti matricā, sk. tālāk. Prioritārie punkti ir izcelti treknrakstā sarkanā krāsā.

Pārskata matrica

Punkta numurs	Punkts	Prioritāte	Sarežģītība	Tikai lielām	Lappuse
I. ATTIECĪBAS AR KLIENTIEM UN IEGULDĪTĀJIEM					
Pietiekama informācija klientam					
<i>Mikrokredītu sniedzēji...</i>					
1.1	savās reklāmās norāda izmaksas		★		19
1.2	iekļauj kredītīgumā informācijas kopumu	P	★		19
1.3	sniedz skaidru informāciju gada pārskatā par aizdevumu		★★★		19
1.4	veic pasākumus, lai nodrošinātu, ka klienti izprot noteikumus un procesu		★★		20
Klientu tiesības					
<i>Klientiem ir tiesības...</i>					
1.5	atkāpties no kredītīguma vai veikt atmaksu 7 dienās	P	★★		20
1.6	uz to, ka kredītvēsture tiek paziņota valsts kredītbijamam		★★		20
Izvairšanās no pārmērīgām klientu parādsaistībām					
<i>Mikrokredītu sniedzēji...</i>					
1.7	izvērtē atmaksas spēju un spēju atļauties aizdevumu	P	★		20
1.8	uztur kredītpolitiku, kā noteikt aizņēmēja parāda robežvērtības		★★		20
1.9	nekavējoties informē aizņēmēju par samaksas neveikšanu vai nepietiekamu samaksas apmēru		★		20
Klientu apkalpošana					
<i>Mikrokredītu sniedzēji...</i>					
1.10	regulāri vērtē klientu apmierinātību		★★★		21
1.11	uztur politiku, kas paredz pienākumu izmeklēt sūdzības		★★	▲	21
1.12	uztur mehānismu klientu sūdzību izskatīšanai	P	★		21
1.13	nodrošina, ka klienti ir informēti par tiesībām iesniegt sūdzību		★		21
Ētiska darbinieku un iestādes rīcība					
<i>Mikrokredītu sniedzēji...</i>					

Punkta numurs	Punkts	Prioritāte	Sarežģītība	Tikai lielām	Lappuse
1.14	klientu izvēlē un attieksmē pret tiem nerīkojas diskriminējoši		★		21
1.15	nosaka pieļaujamo un nepieļaujamo parādu piedziņas praksi		★★		21
1.16	regulāri veic darbinieku novērtēšanu		★		21
	Klientu datu aizsardzība				
	<i>Mikrokredītu sniedzēji...</i>				
1.17	uztur rakstisku privātuma politiku attiecībā uz klientu datiem		★★		22
1.18	uztur sistēmas, kas paredzētas klientu personas datu un finanšu informācijas aizsardzībai		★★		22
1.19	informē klientus par informācijas izmantošanu un tiesībām atsaukt atļauju		★		22
1.20	informācijas publiskošanai pieprasa rakstisku klienta piekrišanu		★		22
	Attiecības ar ieguldītājiem				
	<i>Mikrokredītu sniedzēji...</i>				
1.21	uzņemas atbildību nemaldināt ieguldītājus		★		22
1.22	uztur dokumentētus procesus, lai nodrošinātu izpratni par risku		★★		22
II. PĀRVALDĪBA					
	Darījumdarbības plānošana				
	<i>Mikrokredītu sniedzēji...</i>				
2.1	izstrādā stratēģiskus dokumentus, kas regulāri tiek pārskatīti	P	★★		24
2.2	izstrādā stratēģiskus dokumentus, kas aptver vismaz 3 gadu laikposmu		★★		24
2.3	nodrošina, ka stratēģiskie dokumenti aptver darījumdarbības aspektu minimumu	P	★★		24
2.4	nodrošina, ka stratēģiskajos dokumentos ir ietverti gan sociālie, gan finanšu mērķi		★★		24
2.5	veic praktiskus pasākumus vides ilgtspējas veicināšanai		★★		24
2.6	izmanto vadības kontroles un darbības rezultātu noteikšanas rīkus		★★		25
	Valde				
2.7	Mikrokredītu sniedzējiem ir direktoru valde vai tās ekvivalents	P	★		25

Punkta numurs	Punkts	Prioritāte	Sarežģītība	Tikai lielām	Lappuse
2.8	Valdei ir revīzijas vai uzraudzības komiteja		★★	▲	25
	<i>Revīzijas vai uzraudzības komiteja...</i>				25
2.9	ir neatkarīga no vadības		★★	▲	25
2.10	reizi gadā tiek ar ārējiem revidentiem		★★	▲	25
2.11	pārzina finanšu analīzi un grāmatvedību		★★	▲	25
	<i>Valde...</i>				25
2.12	ir ar noteiktu minimālo locekļu skaitu		★		25
2.13	vairākumā sastāv no neatkarīgiem valdes locekļiem	P	★★		25
2.14	tiek iecelta ar ikgadējās pilnsapulces vai līdzvērtīgas struktūras lēmumu		★		25
2.15	tās darbību pārskata ikgadējā pilnsapulce vai līdzvērtīga struktūra		★★	▲	25
2.16	uzrauga augstākās vadības darbības rezultātus		★★		26
2.17	sniedz stratēģiskus norādījumus, lai palīdzētu vadībai noteikt stratēģiju		★		26
2.18	regulāri pārskata sociālo rezultātu pārvaldības rādītājus		★★		26
2.19	izvēlas un ieceļ izpilddirektoru		★		26
2.20	lemj par izpilddirektora amatu atalgojuma līmeni		★★		26
2.21	apstiprina būtiskas izmaiņas cenu noteikšanas politikā		★		26
2.22	saņem ziņas par portfeļa kvalitāti un finanšu rezultātiem		★		26
2.23	ietver sastāvā vienu locekli, kurš izprot banku darbību, finanšu un kredītriska aspektus		★★		26
	<i>Mikrokredītu sniedzēji...</i>				
2.24	paredz noteikumus, kas liedz nepiemērotām personām kļūt par valdes locekļiem		★		27
2.25	paredz noteikumus par pilnvaru termiņiem un rotāciju		★★		27
2.26	paredz, ka valdes locekļiem ir jāatklāj interešu konflikti		★		27
2.27	ieceļ valdes locekļus, kuriem ir kvalifikācija finanšu, darījumdarbības un vadības jomā		★★		27
2.28	ieceļ valdi vai vadību, kas izprot sociālos rezultātus		★★★	▲	27
	Vadība				
2.29	Vadībai ir tās pamatfunkciju pildīšanai nepieciešamā kvalifikācija		★		27
	<i>Mikrokredītu sniedzēji...</i>				
2.30	uztur izpilddirektora pēctecības plānu		★★	▲	27

Punkta numurs	Punkts	Prioritāte	Sarežģītība	Tikai lielām	Lappuse
2.31	uztur personālpolitiku, kas izklāstīta personāla rokasgrāmatās vai nostādņēs		★★		27
2.32	uztur formālu mācību un ievadkursa programmu		★★		28
2.33	uztur darbinieku sūdzību mehānismu		★		28
2.34	reizi gadā analizē darbinieku apmierinātību		★★	▲	28
2.35	uztur darbības rokasgrāmatas par pārvaldības jautājumiem		★★		28
2.36	uztur darbības rokasgrāmatas par finanšu darbību jautājumiem		★★	▲	28
2.37	ievēro dokumentētu pieeju attiecībā uz dividenžu izmaksām un izpilddirektora un direktora atalgojumu		★★		28
	Ārējā revīzija				
2.38	Mikrokredītu sniedzēji katru gadu veic ārējo revīziju	P	★		29
2.39	Revidents ir attiecīgi kvalificēts		★		29
2.40	Ārējā revīzija atbilst valsts vai starptautiskajiem grāmatvedības standartiem		★		29
2.41	Ārējās revīzijas rezultātiem ir pievienota revidenta vēstule		★		29
2.42	Mikrokredītu sniedzējs risina revidenta norādītās problēmas		★		29
III. RISKA PĀRVALDĪBA					
	Riska pārvaldības regulējums				
	<i>Mikrokredītu sniedzēji...</i>				
3.1	uztur procesus risku identificēšanai un novērtēšanai, kā arī to prioritātes noteikšanai	P	★★★		31
3.2	ieceļ par riska pārvaldību atbildīgo augstākā līmeņa vadītāju	P	★		31
3.3	ievieš iekšējo kontroli		★		31
3.4	nosaka personu, kura ir atbildīga par uzraudzību un attiecīgu datu sniegšanu vadībai		★		31
	Kredītriska pārvaldība				
	<i>Mikrokredītu sniedzēji...</i>				
3.5	nosakot aizdevumu produktu cenas, ņem vērā risku		★★		32
3.6	ierobežo kredītriskus, nosakot, ka ikvienu aizdevumu apstiprina divas personas	P	★		32
3.7	pārskata kopējos riska darījumus ar koncentrētiem kredītriskiem		★★★	▲	32

Punkta numurs	Punkts	Prioritāte	Sarežģītība	Tikai lielām	Lappuse
3.8	nodrošina, ka personāla stimuli nav saistīti tikai ar aizdevuma izsniegšanu		★★		32
3.9	mēra aizdevumu portfeļa darbības rezultātus un seko tiem		★		33
3.10	regulāri pārskata nedrošiem parādiem paredzēto uzkrājumu līmeni un metodiku		★★		33
3.11	atklāj finansētājiem un ieguldītājiem metodiku, kuru tie izmanto uzkrājumiem, kas paredzēti nedrošiem parādiem		★		33
3.12	nosaka un konsekventi piemēro skaidru parādu norakstīšanas rīcībpolitiku		★★		33
	Krāpšanas un drošības risku pārvaldība				
	<i>Mikrokredītu sniedzēji...</i>				
3.13	nosaka ierobežojumus aizdevumiem, ko izsniedz amatpersonas ar dažādu dienesta pakāpi un kredītkomitejas		★★		33
3.14	nosaka parādu pārstrukturēšanas procedūras		★★		33
3.15	nosaka politiku un procedūras rīcībai ar nodrošinājumu		★★		33
3.16	nošķir darbības ar ierobežotu un neierobežotu līdzekļu kontiem		★★★		34
3.17	ierobežo darbības ar skaidru naudu, tā vietā izmantojot banku pakalpojumus vai elektroniskos pārskaitījumus		★★		34
3.18	rīkojoties ar skaidru naudu, ievēro šādus pasākumus...				34
3.18.1	pietiekamus drošības pasākumus skaidras naudas un aktīvu aizsardzībai		★★		34
3.18.2	standartizētas un konsekventas procedūras attiecībā uz skaidras naudas darījumiem		★★		34
3.19	nodala aizdevumu apstiprināšanas un izmaksas pienākumus		★		34
3.20	uztur procedūras nelikumīgi iegūtu līdzekļu legalizēšanas novēršanai	P	★★		34
	Iekšējā revīzija				
3.21	Mikrokredītu sniedzējiem ir iekšējās revīzijas funkcija, kas pieskaņota organizācijas lielumam	P	★★★		35
3.22	iekšējais revidents atskaitās tieši valdei		★		35
3.23	<i>iekšējā revīzijā nosaka:</i>				
3.23.1	esošās informācijas ticamību		★★		35
3.23.2	finanšu un darbības informācijas ticamību un precizitāti		★★		35
3.23.3	iekšējās kontroles pārkāpumus		★★		35
3.23.4	iepriekš nekontrolētu risku esamību		★★★		35
3.24	iekšējā revīzija tiek veikta regulāri		★★	▲	35

Punkta numurs	Punkts	Prioritāte	Sarežģītība	Tīkai lielām	Lappuse
IV. KOPĒJIE PĀRSKATU STANDARTI					
Kopējie finanšu pārskatu standarti					
<i>Mikrokredītu sniedzēji...</i>					
4.1	ievēro kopēju mērīšanas un pārskatu sniegšanas veidu:				37
4.1.1	pašreizējais aizdevumu portfelis		★		37
4.1.2	bruto aizdevumu portfelis		★		37
4.1.3	neto aizdevumu portfelis		★		37
4.1.4	aktīvie aizņēmēji		★★		37
4.1.5	finanšu ieņēmumi		★★		37
4.1.6	darbības ieņēmumi		★★		37
4.1.7	personāla izmaksas		★		38
4.1.8	administratīvie izdevumi		★		38
4.1.9	finanšu izdevumi		★		38
4.1.10	riskam pakļautais portfelis	P	★		38
4.1.11	norakstījumi		★		38
4.1.12	vērtības samazinājuma zaudējumi (aizdevumu zaudējumu atskaitījumi)		★		38
4.1.13	aktīvi		★		38
4.1.14	pasīvi		★		38
4.1.15	darbības ilgtspējības attiecība	P	★		39
Kopējie sociālo pārskatu standarti					
<i>Mikrokredītu sniedzēji...</i>					
4.2	publisko šādu informāciju:				
4.2.1	misija	P	★		39
4.2.2	vidējais izmaksātā aizdevuma lielums		★		39
4.2.3	vidējais aizdevuma lielums, % no nacionālā kopienākuma <i>ja tas ir būtiski mērķa tirgum un misijai..</i>		★		39
4.2.4	klientu–sieviešu skaits, %		★		39
4.2.5	laukos dzīvojošu klientu skaits, %		★		39
4.2.6	trūcīgu klientu skaits, %		★		39
4.2.7	finanšu pakalpojumu pamattirgū nonākošu klientu skaits, %		★★		39
4.2.8	mazākumgrupu klientu skaits, %		★		39

Punkta numurs	Punkts	Prioritāte	Sarežģītība	Tīkai lielām	Lappuse
4.2.9	finansētie jaunuzņēmumi, %		★		39
4.2.10	klienti, kas saņem sociālos pabalstus, %		★		39
	Kopējie izpaušanas standarti				
4.3	Sabiedrība var piekļūt informācijai		★		39
	<i>Mikrokredītu sniedzēji...</i>				
4.4	publisko šādu informāciju:				
4.4.1	aktīvo aizņēmēju skaits		★		39
4.4.2	izsniegto un neatmaksāto aizdevumu skaits un vērtība		★		39
4.4.3	pašreizējā, bruto un neto portfeļa vērtība		★		40
4.4.4	riskam pakļautais portfelis		★		40
4.4.5	saistītajām personām izsniegto aizdevumu īpatsvars		★★		40
4.4.6	aktīvu un pasīvu kopējā vērtība		★		40
4.4.7	darbības ilgtspējības attiecība	P	★		40
4.4.8	saņemtās subsīdijas		★★		40
4.4.9	izmaksas uz aizdevumu		★		40
4.4.10	Kredītspeciālistu un (kopējais) darbinieku skaits		★		40
4.5	reģistrē un publisko katru gadu saņemto sūdzību skaitu	P	★		40
V. VADĪBAS INFORMĀCIJAS SISTĒMAS					
	Funkcionālais pilnīgums un paplašināmība				
	<i>Mikrokredītu sniedzējiem ir vadības informācijas sistēmas (VIS), kas...</i>				
5.1	sagatavo galvenos finanšu pārskatus	P	★		42
5.2	ļauj mikrokredītu sniedzējam veikt visas grāmatvedības darbības		★★		42
5.3	darbojas saskaņā ar atzītiem grāmatvedības standartiem		★		42
5.4	var sagatavot periodiskus pārskatus par aizdevumu portfeļa kvalitāti	P	★★		42
5.5	var pārvaldīt un uzturēt informāciju par klientiem	P	★		42
5.6	apkopo informāciju par klientu profilu atbilstīgi tās uzdevumam		★★		42
5.7	var nodrošināt vadībai, personālam un valdei ātru piekļuvi attiecīgajai informācijai		★★		42
5.8	var apstrādāt datus plānotas izaugsmes gadījumā un iekļaut jaunus produktus, vairākas nodaļas, pakalpojumus un piegādes kanālus		★★		42

Punkta numurs	Punkts	Prioritāte	Sarežģītība	Tikai lielām	Lappuse
	Drošība un darbinieku atbalsts				
	<i>Mikrokredītu sniedzēji...</i>				
5.9	nodrošina VIS drošību		★★		43
5.10	ierobežo piekļuvi VIS		★★		43
5.11	nosaka informācijas glabāšanas un atjaunošanas kārtību		★★		43
5.12	veic aizsardzības pasākumus, lai novērstu nelikumīgu vai nejašu datu pārveidošanu		★★		43
5.13	uztur VIS, kas var nodrošināt svarīgāko darbību revīzijas izsekojamību		★★		43
5.14	nodrošina darbinieku mācības un/vai viņiem paredzētas rokasgrāmatas		★★		43

1

Attiecības ar klientiem un ieguldītājiem

Ievads

Mikrokredītu sniedzējiem ir skaidri pienākumi pret klientiem un ieguldītājiem. Klientu labjutība ir cieši saistīta ar mikrokredītu sniedzēju uzdevumu — cīņu pret nabadzību un sociālo un finansiālo atstumtību, savukārt privātajiem un publiskajiem ieguldītājiem ir arvien lielāka loma šīs nozares finansēšanā. Tādēļ ir ļoti svarīgi ieviest principus, kas nosaka attiecības ar klientiem, un principus, kas nodrošina pārredzamību un uzticamību attiecībās ar ieguldītājiem. Šajā Kodeksa sadaļā ir izklāstīti vairāki mikrokredītu sniedzēju pienākumi pret saviem klientiem un ieguldītājiem. To vidū ir skaidrs un pārredzams aizdošanas process, tiesības uz tiesisku aizsardzību, izvairīšanās no pārmērīgām klientu parādsaistībām, klientu datu aizsardzība un pārredzama rīcība attiecībās ar ieguldītājiem.

Attiecības ar klientiem

Pietiekamas informācijas sniegšana klientam

1.1. punkts. Mikrokredītu sniedzēji savās reklāmās norāda aizdevuma izmaksas(★)

Visās reklāmās, kurās reklamē mikrokredītu sniedzēju, iekļauj uz cenu balstītas izmaksas, ko norāda kā kopējās kredīta izmaksas vai gada procentu likmi

1.2. punkts. Kredītīgumā ietver šādu informāciju:

1.2.1. punkts. Pieteikuma iesniedzēja identitāte un ģeogrāfiskā adrese (★)

1.2.2. punkts. Summa (★)

1.2.3. punkts. Kredītīguma darbības termiņš (★)

1.2.4. punkts. Procentu likme (★)

1.2.5. punkts. Izmaksas, izsakot tās kā kopējās aizņēmuma (★)

1.2.6. punkts. Maksas, kas jāmaksā par nokavētu atmaksu (★)

1.2.7. punkts. Pirmstermiņa atmaksas tiesības (★)

1.2.8. punkts. Atmaksas grafiks (★)

Šis punkts ir identificēts kā **prioritārs punkts**, jo skaidras informācijas sniegšana par līgumu ir svarīga, lai palīdzētu klientiem izdarīt apzinātu izvēli attiecībā uz aizņemšanos

1.3. punkts. Ja aizdevuma termiņš ir 12 vai vairāk mēnešu, mikrokredītu sniedzējiem ir jāsniedz saviem klientiem skaidra un precīza informācija par viņu aizdevumu — vai nu gada pārskata veidā, vai darot to pieejamu tiešsaistē. (★★★)

Gada pārskatā ir jāietver informācija par samaksātajām summām (procentiem un pamatsummu), atlikušo bilanci (procentiem un pamatsummu), kā arī atlikušo maksājumu struktūru (laiku, summām, procentiem un pamatsummu). Gada pārskatu var nosūtīt elektroniski, papīra formātā vai darīt pieejamu tiešsaistē.



1.4. punkts. Mikrokredītu sniedzēji veic pienācīgus pasākumus, lai nodrošinātu, ka klienti pilnībā izprot produktus, procesu un līguma noteikumus. (★★)

Ir jābūt dokumentētam procesam, saskaņā ar kuru tiek sniegta ar produktu vai pakalpojumu saistīta informācija (par produkta nosacījumiem, noteikumiem un cenu, ieskaitot līgumus), pirms klients ir parakstījis vai pagarinājis līgumu. Tas nozīmē arī to, ka klientiem pirms parakstīšanas ir jānodrošina laiks un iespēja iepazīties ar atsevišķā ofertē vai līgumā ietvertajiem noteikumiem. Attiecīgos gadījumos, ja tas ir nepieciešams, darbinieki, kuri strādā ar klientiem, var apmācīt, kā efektīvi sazināties ar visiem klientiem, proti, var skaļi nolasīt līgumus personām ar redzes traucējumiem vai neizglītotiem klientiem, kā arī izsniegt materiālus vietējās valodās. Arī galveno faktu lapu izsniegšana klientiem ir laba prakse.

Klientu tiesības

1.5. punkts. Klientiem ir tiesības a) 7 kalendārajās dienās atkāpties no kredītlīguma parakstīšanas vai b) 7 kalendārajās dienās no kredītlīguma parakstīšanas dienas pilnībā atmaksāt aizdevumu bez papildu izmaksām, nenorādot iemeslu. (★★)

Šis punkts ir identificēts kā **prioritārs punkts**, jo tajā ir paredzētas svarīgas un vispāratzītas klientu tiesības. Šis tiesības paredz kredītlīgumā. Papildu izmaksas ir izmaksas, kas neietilpst administrēšanas izmaksu vai līdz tam maksāto procentu apjomā.

1.6. punkts. Klientiem ir tiesības uz to, lai viņu kredītvēsture attiecībā ar mikrokredītu sniedzēju tiktu iesniegta valsts kredītbirojiem un datubāzēm, ja tādas ir. (★★)

Attiecīgos gadījumos šīs tiesības būtu jāparedz kredītlīgumā. Tas tiek darīts tādēļ, lai klienti varētu veidot pozitīvu savas kredītpējas novērtējumu. Šo punktu piemēro tikai valstīs, kurās ir valsts kredītbirojs un datubāzes, kurās apkopo pozitīvu kredītvēsturi.

Izvairšanās no pārmērīgām klientu parādsaistībām

1.7. punkts. Mikrokredītu sniedzēji izvērtē atmaksas iespējas un spēju atļauties aizdevumu, balstoties uz pietiekamu informāciju, ko sniedzis pieteikuma iesniedzējs, kas iegūta datubāzē un/vai ko sniedzis konkurents. (★★)

Šis punkts ir identificēts kā **prioritārs punkts**, jo ar to tiek mazināts klientu pārmērīgu parādsaistību risks. Ir jāaprēķina vismaz klienta apgrozāmais kapitāls, uzņēmuma un mājsaimniecības budžeta pārpalikums, kā arī aktīvi un saistības. Šajā procesā ir jāiekļauj izmeklēšana attiecībā uz spēju īstenot projektu. Šajā sakarā par labu praksi uzskata vēršanos pie iekšējiem darījumdarbības attīstības dienestiem vai ārējiem partneriem, lai tie palīdzētu veikt novērtējumu.

1.8. punkts. Mikrokredītu sniedzējiem ir kredītpolitika, kurā ir tieši norādītas aizņēmēju parādu robežvērtības un pieļaujamas citas izcelsmes parādu līmeņi. (★★)

Kredītpolitikā parādu robežvērtības var būt izteiktas procentuāli vai procentu diapazona veidā no tīrajiem ienākumiem, kurus pamatoti varētu pārvaldīt aizņēmējs. Minētās robežvērtības ir jābalsta uz reāli novērtētajiem tīrajiem ienākumiem, ņemot vērā svārstības un paredzot rezervi citiem parādiem.

1.9. punkts. Ja tiek kavēts vai tiek nepilnīgi veikts maksājums, kas pārsniedz viena mēneša kredīta apmēru, mikrokredītu sniedzējs nekavējoties informē aizņēmēju par maksājuma neveikšanu vai nepilnīgu veikšanu, izmantojot attiecīgu saziņas kanālu. (★)

Sistēma un procedūras nodrošina, ka aizņēmēji, kuri kavē vai nepilnīgi veic maksājumus, kas pārsniedz viena mēneša kredīta apmēru, nekavējoties tiek informēti, izmantojot attiecīgu saziņas kanālu.

Klientu apkalpošana

1.10. punkts. Mikrokredītu sniedzēji regulāri vērtē klientu apmierinātību. (★★★)

Lieliem mikrokredītu sniedzējiem tas nozīmē formālāku regulāru izvērtēšanu, tostarp izmantojot atzītus tirgus izpētes paņēmienus, piemēram, mērķgrupas, apsekojumus, aptaujas vai klientu paneļgrupas. Mazi mikrokredītu sniedzēji šo novērtēšanu var veikt neformālāk, veicot sarunas ar klientiem vai apsprendes grupās.

1.11. punkts. Mikrokredītu sniedzējiem ir skaidri noteikta un visiem darbiniekiem zināma rīcībpolitika, kurā paredzēts, ka klientu sūdzības ir pilnībā jāizmeklē un jāatrisina savlaicīgi. (▲) (★★)

Mikrokredītu sniedzējiem ir politika attiecībā uz klientu sūdzībām, tostarp par to, kā risināt sūdzības un kā informēt klientus par viņu tiesībām sūdzēties, kā arī ir ieviests sūdzību izskatīšanas mehānisms.

1.12. punkts. Mikrokredītu sniedzējiem ir mehānisms klientu sūdzību izskatīšanai, un šai nolūkā ir atvēlēti personāla resursi. (★)

Šis punkts ir identificēts kā **prioritārs punkts**, jo tiesības iesniegt sūdzību un saņemt tiesisku aizsardzību ir svarīgas un vispāratzītas klientu tiesības. Par šo jautājumu ir jābūt atbildīgam vienam vai vairākiem darbiniekiem. Tas var ietilpt viena vai vairāku darbinieku amata aprakstā.

1.13. punkts. Mikrokredītu sniedzēji nodrošina, ka aizdevuma pieteikuma procesa gaitā klienti tiek informēti par tiesībām iesniegt sūdzību un par to, kā sūdzība iesniedzama attiecīgajai personai. (★)

Informācija par tiesībām iesniegt sūdzību un sūdzību iesniegšanas kontaktpersonu ir jāiekļauj informatīvajā materiālā, ko izsniedz aizdevuma pieteikuma iesniedzējiem, kā arī par to ir jāinformē pieteikuma iesniedzējs.

Ētiska darbinieku un iestādes rīcība

1.14. punkts. Izvēloties klientus, kā arī attieksmē pret tiem mikrokredītu sniedzēji nerīkojas diskriminējoši rases, tautības, dzimuma, politiskās piederības, invaliditātes, reliģiskās pārliecības vai seksuālās orientācijas dēļ. (★)

Nediskriminējoša attieksme ir svarīga, lai finanšu pakalpojumiem varētu piekļūt visi klienti, kuriem tie ir nepieciešami, kā arī palīdz veicināt klientu uzticēšanos mikrokredītu sniedzēja godprātībai. Mikrokredītu sniedzējam ir izstrādāta nediskriminēšanas politika (piem., kredītu rokasgrāmatā, rīcības kodeksā vai līdzīgā dokumentā), kurā paredzēts, ka aizdevumu pieteikumos kredītspēju nevērtē pēc pieteicēja rases, tautības, dzimuma, politiskās piederības, invaliditātes, reliģiskās pārliecības vai seksuālās orientācijas, un darbinieki šajā sakarā tiek apmācīti. Mikrokredītu sniedzēji, kas līgumu parakstīšanas procesā izmanto algoritmus: dokumentē un pārskata šādas pieejas pamatu; izslēdz no algoritma varbūtējus diskriminējošus mainīgos (rasi, tautību, dzimumu, vecumu, invaliditāti, politisko piederību, seksuālo orientāciju, reliģisko pārliecību), pat ja tie korelē ar atmaksas varbūtību.

1.15. punkts. Mikrokredītu sniedzējiem ir spēkā esoša politika, kurā ir skaidri noteikta pieļaujama un nepieļaujama darbinieku un trešo personu veiktas piedziņas prakse. (★★)

Mikrokredītu sniedzējam ir noteikta rakstiska parādu piedziņas procedūra, kurā uzskaitīti pieļaujamas un nepieļaujamas prakses piemēri. Šo procedūru piemēro mikrokredītu sniedzēja darbiniekiem, kā arī ārējiem parādu piedzinējiem (trešām personām).

1.16. pants. Mikrokredītu sniedzējs regulāri veic darbinieku novērtēšanu, lai izvērtētu viņu rezultātus, ētisku izturēšanos un profesionālo rīcību, kā arī to, kādu klientu apkalpošanas kvalitāti viņi nodrošina. (★)

Darbinieku novērtēšanu veic vismaz reizi gadā. Tajā aplūko tādus jautājumus kā darbības rezultāti, ētiska uzvedība un profesionāla izturēšanās, tostarp attiecības ar klientiem.

Klientu datu aizsardzība

1.17. punkts. Mikrokredītu sniedzējiem ir rakstiska privātuma politika, ko piemēro klientu datu vākšanai, apstrādei, izmantošanai un izplatīšanai. (★★)

Mikrokredītu sniedzējiem ir jābūt rakstiskai privātuma politikai un procedūrām, ko piemēro klientu informācijas vākšanai, apstrādei, izmantošanai, izplatīšanai un glabāšanai.

1.18. punkts. Mikrokredītu sniedzēji nodrošina, ka tiem ir ieviestas sistēmas (tostarp IT sistēmas) klientu personas datu un finanšu informācijas konfidencialitātes, drošības, precizitātes un integritātes aizsardzībai. (★★)

To vidū var būt aizsardzība ar paroli vai klientu datubāzu šifrēšana.

1.19. punkts. Klienti tiek informēti par to, kā tiks izmantota viņu informācija, kā arī par tiesībām atsaukt piekrišanu šādai izmantošanai. (★)

Šis punkts ietver paskaidrošanu, kā tiks izmantoti un rādīti dati un ka klients var atsaukt piekrišanu konkrēta veida izmantošanai. Minētais klientam ir jāizskaidro, pirms klientam tiek lūgts sniegt attiecīgo informāciju.

1.20. punkts. Lai izmantotu klienta informāciju reklāmās, mārketinga materiālos un citā publiski izpaustā informācijā, ir nepieciešama klienta rakstiska piekrišana. (★)

Tas nozīmē, ka šādas klienta informācijas izmantošanai ir nepieciešams klienta paraksts. Klients parakstu var iesniegt elektroniski e-pastā.

Attiecības ar ieguldītājiem

1.21. punkts. Mikrokredītu sniedzējiem ir pienākums nemaldināt ieguldītājus. (★)

Ir jādara pieejama attiecīga un skaidri izklāstīta informācija, lai ļautu individuāliem un privātiem ieguldītājiem izdarīt apzinātu izvēli (piem., vēsturiskie neatmaksāšanas dati, ja peļņa no ieguldījuma ir atkarīga no portfeļa darbības rezultātiem). Tiek skaidri norādīts riska apmērs un būtība (proti, vai peļņa no ieguldījuma ir atkarīga no portfeļa darbības rezultātiem utt.). Minētais neattiecas uz mikrokredītu sniedzējiem, kas piedāvā fiksētas un lētas kapitāla daļas kā dalības formu (proti, uz krājaizdevu sabiedrībām un kooperatīviem).

1.22. punkts. Mikrokredītu sniedzēji, kas pieņem individuālo ieguldītāju ieguldījumus, uztur dokumentētus procesus, lai nodrošinātu izpratni par risku. (★)

Tie var ietvert ar risku saistītu atrunu izmantošanu ieguldītāja pieteikšanās laikā (piem., rūtiņas atzīmēšana, lai apstiprinātu, ka persona apzinās, ka var zaudēt naudu), norādes uz neatkarīgām un profesionālām konsultācijām un resursiem, kā arī norādi par mikrokredītu sniedzēja kontaktpunktu, kur var saņemt papildu informāciju. Ja mikrokredītu sniedzējs nepieņem fizisku personu ieguldījumus, šo punktu nepiemēro. Šis punkts neattiecas uz mikrokredītu sniedzējiem, kas piedāvā fiksētas un lētas kapitāla daļas kā dalības formu, piemēram, uz krājaizdevu sabiedrībām.

2

Pārvaldība



Ievads

Pārvaldība “ietver visus mehānismus, ar kuriem ieinteresētās personas .. nosaka iestādes uzdevumus un tiecas tos īstenot .. un nodrošina tās ilgtspēju, pielāgojoties videi, novēršot un pārvarot krīzes”³. Ir ļoti svarīgi, lai mikrokrēdītu sniegšanas iestādēm būtu spēcīgas un atbildīgas pārvaldības struktūras, jo tās nodrošina, ka mikrokrēdītu sniedzēji savā rīcībā vadās no skaidri noteiktiem ceļvežiem un neatkāpjas no šī kursa. Tas ir īpaši svarīgi, lai novērstu novirzes no noteiktās misijas. Šajā sadaļā ir iztirzāta darījumdarbības plānošana, valdes un vadības uzdevumi un atbildība, kā arī ārējās revīzijas aspekti.

Darījumdarbības plāna izstrāde

2.1. punkts. Mikrokrēdītu sniedzējs izstrādā stratēģiskos dokumentus (piem., darījumdarbības plānu, stratēģiju, darbības plānu), kuri regulāri — ne retāk kā reizi gadā — tiek pārskatīti un, ja nepieciešams, aktualizēti. (★★)

Šis punkts ir identificēts kā **prioritārs punkts**, jo stratēģiskie dokumenti (piem., darījumdarbības plāns, stratēģija, darbības plāns) var kalpot kā ceļvedis, kas nosaka organizācijas turpmākās darbības virzienu un virza tās politiku un stratēģiju. Stratēģisko dokumentu komponenti ir izklāstīti **2.3. punktā**.

2.2. punkts. Stratēģiskie dokumenti (piem., darījumdarbības plāns, stratēģija, darbības plāns) aptver vismaz 3 gadu laikposmu. (★★)

2.3. punkts. Stratēģiskie dokumenti (piem., darījumdarbības plāns, stratēģija, darbības plāns) aptver vismaz šādus darījumdarbības aspektus: (★★)

Šis punkts ir identificēts kā **prioritārs punkts**, jo gadījumā, ja šo elementu nav, stratēģiskie dokumenti var nesniegt pietiekamus norādījumus organizācijas vadīšanai.

2.3.1. punkts. Misija, mērķi un uzdevumi (★★)

2.3.2. punkts. Produktu izstrāde un piegāde, nodrošinot, ka produkti atbilst misijai (★★)

2.3.3. punkts. Juridiskā un institucionālā forma, tostarp jebkādas ierosinātās izmaiņas iestādes juridiskajā un institucionālajā struktūrā (★★)

2.3.4. punkts. Detalizētas budžeta prognozes (★★)

2.3.5. punkts. Galveno risku identificēšana un pārvaldība (★★)

2.4. punkts. Stratēģiskajos dokumentos ietver gan sociālos, gan finanšu mērķus. (★★)

Mikrokrēdītu sniedzēji mēra un atklāj finanšu un sociālo rezultātu rādītājus, kas noteikti Kodeksa 4. sadaļā “Pārskatu standartī”. Galvenais mērķis šajā sakarā ir pārbaudīt, vai stratēģiskajos dokumentos (piem., darījumdarbības plānā, stratēģijā, darbības plānā) ir sabalansēti finanšu un sociālie mērķi.

2.5. punkts. Mikrokrēdītu sniedzēji veic praktiskus pasākumus vides ilgtspējas veicināšanai. (★★)

Mikrokrēdītu sniedzējiem ir jāsteno zināmas praktiskas darbības vides ilgtspējas veicināšanai. Mikrokrēdītu sniedzēji vides ilgtspēju var veicināt divējādi. Pirmkārt, tie var rīkoties, lai pārvaldītu organizācijas iekšējo ekoloģiskās pēdas nospiedumu (proti, ieviešot īpašus pasākumus papīra, ūdens vai enerģijas patēriņa samazināšanai, samazinot atkritumu daudzumu un oglekļa emisijas). Otrkārt, mikrokrēdītu sniedzēji var veicināt videi draudzīgu praksi, piedāvājot zaļā finansējuma produktus vai apsverot vides riskus aizdevuma apstiprināšanas procesā (piem., nefinansējot darbības, kas rada augstu vides risku). Mikrokrēdītu sniedzēji var īstenot darbības vienā vai abās šajās jomās.

2.6. punkts. Mikrokredītu sniedzēji darījumdarbības plānošanā izmanto vadības kontroles un darbības rezultātu rīkus. (★★)

To vidū ir vismaz budžeta un novirzes analīze (proti, aprēķini par faktisko un budžetā paredzēto vai mērķa izmaksu un ienākumu starpību, sk. glosāriju). Šādu rīku izmantošana ir skaidri jānosaka stratēģiskajos dokumentos (piem., darījumdarbības plānā, stratēģijā, darbības plānā).

Valde

Valdes neatkarība

2.7. punkts. Visiem mikrokredītu sniedzējiem ir uzraudzības padome, direktoru valde vai līdzvērtīga struktūra (turpmāk tekstā “valde”). (★)

Šis punkts ir identificēts kā **prioritārs punkts**, jo valdes esība ir svarīga, lai nodrošinātu mikrokredītu sniedzēja ilgtspējību un korporatīvo uzdevumu izpildi. Valde vai līdzvērtīga struktūra ir jāveido no zināmiem locekļiem un priekšsēdētāja, tai ir jāriko regulāras sanāksmes, kuras protokolē, un ir jāatbilst šajā kodeksā iekļautajiem punktiem. Valde sanāk vismaz četras reizes gadā.

2.8. punkts. Valdei ir revīzijas vai uzraudzības komiteja. (▲) (★★)

Lielu mikrokredītu sniedzēju valdei ir revīzijas vai uzraudzības komiteja. Šī atsevišķā valdes apakšgrupa atbild par revīzijas pārraudzību. Komitejas locekļus ieceļ valde, un tā regulāri rīko sanāksmes, kuras protokolē.

2.9. punkts. Revīzijas vai uzraudzības komiteja ir no valdes neatkarīga struktūra. (▲) (★★)

Valdes pārstāvju skaits minētajā komitejā ir samazināts līdz minimumam, un viņi veido revīzijas vai uzraudzības komitejas locekļu mazākumu.

2.10. punkts. Revīzijas vai uzraudzības komiteja reizi gadā tiek ar ārējiem revidentiem. (▲) (★★)

Sanāksmes tiek protokolētas, un protokolus uzglabā uzticības vajadzībām. Vadība var piedalīties sanāksmēs ar revidentiem, taču revīzijas vai uzraudzības komitejai ir tiesības, ja tas nepieciešams, tikties bez vadības pārstāvju klātbūtnes.

2.11. punkts. Revīzijas vai uzraudzības komiteja ir lietpratīga finanšu analīzes un grāmatvedības jautājumos. (▲) (★★)

2.12. punkts. Liela mikrokredītu sniedzēja valdē ir vismaz 5 valdes locekļi. Maza vai vidēja mikrokredītu sniedzēja valdē ir vismaz 3 valdes locekļi. (★)

2.13. punkts. Valdes locekļu vairākums nav atkarīgi no vadības. (★★)

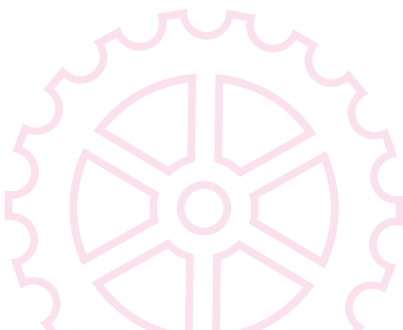
Šis punkts nozīmē, ka valdes vairākumu nevar veidot uzņēmuma vadība, personāls, klienti vai viņu ģimenes locekļi jebkādā kombinācijā. Šis punkts ir identificēts kā **prioritārs punkts**, jo neatkarīga valde ir nepieciešama, lai nodrošinātu efektīvu vadības uzraudzību un konsultēšanu stratēģiskajos jautājumos. Šis noteikums neattiecas uz kooperatīviem, kuru valdi veido klienti — kooperatīva daļu īpašnieki. Kooperatīviem un savstarpējās palīdzības sniedzējiem ir jācenšas nodrošināt, lai vadība, darbinieki vai viņu ģimenes locekļi jebkādā kombinācijā neveidotu valdes vairākumu.

2.14. punkts. Par priekšsēdētāja un valdes izvēli, kā arī jebkādu atalgojumu, ko viņi saņem, lemj kopsapulce, ikgadējā pilnsapulce vai organizācijas augstākā struktūra. (★)

Priekšsēdētāja un valdes locekļu ievēlēšanu iekļauj kopsapulces vai ikgadējās pilnsapulces protokolā.

2.15. punkts. Valdes efektivitāti periodiski vērtē kopsapulce, ikgadējā pilnsapulce vai līdzvērtīga struktūra. (▲) (★★)

Valdes darbības rezultātu un efektivitātes izvērtēšanu iekļauj kā atsevišķu darba kārtības punktu, un šo jautājumu apspriešanu protokolē kopsapulces, ikgadējās pilnsapulces vai līdzvērtīgas struktūras protokolā.



Valdes pienākumi

2.16. punkts. Valde uzrauga izpildstruktūras darbības rezultātus. (★★)

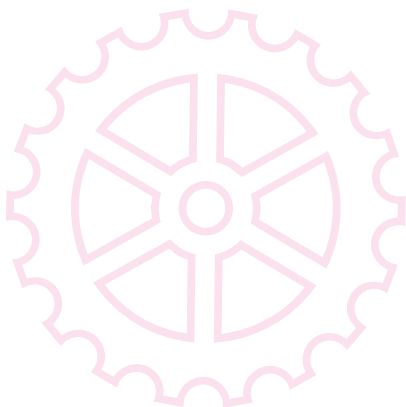
Izpilddirektora, rīkotājdirektora, finanšu direktora vai divu augstāko organizācijas amatu darbības rezultātu izvērtēšanu vismaz reizi gadā iekļauj valdes sanāksmē kā atsevišķu darba kārtības punktu. Tas ietver izpildstruktūras sasniegto rezultātu apspriešanu saistībā ar vadības pamatfunkciju izpildi, piemēram, saistībā ar plānošanu, organizēšanu, plānu īstenošanu, cilvēkresursiem, līderību un norādījumu došanu, kontroli un uzraudzību.

2.17. punkts. Valde faktiski sniedz regulārus stratēģiskos norādījumus, lai palīdzētu vadībai definēt stratēģiju. (★)

Valdes locekļi piedalās ilgtermiņa mērķu noteikšanā un apstiprina stratēģiskos dokumentus (piem., darbījumbūvības plānu, stratēģiju, darbības plānu), apliecinot atbildību par galvenajiem stratēģiskajiem mērķiem. Valde regulāri — ne retāk kā reizi ceturksnī — pārskata rādītājus. Valde regulāri, kā arī nepieciešamības gadījumā apspriež risku saistībā ar novirzi no uzdevumiem.

2.18. punkts. Valde regulāri pārskata sociālo rezultātu pārvaldības rādītājus. (★★)

Valde pārskata visaptverošu informāciju par vēlamās iedzīvotāju mērķgrupas uzrunāšanu, klientu vajadzību apmierināšanu un sociālajiem rezultātiem.



Valdes ietekme uz mikrokrēdītu sniedzēju

2.19. punkts. Valde izvēlas un ieeļ mikrokrēdītu sniedzēja izpilddirektoru. (★)

Šis punkts ir jānostiprina iestādes pārvaldības dokumentos un rokasgrāmatās par cilvēkresursu jautājumiem.

2.20. punkts. Valde lemj par izpildstruktūras amatu atalgojuma līmeni. (★★)

Valde lemj par izpilddirektora un — attiecīgos gadījumos — citu izpildstruktūras amatu atalgojuma līmeni. Šis punkts ir jānostiprina iestādes pārvaldības dokumentos un rokasgrāmatās par cilvēkresursu jautājumiem.

2.21. punkts. Valde apstiprina būtiskas izmaiņas cenu noteikšanas politikā. (★)

Valdei ir jāapstiprina būtiskas izmaiņas attiecībā uz procentu likmju līmeni vai to noteikšanas politiku. Šīs izmaiņas ietver jaunu maksu noteikšanu, piemēroto likmju būtisku palielināšanu un citas būtiskas izmaiņas procentu likmju noteikšanas kontekstā. Ir jānodrošina, ka mikrokrēdītu sniedzēju cenu noteikšanas politika ir apspriesta valdē. Šajā politikā ir jāpaskaidro cenu noteikšanas izstrādes gaita, cenu veidojošie komponenti un cenu politikas pamatojums.

2.22. punkts. Valdes locekļiem reizi mēnesī vai reizi ceturksnī iesniedz pārskata datus par portfeļa kvalitāti, finanšu rezultātiem un klientu datiem. (★)

Valdei reizi mēnesī vai reizi ceturksnī tiek iesniegti dati par finanšu portfeļa kvalitāti, finanšu rezultātiem un kopējiem klientu datiem (ne retāk kā reizi ceturksnī).

2.23. punkts. Vismaz vienam valdes loceklim ir izpratne par banku darbību, kā arī finanšu un krēdītriska aspektiem. (★★)

Tas ir nepieciešams, lai nodrošinātu, ka valdes locekļi vismaz minimāli izprot šos jautājumus (proti, spēj lasīt un saprast finanšu pārskatus).

Valdes locekļu izvēle un pārstāvība

2.24. punkts. Saskaņā ar valsts tiesību aktiem nepiemērotām personām ir liegts kļūt par valdes locekļiem. (★)

Ja tas jau nav paredzēts noteikumos, mikrokredītu sniedzējs pārvaldības dokumentos norāda un nosaka, kas ir nepiemērotas personas, kurām ir liegts kļūt par valdes locekļiem.

2.25. punkts. Visiem mikrokredītu sniedzējiem ir noteikumi, kas paredz valdes locekļu pilnvaru termiņus un rotāciju. (★)

Šo noteikumu var iekļaut nolikumā vai paredzēt valsts tiesību aktos vai citos pārvaldības dokumentos (ja tādi ir). Praktisku iemeslu dēļ no šo noteikumu prasības var atbrīvot finansētāju vai ieguldītāju ieceltus valdes locekļus.

2.26. punkts. Visiem mikrokredītu sniedzējiem ir noteikumi, kas paredz jebkāda valdes locekļu interešu konflikta pilnīgu atklāšanu. (★)

Interešu konflikti ir jāatklāj gada pārskatā vai citā dokumentā, kas pieejams sabiedrībai vai vismaz ieguldītājiem un dalībniekiem.

2.27. punkts. Visu mikrokredītu sniedzēju valdēs ir locekļi, kuriem ir kvalifikācija vai līdzvērtīga pieredze šādās jomās: finanses, darījumdarbība un vadība. (★★)

2.28. punkts. Mikrokredītu sniedzējiem ir valdes locekļi vai vadītāji, kuri izprot sociālos rezultātus (▲) (★★★)

Vismaz vienam valdes loceklim vai vadītājam ir izpratne par sociālajiem rezultātiem. Par sociālo rezultātu izpratni var liecināt dalība sociālo rezultātu darba grupā vai iekšējās mācībās, pieredze sociālo rezultātu pārvaldības jautājumos, kā arī padomnieka vai konsultanta pieredze.

Vadība

Vadības zinātība un cilvēkresursu pārvaldība

2.29. punkts. Mikrokredītu sniedzēju izpilddirektoriem ir vadības pamatfunkciju pildīšanai nepieciešamā kvalifikācija. (★)

Šis punkts ietver plānošanu, organizēšanu, plānu īstenošanu, cilvēkresursu aspektus, līderību un norādījumu došanu, kontroli un uzraudzību. Šo jautājumu **2.16. punktā** noteiktajā kārtībā risina valde.

2.30. punkts. Mikrokredītu sniedzējiem ir izpilddirektūras pēctecības plāns. (▲) (★★)

Mikrokredītu sniedzēji gatavojas gadījumam, kad izpilddirektors atstāj savu amatu — plānoti (piem., pensionēšanās gadījumā) vai neplānoti. Šim plānam ir jābūt ja ne rakstiskam, tad noteikti skaidri zināmam valdei, un tajā var ietvert iespējamo kandidātu sarakstu, no darbinieku vidus ieceļamo iespējamo kandidātu apmācības pasākumus, kā arī pagaidu noteikumus.

2.31. punkts. Mikrokredītu sniedzējiem ir skaidra personālpolitika, kas ir izklāstīta rakstiskās personāla rokasgrāmatās. (★★)

Mikrokredītu sniedzējam ir skaidra personālpolitika, kas skar paaugstināšanas, disciplinārlietu un algu noteikšanas politikas jautājumus. Lieliem mikrokredītu sniedzējiem ir detalizēta, rokasgrāmatās izklāstīta personālpolitika. Maziem un vidējiem mikrokredītu sniedzējiem ir mazāk detalizēta politika, ko nosaka nostādnēs. Tā ietver paaugstināšanas, disciplinārlietu un algu noteikšanas politikas jautājumus.



2.32. punkts. Mikrokredītu sniedzējiem ir formāla mācību un ievadkursa programma (★)

L Mikrokredītu sniedzējam ir formāla mācību programma jauniem darbiniekiem un esošajiem darbiniekiem, lai viņi pilnībā izprastu iestādes uzdevumu, sociālos mērķus un vērtības. Maziem mikrokredītu sniedzējiem, iespējams, pietiek, ja ir izstrādāta neformāla mācību un ievadkursa programma.

2.33. punkts. Mikrokredītu sniedzējiem ir darbinieku sūdzību izskatīšanas mehānisms (▲) (★★)

Lieli mikrokredītu sniedzēji ievieš formālu sūdzību izskatīšanas mehānismu, kas ļauj darbiniekiem konfidenciali paust bažas par situācijām darbvietā (piem., seksuālu uzbrukšanos). Šis mehānisms tiek aktīvi izmantots darbinieku sūdzību apkopošanai un risināšanai. Maziem un vidējiem mikrokredītu sniedzējiem ir neformāla sistēma, kas ļauj darbiniekiem konfidenciali paust bažas par situācijām darbvietā personai, kura nav viņa/viņas tiešais priekšnieks.

2.34. punkts. Mikrokredītu sniedzēji analizē darbinieku apmierinātību (▲) (★★)

Mikrokredītu sniedzēji katru gadu analizē darbinieku apmierinātību (tostarp sadalot rezultātus pa dzimumiem). Formālās aptaujās par apmierinātību darbinieki tiek lūgti izteikties par tādiem jautājumiem kā darba slodze, darbinieku apmācība, līdzdalība, vadītāju līderība

Darbības rokasgrāmatas

2.35. punkts. Mikrokredītu sniedzējiem ir darbības rokasgrāmatas par pārvaldības jautājumiem. (★★)

Mikrokredītu sniedzējam ir darbības rokasgrāmatas, kurās sīki izklāstīti pārvaldības jautājumi. Tās aptver tādus jautājumus kā pieteikumi kredīta saņemšanai, apstiprināšana, refinansēšana, portfeļa kvalitātes pārskatīšana un uzkrājumi.

2.36. punkts. Mikrokredītu sniedzējiem ir darbības rokasgrāmatas par finanšu darbībām. (▲) (★★★)

Mikrokredītu sniedzējam ir finanšu rokasgrāmatas, kurās ir sīki aprakstītas finanšu darbības, tostarp budžeta kontrole, precīzu finanšu pārskatu izstrāde un kases darbības. Tās aptver tādus jautājumus kā rīcība ar skaidru naudu, grāmatvedība, ieguldījumi, finansēšana un likviditātes pārvaldība.

2.37. punkts. Mikrokredītu sniedzējiem ir dokumentēta pieeja attiecībā uz dividenžu izmaksām, kā arī izpilddirektora un direktora atalgojumu (★★)

Šajā dokumentā ir jāizklāsta struktūra, pamatojums un pieeja attiecībā uz dividenžu maksājumu, kā arī izpilddirektora un direktora atalgojuma noteikšanu. Šī pieeja var ietvert etalonmērīšanu un algu grupu izmantošanu. Dokumentā ir jānorāda, kā mikrokredītu sniedzējs nodrošina, ka šie maksājumi ir samērīgi un atbilstoši, ņemot vērā minētā mikrokredītu sniedzēja sociālos mērķus un mērķgrupu, kā arī saņemto publisko atbalstu, tostarp no ES.

Ārējā revīzija

2.38. punkts. Mikrokredītu sniedzēju revīziju katru gadu veic ārējais revidents. (★)

Šis punkts ir identificēts kā **prioritārs punkts**, jo ārējo revīziju rīkošana ir viens no galvenajiem veidiem, kā nodrošināt to, ka finanšu pārskatos iekļautā informācija ir precīza un izsmeļoša.

2.39. punkts. Revidents ir attiecīgi kvalificēts, akreditēts un pieredzējis atbilstīgi valsts vai starptautiskajiem grāmatvedības standartiem. (★)

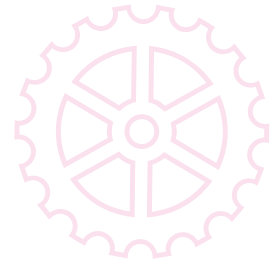
2.40. punkts. Ārējā revīzija atbilst valsts vai starptautiskajiem grāmatvedības standartiem. (★)

2.41. punkts. Ārējās revīzijas rezultātiem ir pievienota revidenta vēstule. (★)

Vēstulē ir jāietver atzinuma punkts, kurā ir sniegts viens no šāda veida atzinumiem: pozitīvs atzinums, atzinums bez iebildēm ar uzsvāru uz jautājumu, atzinums ar iebildēm, atteikums sniegt atzinumu, negatīvs atzinums.

2.42. punkts. Ja minētā vēstule ir ar iebildēm, mikrokredītu sniedzējs attiecīgi rīkojas, lai risinātu vēstulē norādītās problēmas. (★)

Par pasākumiem, kas veikti vai ierosināti vēstulē minēto problēmu risināšanai, skaidri informē valdi un, ja nepieciešams, norāda tos darījumdarbības plānā.



3

Riska pārvaldība

levads

Mikrokredītu sniedzēji saskaras ar daudziem riskiem, kas apdraud to finansiālo un institucionālo dzīvotspēju un ilgtermiņa attīstību. To portfeļi var ciest zaudējumus pēkšņa neatmaksāto aizdevumu un kavētu maksājumu pieauguma dēļ. Mikrokredītu sniedzēju kredītspeciālisti var izsniegt krāpnieciskus aizdevumus. Tāpēc ir svarīgi, lai mikrokredītu sniedzējiem būtu stingras sistēmas un procedūras, kā identificēt un vērtēt riskus un noteikt to prioritāti, iekšējā kontrole (piem., kredītkomitejas) nevēlamu iznākumu novēršanai vai atklāšanai, kā arī iekšējās revīzijas funkcija iekšējās kontroles pārkāpumu un krāpnieciskas rīcības atklāšanai. Šajā Kodeksa sadaļā ir izklāstīti kopēji standarti attiecībā uz kredīta, krāpšanas un drošības risku pārvaldību, kā arī iekšējās revīzijas funkciju.

Riska pārvaldības regulējums

3.1. punkts. Mikrokredītu sniedzējiem ir formalizēti un skaidri noteikti procesi un procedūras, kā identificēt un vērtēt riskus un noteikt to prioritāti. (★★★)

Šis punkts ir identificēts kā **prioritārs punkts**, jo šie procesi un procedūras ir svarīgas, lai mazinātu zaudējumu rašanās iespējamību un līdz minimumam samazinātu iestājušos zaudējumu apmēru. Ar šiem procesiem ir jānodrošina regulāra risku izpēte un vērtēšana (biežums ir atkarīgs no attiecīgajam riskam noteiktās prioritātes). Tie var ietvert regulāras vadības sanāksmes, lai apspriestu riskus, izmantojot risku matricu vai reģistru. Risku matricā vai reģistrā tiek identificēti riski, noteikta to iespējamība un pakāpe (piem., zema, vidēja vai augsta), kā arī izstrādāts kopējais riska profils, apvienojot abus minētos rādītājus (iespējamību un pakāpi). Minētajā procesā var ietvert arī esošās riska pārvaldības kvalitātes aspektus saistībā ar riska kontroli (piem., stingra, pieņemama, vāja) un riska tendencēm (piem., stabils, pieaugošs, sarūkošs).

3.2. punkts. Viens no izpildstrukturās vadītājiem atbild par riska pārvaldību iestādē. (★)

Šis punkts ir identificēts kā **prioritārs punkts**, jo vadība nosaka to, kāda pieeja organizācijā tiks īstenota attiecībā uz risku un iekšējo kontroli. Ir svarīgi, lai atbildīgā darbinieka pienākumus neveiktu pamatdarbības personāls, piemēram, kredītspeciālisti un administratīvais personāls, bet būtu vēlams, lai to darītu finanšu direktors. Lielākās organizācijās personai, kas ir kopumā atbildīga par riska pārvaldību, nevajadzētu iesaistīties ikdienas darbībās, bet gan visa uzmanība būtu jāvelta riska pārvaldībai.

3.3. punkts. Mikrokredītu sniedzēji ievieš iekšējo kontroli. (★)

Mikrokredītu sniedzējiem ir jāievieš iekšējās kontroles pasākumi, lai nodrošinātu, ka riska pakāpe ir pieņemama. Izplatīti riska kontroles veidi ir, piemēram, politika, kas paredz, ka kredītriska un krāpnieciskas aizdošanas riska mazināšanai aizdevumi ir jāparaksta divām personām, vai seifi, glabātuves un apsardze naudas un citu aktīvu aizsardzībai.

3.4. punkts. Mikrokredītu sniedzēji nosaka personu, kura ir atbildīga par uzraudzību un attiecīgu datu sniegšanu vadībai. (★)

Tas var nozīmēt, ka par vadībai paredzētu datu un pārskatu regulāru apkopošanu saistībā ar attiecīgajiem riskiem ir jāatbild konkrētam darbiniekam vai amata funkcijai. Regulāro riska pārvaldības pārskatu pieejamība un atbildības noteikšana par riska pārvaldības pārskatiem.

Kredītriska pārvaldība

3.5. punkts. Mikrokredītu sniedzēji, nosakot savu produktu cenas, ņem vērā risku. (★★)

Procentu likmēm vismaz daļēji ir jāatspoguļo ar aizdevumu izsniegšanu saistītā riska pakāpe un izmaksas. Protams, tas nav vienīgais procentu likmju noteikšanas faktors, jo to līmeni var ietekmēt arī valsts noteiktie procentu likmju ierobežojumi, finansēšanas kārtība un aizņēmēju iespējas atļauties aizdevumu. Attiecīgos gadījumos mikrokredītu sniedzējiem ir jābūt skaidri dokumentētai pieejai attiecībā uz to, kā viņi, nosakot procentu likmes, nodod ES finansiālā atbalsta sniegtos ieguvumus mikroaizņēmumuņēmējiem.

3.6. punkts. Mikrokredītu sniedzēji ierobežo kredītrisku, nosakot, ka ikvienu aizdevumu apstiprina vismaz divas personas. (★)

Šis punkts ir identificēts kā **prioritārs punkts**, jo noteikums, ka aizdevumi ir jāapstiprina divām personām, ir viens no visplašāk atzītajiem veidiem, kā samazināt sliktu vai krāpniecisku aizdošanas lēmumu pieņemšanu. Minētais attiecas arī uz pārstrukturētiem un refinansētiem aizdevumiem. Ir pieļaujams, ka aizdevumus, kas saskaņā ar noturīgu lēmumu pieņemšanas mehānismu vai algoritmu atbilst konkrētām rezultātu vai nosacījumu robežvērtībām, apstiprina viens darbinieks. Ļoti mazu aizņēmumu gadījumā ir pieļaujams, ka tikai viens darbinieks apstiprina cita darbinieka sagatavotus aizdevumu pieteikumus.

3.7. punkts. Mikrokredītu sniedzēji ierobežo kredītriskus, pārskatot savus kopējos riska darījumus ar koncentrētām konkrētu aizņēmēju grupām, kuru spēja veikt atmaksu varētu būt līdzīga. (▲) (★★★)

Ja mikrokredītu sniedzējs paļaujas uz šauru aizņēmēju loku, tas var radīt risku, ka var rasties augsts saistību neizpildes rādītājs, ko izraisītu notikumi, kuri skar konkrētu grupu, piemēram, ģeogrāfiski koncentrēta ekonomikas lejupslīde, kādas nozares pārmaiņas (piem., jauni noteikumi, lielāka konkurence) un dabas katastrofas. Aizņēmēju koncentrācijas cita starpā var ietvert nozares vai ģeogrāfiskās atrašanās vietas. Šo pārskatīšanu var veikt vadība un/vai valde. Pārskatīšanā ir jāvērtē ietekme uz mikrokredītu sniedzēja riska darījumiem, vai šim mikrokredītu sniedzējam vajadzētu un vai tas var veikt pasākumus, lai novērstu pārmērīgu paļaušanos uz konkrētu aizņēmēju grupu, un kādi šie pasākumu varētu būt (piem., portfeļa dažādošana, ieiešana jaunos ģeogrāfiskajos tirgos). Ir atzīts, ka mikrokredītu sniedzēji parasti orientējas uz mazāk aizsargātām grupām un tādēļ var rasties tādu aizņēmēju grupu koncentrācijas, kuru atmaksas spējas ir līdzīgas. Tas nenozīmē, ka mikrokredītu sniedzējiem būtu jāizvairās izsniegt aizdevumus šīm grupām.

3.8. punkts. Mikrokredītu sniedzējiem, kas savā darbībā izmanto personāla stimulus, ir jānodrošina, ka tie nav saistīti tikai ar kredītu izsniegšanu, bet arī ar portfeļa kvalitāti. (★★)



Portfeļa kvalitātes plānošana

3.9. punkts. Mikrokredītu sniedzēji vismaz mēra portfeļa kvalitāti un seko tai. (★)

Mikrokredītu sniedzējam ir jāspēj ģenerēt uzticamu informāciju par riskam pakļauto portfeli (attiecība un apjoms katrā vecmstrukturūras kategorijā) un, iespējams, parādīt to dažādā sadalījumā (pa nozarēm, filiālēm, kredītspeciālistiem, produktiem), kā arī ģenerēt informāciju par pārstrukturēšanu (PAR, apjoms). Šajā procesā var iekļaut arī pārjaunos un norakstītos aizdevumus.

3.10. punkts. Mikrokredītu sniedzēji regulāri pārskata gan izdevumus uzkrājumiem nedrošiem parādiem, gan šo uzkrājumu veidošanas metodiku. (★★)

Mikrokredītu sniedzējam regulāri ir jāpārskata izdevumi uzkrājumiem nedrošiem parādiem, lai pārliecinātos, ka tie precīzi atspoguļo šā mikrokredītu sniedzēja zaudējumus no aizdevumiem. Ja tas tā nav, mikrokredītu sniedzējam ir jāapsver iespēja grozīt zaudējumu uzkrājumu veidošanas metodiku. Vadība vai valde to veic ne retāk kā reizi gadā.

3.11. punkts. Mikrokredītu sniedzēji atklāj saviem finansētājiem un ieguldītājiem metodiku, kuru tie izmanto, lai veidotu uzkrājumus nedrošiem parādiem. (★)

3.12. punkts. Mikrokredītu sniedzējiem ir skaidri noteikta parādu norakstīšanas politika, kuru konsekventi piemēro. (★★)

Parasti parādu norakstīšanas politika — politika, kas nosaka procesu, kādā aizdevums tiek atzīts par nepiedzenamu, — paredz, ka noraksta parādus, kuru atmaksa tiek kavēta ilgāk par noteiktu dienu skaitu. To var pārbaudīt iekšējais vai ārējais revidents.

Krāpšanas un drošības risku pārvaldība

3.13. punkts. Mikrokredītu sniedzējiem ir rakstiska politika, kurā ir noteikti ierobežojumi aizdevumiem, ko izsniedz amatpersonas ar dažādu dienesta pakāpi un kredītkomitejas. (★)

Mikrokredītu sniedzējiem savā aizdevumu rīcībpolitikā ir jāparedz maksimālais aizdevuma apmērs, kādu var izsniegt viņu kredītspeciālisti un kredītkomitejas. Attiecīgos gadījumos rīcībpolitikas dokumentā ir jānosaka arī process, kā piešķir aizdevumus, kuru summa pārsniedz minēto limitu.

3.14. punkts. Mikrokredītu sniedzējiem ir skaidras, piemērotas un pārredzamas procedūras aizdevumu restrukturizācijai. (★★)

Šis punkts ietver norādījumus par atļautajiem un piemērotajiem pārstrukturēšanas veidiem, kavētu maksājumu atmaksas grafikiem, kā arī apstākļiem, kad restrukturizāciju var atļaut un piemērot. Ar restrukturizācijas veidu saprot to, ka vai nu aizņēmējs turpina maksāt procentus, vai arī tiek atlikti gan pamatsummas, gan procentu maksājumi, turklāt procenti var turpināt vai neturpināt uzkrāties. Izlaistu maksājumu atmaksas grafiks var ietvert vienreizējus maksājumus pēc konkrēta notikuma vai maksājumus pa daļām. Apstākļi, kad restrukturizācija būtu piemērota, ir apstākļi, kad aizņēmējs negaidīta notikuma vai ārkārtas situācijas (piem., dabas katastrofas, kavētu klientu maksājumu) dēļ nevar veikt atmaksu, taču pastāv atgūšanās iespēja (izmantojot ienākumus no darījumdarbības vai citus avotus). Šie norādījumi ir jāiekļauj rakstiskā politikā.

3.15. punkts. Nodrošināto aizdevumu izsniegšanā iesaistītajiem mikrokredītu sniedzējiem ir skaidri noteikta politika un procedūras rīcībai ar nodrošinājumu. (★★)

Ar politiku un procedūrām ir jāregulē tādi aspekti kā nodrošinājuma ķīlā pieņemamie aktīvi, nodrošinājuma vērtēšanas un reģistrēšanas procedūra, nodrošinājuma trūkumu pārbaude un ir jānosaka skaidras procedūras, kā nodrošinājums tiek nodots atpakaļ klientam (ja aizdevuma laikā nodrošinājums glabājas pie mikrokredītu sniedzēja).



3.16. punkts. Mikrokredītu sniedzēji nošķir darbības ar ierobežotu un neierobežotu līdzekļu kontiem. (★★★)

Mikrokredītu sniedzējiem ir jābūt politikai, kas nodrošina neierobežotai izmantošanai paredzētu un iezīmētu dotāciju un ieguldījumu nodalīšanu. Tā ir standarta procedūra, kas paredzēta starptautiskā un valsts mērogā atzītajā grāmatvedības praksē. Ievērojot šos standartus, mikrokredītu sniedzēji izpilda šā punkta prasības. Tas ir svarīgi, lai novērstu līdzekļu nepareizu izlietošanu. Minētais var ietvert prasību, ka līdzekļi ir jātur atsevišķos kontos, dažādiem līdzekļiem ir jānodrošina atsevišķa revīzijas izsekojamība, kā arī tie revīzijas kontos un citos attiecīgajos dokumentos ir jādokumentē atsevišķi.

3.17. punkts. Cik vien iespējams, mikrokredītu sniedzēji ierobežo darbības ar skaidru naudu, tā vietā izmantojot banku pakalpojumus vai elektroniskos naudas pārvedumu līdzekļus. (★★)

Darbības un darījumi ar skaidru naudu rada mikrokredītu sniedzējiem potenciālus riskus drošībai, kas var izpausties kā zādžības un skaidras naudas iznīcināšana un kuru dēļ ir jāveic naudas līdzekļu aizsardzības pasākumi. Visefektīvākais veids, kā aizsargāt naudas līdzekļus, ir, cik vien iespējams, visus finanšu darījumus, tostarp izmaksu un atmaksu, veikt elektroniski vai ar banku starpniecību. Mikrokredītu sniedzēji var izstrādāt savas elektronisko maksājumu struktūras vai sadarboties ar bankām, lai izmantotu esošo elektronisko maksājumu infrastruktūru. Ja elektronisko darījumu nodrošināšanas atbalsta infrastruktūra ir mazattīstīta, mikrokredītu sniedzēji var apsvērt iespējas izmantot alternatīvus elektroniskos maksāšanas līdzekļus, piemēram, mobilos banku pakalpojumus vai priekšapmaksas vai uzglabātās vērtības kartes.

3.18. punkts. Mikrokredītu sniedzēji, kas veic darbības ar skaidru naudu, ievieš šādus pasākumus un procedūras:

3.18.1. punkts: pietiekamus drošības pasākumus skaidras naudas un citu aktīvu aizsardzībai (★★)

Tie var ietvert seifus, glabātuves, durvju un logu slēdzenes, novērošanas kameras un apsardzi.

3.18.2. punkts: standartizētas un konsekventas procedūras attiecībā uz skaidras naudas darījumiem (★★)

Šīm procedūrām būtu jāaptver skaidras naudas darījumu reģistrēšana un saskaņošana. Vidējiem un lieliem mikrokredītu sniedzējiem šie jautājumi ir jāiekļauj darbības rokasgrāmatās, kas attiecas uz kases funkcijām.

3.19. punkts. Mikrokredītu sniedzēju darbībā ir nodalīti aizdevumu apstiprināšanas un izmaksāšanas pienākumi. (★)

Tas ir jānostiprina attiecīgajos amata aprakstos, IT sistēmā un/vai aizdevumu izsniegšanas politikā.

3.20. punkts. Mikrokredītu sniedzēji ir ieviesuši procedūras nelikumīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas novēršanai. (★★)

Šis punkts ir identificēts kā **prioritārs punkts**, jo finanšu noziegumi pašlaik ir izplatītāki nekā jebkad agrāk. Mikrokredītu sniedzējam ir rakstiskas procedūras nelikumīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas novēršanai, kuru mērķis ir novērst tā līdzekļu krāpniecisku izmantošanu nodokļu krāpšanai, nodokļu nemaksāšanai, nelikumīgi iegūtu līdzekļu legalizācijai un terorisma finansēšanai. Šīm procedūrām ir jābūt samērīgām ar mikrokredītu sniedzēja lielumu, pakalpojumiem un nelikumīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas risku, kā arī ir jāatbilst valsts tiesību aktiem. Procedūrām ir jāaptver vismaz procesi, kā uzticamības pārbaudē pārbauda klientu identitāti un adresi, mikrokredītu sniedzēja ziedojumu un ieguldījumu izcelsmi, individuālo ieguldītāju identitāti (attiecīgos gadījumos), mikrokredīta nodrošinājumam izmantoto līdzekļu vai aktīvu izcelsmi (attiecīgos gadījumos) un kā noteiktu laikposmu glabā ziņas par darījumiem. Mikrokredītu sniedzēji, kas izsniedz mikrokredītus sadarbībā ar banku, iesniedz partnerbankas paziņojumus par viņu izmantotajām nelikumīgi iegūtu līdzekļu legalizācijas novēršanas procedūrām. Šie paziņojumi apstiprina bankas ievēroto reglamentējošo standartu un kontaktpersonu, kura var sniegt sīkākas ziņas.

Iekšējās revīzijas funkcija

3.21. punkts. Mikrokredītu sniedzējiem ir iekšējās revīzijas funkcija, kas pieskaņota organizācijas līmenim. (★★★)

Šis punkts ir identificēts kā **prioritārs punkts**, jo tam ir liela nozīme ārējās kontroles efektivitātes noteikšanā. Katrs mikrokredītu sniedzējs izvērtē riska pārvaldību ex post (pēc darbību veikšanas). Iekšējā revīzijā pārbauda, cik vienveidīgi tiek piemērota politika un procedūras, kā arī sniedz pierādījumus par korektīvo pasākumu veikšanu, ja ieviešana ir bijusi daļēja vai nepareiza. Revīzijā uzmanība ir jāvelta krāpšanas un portfeļa kvalitātes problēmu atklāšanai, pirms tās ir radījušas būtiskus zaudējumus. Revīzijas būtība un apjoms mainās atkarībā no lieluma — no vadības veiktām padoto darba izlases veida pārbaudēm līdz visaptverošai revīzijai, kas ietver aizdevumu lietu pārskatīšanu un klientu apmeklēšanu. Viena persona atbild par regulāras iekšējās revīzijas veikšanu. Mazākiem mikrokredītu sniedzējiem to var veikt augstākā vadība vai — kā ārpakalpojumu — ārējais revidents. Vidējiem un lieliem mikrokredītu sniedzējiem var būt īpašs iekšējais revidents vai iekšējās revīzijas nodaļa.

3.22. punkts. Iekšējais revidents vai par iekšējo revīziju atbildīgā persona ir padota tieši direktoru valdei. (★)

Šai personai ir tieši un regulāri jāatskaitās direktoru valdei.

3.23. punkts. Iekšējā revīzijā konstatē:

3.23.1. punkts. finanšu un darbības informācijas ticamību un precizitāti; (★★)

3.23.2. punkts. darbības rokasgrāmatās noteikto procedūru un politikas ievērošanu; (★★)

3.23.3. punkts. iekšējās kontroles pārkāpumus; (★★)

3.23.4. punkts. mikrokredītu sniedzēja iepriekš nenorādītu risku esamību (★★★)

Iekšējā revīzijā izmeklē, vai pastāv neparedzēti riski, kurus mikrokredītu sniedzējs sākotnēji nav identificējis kā riskus. Piemēram, pārskatot aizdevumu portfeli, iekšējais revidents pamana, ka aizdevumi ir koncentrēti starp maziem uzņēmumiem, kas apgādā lielu vietējo uzņēmumu. Riska reģistrā nav norādīts, ka šā uzņēmuma slēgšana varētu ietekmēt aizdevumu portfeļa darbības rezultātus.

3.24. punkts. Iepriekš 3.22. punktā minētās funkcijas tiek veiktas regulāri — ne retāk kā reizi gadā. (▲) (★★)

4

Pārskatu standarti

Ievads

Pasaulē arvien noteiktāk valda vienprātība, ka publiskā un privātā finansējuma labāku izlietošanu un augstāku tirgus disciplīnu vislabāk veicina plašāka informācijas publiskošana un pārredzamība. Lai atvieglotu mikrokredītu sniedzēju rezultātu salīdzināšanu, uz starptautiskās vienprātības pamata ir izstrādāti finanšu pārskatu standarti. Šajā Kodeksa sadaļā ir izklāstīti kopējie standarti, kā sniegt pārskatus par sociālajiem un finanšu darbības rezultātu rādītājiem un izpaust tos. Tie galvenokārt ir balstīti uz starptautiski pieņemtiem grāmatvedības standartiem.

Kopējie finanšu pārskatu standarti

4.1. punkts. Mikrokredītu sniedzēji visā Eiropā, mērot un sniedzot pārskatus par tālāk minētajiem rādītājiem, ievēro šādas definīcijas:

Organizācijām, kurām mikrokredītu izsniegšana nav pamatdarbība, — organizācija izsniedz citu veidu kredītus vai sniedz nefinanšu pakalpojumus, vai ir daļa no lielāka mātesuzņēmuma — ir ieteicams nošķirt darbības ar mikrokredītiem. Tas jo īpaši svarīgi ir attiecībā uz personāla un administrācijas izdevumiem, kā arī aktīviem un pasīviem.

4.1.1. punkts. Pašreizējais portfelis (★)

Visu to aizdevumu neatmaksātā vērtība, kuriem nav kavētu pamatsummas maksājumu, ieskaitot pārstrukturētos aizdevumus. Attiecas tikai uz pamatsummu un neietver uzkrātos procentus.

4.1.2. punkts. Bruto aizdevumu portfelis (★)

Visu neatmaksāto aizdevumu neatmaksātā pamatsumma, ieskaitot pašreizējos, kavētos un pārstrukturētos maksājumus, bet ne norakstītos maksājumus vai saņemamos procentus.

4.1.3. punkts. Neto aizdevumu portfelis (★)

Neto aizdevumu portfeli aprēķina, no bruto aizdevumu portfeļa atskaitot vērtības samazinājuma zaudējumus (zaudējumu atskaitījumi).

4.1.4. punkts. Aktīvie aizņēmēji (★★)

Aktīvie aizņēmēji ir fiziskas personas, kurām ir neatmaksātu mikrokredītu sniedzēja aizdevumu bilance vai kas ir primāri atbildīgas par jebkuras bruto aizdevumu portfeļa daļas atmaksu. Personas, kurām ir vairāki mikrokredītu sniedzēja aizdevumi, uzskaita kā vienu aizņēmēju.

4.1.5. punkts. Finanšu ieņēmumi (★★)

Finanšu ieņēmumi ietver ieņēmumus no aizdevumu portfeļa un no ieguldījumiem. Finanšu ieņēmumi no aizdevumu portfeļa ir ieņēmumi no nopelnītajiem procentiem, maksas un komisijas maksas (ieskaitot nokavējuma naudas un līgumsodus) no bruto aizdevumu portfeļa. Tie ietver naudā samaksātos procentus un uzkrātos procentus, kas vēl nav samaksāti. Finanšu ieņēmumi no ieguldījumiem ir ieņēmumi no procentiem, dividendēm vai citiem maksājumiem, kas radušies no finanšu aktīviem, kuri nav bruto aizdevumu portfelī, piemēram, procentu noguldījumiem, noguldījumu sertifikātiem un valsts kases obligācijām. Tie ietver naudā samaksātos procentus un uzkrātos procentus, kas vēl nav samaksāti.

4.1.6. punkts. Darbības ieņēmumi (★★)

Ietver visus finanšu ieņēmumus un citus darbības ieņēmumus no citiem finanšu pakalpojumiem, piemēram, maksas un komisijas maksas par nekredīta finanšu pakalpojumiem, ko neuzskata par finanšu ieņēmumiem. Var ietvert ar aizdošanu saistītus ieņēmumus, piemēram, biedra naudas, maksājumu karšu maksas, maksas par darījumiem vai citiem finanšu pakalpojumiem, piemēram, maksājumu pakalpojumiem vai apdrošināšanu. Var ietvert neto ārvalstu valūtas peļņu vai zaudējumus, taču neietver ziedojumus un ieņēmumus, kas nav gūti no aizdevumu izsniegšanas un finanšu pakalpojumiem. Var ietvert ieņēmumus no nefinanšu pakalpojumu sniegšanas (mācības, mentorēšana, konsultēšana utt.), ja tos uzskata par nozīmīgiem finanšu pakalpojumu sniegšanai vai ja tie ir daļa no iestādes pamatdarbības.

4.1.7. punkts. Personāla izmaksas (★)

Ietilpst izdevumi darba algām, citiem īstermiņa darbinieku pabalstiem, pēcnodarbinātības pabalstiem, atlaišanas pabalstiem, maksājumiem ar akcijām, citiem ilgtermiņa pabalstiem un citiem darbinieku pabalstiem.

4.1.8. punkts. Administratīvie izdevumi (★)

Ietver nefinanšu izdevumus (izņemot izdevumus par personālu), kas tieši saistīti ar finanšu pakalpojumu vai citu tādu pakalpojumu sniegšanu, kuri ir mikrokredītu sniedzēja un tā klientu finanšu pakalpojumu attiecību neatņemama daļa.

4.1.9. punkts. Finanšu izdevumi (★)

Ietver visus procentus, maksas un komisijas maksas par visiem pasīviem, ieskaitot mikrokredītu sniedzēja turētos klientu noguldījumu kontus, komerciālos un koncesiju aizņēmumus, hipotēkas un citus pasīvus. Var ietvert maksas par kredītlīnijas nodrošināšanu. Ietilpst uzkrātie un skaidras naudas procenti.

4.1.10. punkts. Riskam pakļautais portfelis (PAR) (★)

Šis punkts ir identificēts kā **prioritārs punkts**, jo tas ir visplašāk atzītais portfeļa kvalitātes rādītājs. Ar to saprot visu to neatmaksāto aizdevumu vērtību, kuriem ilgāk par noteiktu dienu skaitu ir kavēts viens vai vairāki pamatsummas maksājumi. Tas ietver visu neatmaksāto pamatsummas bilanci — gan iestājušos un nokavētos, gan turpmākos maksājumus, bet ne uzkrātos procentus. Neietver pārstrukturētus aizdevumus vai aizdevumus ar mainītu atmaksas grafiku, ja tiem nav iestājies termiņš. Mikrokredītu sniedzēji mēra vismaz 30 un 90 dienu PAR.

4.1.11. punkts. Norakstījumi (★)

Aizdevumi, kuru vērtība grāmatvedības vajadzībām ir uzskaitīta kā neatgūstama. Norakstīšana ir grāmatvedības procedūra, ar kuru aizdevuma atlikums tiek dzēsts no bruto aizdevumu portfeļa un vērtības samazinājuma zaudējumiem, neietekmējot neto aizdevumu portfeli, kopējos aktīvus vai pašu kapitāla kontus. Ja ar vērtības samazinājuma zaudējumiem nepietiek norakstītās summas segšanai, pārpalikums rada papildu aizdevuma vērtības samazinājumu.

4.1.12. punkts. Vērtības samazinājuma zaudējumi (aizdevumu zaudējumu atskaitījumi) (★)

Vērtības samazinājuma zaudējumi (tā dēvētie zaudējumu atskaitījumi) ir bruto aizdevumu portfeļa daļa, kas ir atlikta uzkrājumos, prognozējot zaudējumus saistību neizpildes dēļ (bilances postenis). Izdevumi uzkrājumiem nedrošiem parādiem ir izdevumi, kas ir atlikti kā neatgūto aizdevumu un aizdevumu maksājumu rezerve. Uzkrājumi nedrošiem parādiem ir zaudējumu atskaitījumu korekcija un ir peļņas vai zaudējumu pārskata postenis.

4.1.13. punkts. Aktīvi (★)

Materiālo pamatlīdzekļu, ieguldījumu īpašuma, nemateriālās vērtības, citu nemateriālo aktīvu, aizdevumu un debitoru parādu, ar pašu kapitāla metodi uzskaitīto ieguldījumu, bioloģisko aktīvu, pārdošanai turēto neapgrozāmo aktīvu, krājumu, esošo nodokļu aktīvu, atliktā nodokļa aktīvu, tirdzniecības un citu debitoru parādu, skaidras naudas un tās ekvivalentu kopsumma.

4.1.14. punkts. Pasīvi (★)

Tirdzniecības un citu maksājamo parādu, darbinieku pabalstu uzkrājumu, citu uzkrājumu, atlikto ieņēmumu, citu finanšu pasīvu, citu nefinanšu pasīvu, esošo nodokļu pasīvu, atliktā nodokļa pasīvu un par pārdošanai turētām atzītās atsavināšanas grupās iekļauto pasīvu kopsumma.

4.1.15. punkts. Darbības ilgtspējības attiecība (★)

Šis punkts ir identificēts kā **prioritārs punkts**, jo tas ir svarīgs mikrokredītu sniedzēja darbības rezultātu rādītājs. Tas mēra, cik lielā mērā mikrokredītu sniedzējs sedz savas izmaksas no darbības ieņēmumiem. To aprēķina, izmantojot šādu formulu:

Darbības ieņēmumi

(finanšu izdevumi + izdevumi uzkrājumiem nedrošiem parādiem + personāla izmaksas + administratīvie izdevumi)

Kopējie sociālo pārskatu standarti

4.2. punkts. Mikrokredītu sniedzēji reizi gadā publisko šādus rādītājus:

4.2.1. punkts. misija (★)

Šis punkts ir identificēts kā **prioritārs punkts**, jo, lai uzlabotu pārredzamību attiecībā uz mikrokredītu sniedzēja darījumdarbības modeli, ir svarīgi publiskot informāciju par sociālo misiju.

4.2.2. punkts. vidējais izmaksātā aizdevuma lielums (★)

4.2.3. punkts. vidējais izmaksātā aizdevuma lielums, % no nacionālā kopienākuma (★)

4.2.4. punkts. klientu–sieviešu skaits, %, ja tas ir būtiski mērķa tirgum un misijai (★)

4.2.5. punkts. laukos dzīvojošu klientu skaits, %, ja tas ir būtiski mērķa tirgum un misijai (★)

4.2.6. punkts. zem nabadzības sliekšņa dzīvojošu klientu skaits, %, ja tas ir būtiski mērķa tirgum un misijai (★★★)

4.2.7. punkts. finanšu pakalpojumu pamattirgū nonākošu klientu skaits, %, ja tas ir būtiski mērķa tirgum un misijai (★)

4.2.8. punkts. mazākumgrupu klientu skaits, %, ja tas ir būtiski mērķa tirgum un misijai (★)

4.2.9. punkts. finansētie jaunuzņēmumi, %, ja tas ir būtiski mērķa tirgum un misijai (★)

4.2.10. punkts. sociālo pabalstu saņēmēju klientu skaits, %, ja tas ir būtiski mērķa tirgum un misijai (★)

Kopējie izpaušanas standarti

4.3. punkts. Sabiedrība var piekļūt Kodeksā paredzētajai informācijai par atsevišķiem mikrokredītu sniedzējiem, izmantojot tiešsaistes datubāzi. (★)

Mikrokredītu sniedzējiem tiks norādīta droša tīmekļa vietne, ar kuras starpniecību tie varēs izpaust informāciju. Mikrokredītu sniedzējiem arī būtu ieteicams šo informāciju izpaust gada pārskatos un citos attiecīgajos kanālos.

4.4. punkts. Mikrokredītu sniedzēji reizi gadā publisko šādus rādītājus:

4.4.1. punkts. aktīvo aizņēmēju skaits (★)

Ar to ir domātas fiziskas personas, kurām ir neatmaksātu aizdevumu bilance ar mikrokredītu sniedzēju vai kuras ir primāri atbildīgas par jebkuras bruto aizdevumu portfeļa daļas atmaksu. Personas, kurām ir vairāki mikrokredītu sniedzēja aizdevumi, uzskaita kā vienu aizņēmēju.

4.4.2. punkts. izsniegto un neatmaksāto aizdevumu skaits un vērtība (★)

Ar to saprot: 1) attiecīgajā pārskata gadā izsniegto un izmaksāto aizdevumu skaitu un vērtību un 2) finanšu gada beigās neatmaksāto aizdevumu skaitu un vērtību.

4.4.3. punkts. tekošā, bruto un neto portfeļa vērtība (★)

4.4.4. punkts. riskam pakļautais portfelis (★)

Mikrokredītu sniedzēji atklāj 30 un 90 dienu PAR.

4.4.5. punkts. saistītajām personām izsniegto aizdevumu īpatsvars (★)

Aizdevumi saistītajām personām ir aizdevumi vai ieguldījums, ko no mikrokredītu sniedzēja saņem valdes locekļi, darbinieki vai viņu tuvākie ģimenes locekļi.

4.4.6. punkts. aktīvu un pasīvu kopējā vērtība (★)

4.4.7. punkts. darbības ilgtspējības attiecība (★)

Šis punkts ir identificēts kā **prioritārs punkts**, jo darbības rezultātu pārredzamība ir svarīga tirgus disciplīnas daļa, turklāt tā palīdz veicināt uzticēšanos nozarei.

4.4.8. punkts. saņemtās subsīdijas (★)

Mikrokredītu sniedzēji atklāj gada laikā saņemto darbības dotāciju apjomu (summu euro) un aktīvo brīvprātīgo skaitu pārskata sniegšanas laikā.

4.4.9. punkts. izmaksas uz aizdevumu (★)

4.4.10. punkts. kredītspeciālistu un (kopējais) darbinieku skaits (★)

4.5. punkts. Mikrokredītu sniedzēji reģistrē un publisko katru gadu saņemto sūdzību skaitu (★)

Jebkura problēma, par kuru, izmantojot oficiālās sūdzības procedūras, ziņo pieteikuma iesniedzējs, aktīvs klients vai bijušais klients, ir jāreģistrē kā sūdzība. Šis punkts ir identificēts kā **prioritārs punkts**, jo ziņošanai par klientu sūdzībām un to izpaušanai ir svarīga loma tirgus disciplīnas veicināšanā attiecībā uz klientu apkalpošanu.

5



Vadības informācijas sistēmas



Ievads

Vadības informācijas sistēmas (VIS) "aptver un uzglabā datus, apstrādā datus izmēroju un attiecīgu pārskatu sagatavošanai un veic atbalsta darbības, stiprinot noteiktus procesus un nodrošinot revīzijas izsekojamību"⁴. Efektīva un piemērota VIS ļauj mikro kredītu sniedzējam apkalpot klientus efektīvāk un uzticamāk. Šajā Kodeksa sadaļā ir izklāstīti mikro kredītu sniedzēju VIS kopējie standarti attiecībā uz pilnīgumu un paplašināmību (funkciju ziņā), drošību un darbinieku atbalstu.

Funkcionālais pilnīgums un paplašināmība

5.1. punkts. Mikro kredītu sniedzējiem ir VIS, kas var sagatavot galvenajiem finanšu pārskatiem nepieciešamos datus: (★)

Mikro kredītu sniedzēja VIS sagatavo finanšu pārskatus — datus, kas ļauj sastādīt peļņas vai zaudējumu aprēķinu (apkopojot kādā laikposmā gūtos ieņēmumus un radušos izdevumus), bilanci (finanšu stāvokļa kopsavilkumu konkrētā laikā, ietverot aktīvus, pasīvus un pašu kapitālu) un naudas plūsmas pārskatus. Šis punkts ir identificēts kā **prioritārs punkts**, jo ir svarīgi, lai mikro kredītu sniedzēja ikdienas darbības (piem., neatmaksāšanas pārvaldības) un pārvaldības pamatā būtu šādu pārskatu sagatavošana.

5.2. punkts. Mikro kredītu sniedzējiem ir VIS, kas viņiem ļauj veikt visas grāmatvedības darbības. (★★)

Tās ietver uzkrājumus nedrošiem parādiem, naudas plūsmas, ieņēmumu un izdevumu izsekošanu.

5.3. punkts. Mikro kredītu sniedzējiem ir VIS, kas darbojas saskaņā ar vispārpieņemtiem grāmatvedības principiem un atzītiem grāmatvedības standartiem. (★)

5.4. punkts. Mikro kredītu sniedzējiem ir VIS, kas var sagatavot periodiskus pārskatus par aizdevumu portfeļa kvalitāti. (★★)

VIS sistēma ļauj sagatavot pārskatus par portfeļa kvalitāti ne retāk kā reizi mēnesī. Šis punkts ir identificēts kā **prioritārs punkts**, jo VIS ar šādām iespējām palīdzēs aizdevēja darbiniekiem un vadībai uzraudzīt un pārvaldīt neatmaksāšanu. Šis punkts ietver vēsturisku datu un katra kredītspeciālista informācijas iegūšanu, kā arī neatmaksāšanas pārvaldības iespējas.

5.5. punkts. Mikro kredītu sniedzējiem ir VIS, kas ļauj pārvaldīt un uzturēt informāciju par klientiem. (★)

Informācija ietver klientu vārdus vai nosaukumus, adreses, vēsturiskos un apkopotos datus. Šis punkts ir identificēts kā **prioritārs punkts**, jo klientu datu efektīvai pārvaldībai ir svarīga loma klientu bāzes izpratnē.

5.6. punkts. Mikro kredītu sniedzēji atbilstīgi savam uzdevumam vāc kvalitatīvu un uzticamu informāciju par klientu profilu. (★★)

Minētais var ietvert sociālekonomiskās un demogrāfiskās klientu pazīmes, kā arī ar mērķa tirgu un mikro kredītu sniedzēja misiju (piem., darbvietu radišanu) saistītos klientu rezultātus.

5.7. punkts. Mikro kredītu sniedzējiem ir VIS, kas nodrošina vadībai, kredītspeciālistiem un valdes locekļiem ātru piekļuvi attiecīgajai informācijai. (★★)

Tas nenozīmē, ka vadītājam, aizdevumu speciālistiem vai valdes locekļiem ir jāspēj tieši piekļūt šai informācijai ar VIS starpniecību. VIS ir jāspēj sagatavot attiecīgu informāciju minētajām lietotāju grupām.

5.8. punkts. Mikro kredītu sniedzējiem ir VIS, kas var apstrādāt datus plānotas izaugsmes gadījumā un iekļaut jaunus produktus, vairākas nodaļas, pakalpojumus un piegādes kanālus. (★★)

VIS var apstrādāt un iekļaut jaunus produktus, vairākas nodaļas, pakalpojumus un piegādes kanālus. VIS var nodalīt un apkopot datus nodaļu līmenī. VIS var iekļaut jaunu aizdevumu metodiku, valūtas, dažādu veidu procentu likmes. Mikro kredītu sniedzējs var arī plānot ieguldījumus jaunā VIS, lai neatpaliktu no izaugsmes. Šī prasība neattiecas uz mazām iestādēm, kas neplāno paplašināties.

Drošība un darbinieku atbalsts

5.9. punkts. Mikrokredītu sniedzēji garantē VIS drošību. (★★)

Mikrokredītu sniedzējam ir IT sistēma infrastruktūras sistēmas nodrošināšanai (piem., aizsardzība pret ļaunprogrammatūru, šifrēts e-pasts, drošs VPN tīkls, atjaunināta un droša programmatūra). Sistēmas sarežģītība ir atkarīga no mikrokredītu sniedzēja lieluma.

5.10. punkts. Mikrokredītu sniedzēji darbojas, izmantojot dažādus lietotāju piekļuves un pārskatu līmeņus, un lietotāja saskarnē ir integrētas konkrētu līmeņu lietotājiem rezervētas funkcijas. (★★)

Svarīgs šā punkta aspekts ir tas, ka nevienai personai nedrīkst būt iespējams visu procesu iziet vienatnē.

5.11. punkts. Mikrokredītu sniedzēji nosaka kārtību, kā droši uzglabāt informāciju par pabeigtajiem darījumiem, bilances un pārskatus, veidot to rezerves kopijas un nepieciešamības gadījumā atjaunot informāciju. (★★)

Tā var ietvert regulāru rezerves kopiju veidošanu un iebūvētus atkopšanas mehānismus.

5.12. punkts. Mikrokredītu sniedzējiem ir aizsardzības pasākumi, lai novērstu nelikumīgu vai nejašu datu pārveidošanu. (★★)

Tie var ietvert ierobežojumus lietotājiem veikt konkrētas darbības, lietotāju paroles un sistēmas pārkāpumu žurnālu.

5.13. punkts. Mikrokredītu sniedzējiem ir VIS, kas spēj veikt revīzijas pierakstus par svarīgiem procesiem un datu izmaiņām. (★★)

Sistēmai ir jāidentificē persona, kura ir veikusi vai apstiprinājusi konkrētas svarīgas darbības, piemēram, aizdevumu izmaksu, aizdevuma summas maiņu un aizdevuma grafika grozījumus.

5.14. punkts. Mikrokredītu sniedzēji nodrošina mācības un/vai rokasgrāmatas VIS lietotāju atbalstam. (★★)

Glosārijs

Termins	Definīcija
Ikgadējā pilnsapulce (IP)	Reģistrētu uzņēmumu vadības un daļu īpašnieku sapulce. IP (dažreiz saukta arī par gada sapulci), kuru kā obligātu bieži nosaka likums, apstiprina gada pārskatu, ievēlē valdes locekļus un izskata citus jautājumus.
Gada procentu likme	Gada likme, ko iekasē par aizņēmumu, izsakot to procentuāli vienā skaitlī, kas atbilst gada faktiskajām līdzekļu lietošanas izmaksām aizņēmuma laikposmā. Tā ietver jebkādus ar darījumu saistītus maksājumus vai papildu izmaksas
Revīzijas pieraksts	Pieraksts papīra vai elektroniskā formātā, kurā soli pa solim ir dokumentēta darījuma vēsture. Tas ļauj izsekot finanšu datiem no virsgrāmatas līdz pamatojuma dokumentam (piem., rēķinam, kvītij). Virsgrāmata ir organizācijas grāmatvedības informācijas reģistrs, kurā kopsavilkuma veidā ir ierakstīti visi pārskata perioda finanšu darījumi
Darījumdarbības plāns	Detalizēts dokuments, kurā aprakstīti uzņēmuma vai organizācijas iepriekšējie, pašreizējie un turpmākie finanšu un darbības mērķi. Tas kalpo kā ceļvedis organizācijas turpmākās darbības virzienam konkrētā laikposmā, kas parasti ir 3–5 gadi. Tas nosaka organizācijas politiku un stratēģiju un ir pamatots ar finanšu datiem
Nodrošinājums	Ar tradicionālo nodrošinājumu parasti saprot tiesības uz mantu, savukārt ar netradicionālo nodrošinājumu parasti saprot personīgo galvojumu, māsaimniecības mantu un piespiedu uzkrāšanu. Nodrošinājuma aizstājēji ir citu personu galvojumi.
Kredītrisks	Peļņas vai kapitāla risks, ko rada aizdevuma līgumā noteikto klienta saistību neizpilde. Tas galvenokārt ir risks, ka aizņēmēji neatmaksās aizdevumus.
Ārējā revīzija	“Ārējā revīzija ir uzņēmuma finanšu pārskatu, reģistru, darījumu un darbības formāla un neatkarīga pārskatīšana, ko veic profesionāli grāmatveži, lai nodrošinātu finanšu pārskatu un citu vadības ziņojumu ticamību, nodrošinātu pārskatatbildību par piešķirto līdzekļu izlietojumu vai identificētu iekšējās kontroles un sistēmas nepilnības. Ārējās revīzijas tvērums atkarībā no katras revīzijas mērķiem var būtiski atšķirties.” ⁵
Mikrokredītu sniedzējs	Organizācijas, kas mikrouzņēmējiem izsniedz mikrokredītus par summu līdz 50 000 EUR tieši vai sadarbībā ar citām finanšu iestādēm (piem., bankām).
Riskam pakļautais portfelis (PAR)	To neatmaksāto parādu vērtība, kuriem ilgāk par noteiktu dienu skaitu ir kavēts viens vai vairāki maksājumi. To bieži izsaka kā attiecību un iedala kategorijās atbilstīgi kavēto dienu skaitam.

Termins	Definīcija
Kvorums	Minimālais komitejas vai organizācijas amatpersonu un locekļu skaits (parasti — vairākums), kas nepieciešams darījuma veikšanai, lai tas būtu spēkā.
Aizdevumu refinansēšana	Aizdevumu izmaksa, kas ļauj aizņēmējam atmaksāt agrākus aizdevumus, kurus tas citādi nespētu atmaksāt
Pārstrukturētie parādi	Parādu pārstrukturēšana ir process, kurā tiek no jauna vestas sarunas vai grozīti "sākotnēji plānotie pamatsummas maksājumi" ⁶ .
Ierobežotie līdzekļi	Dotācijas, ieguldījumi vai ziedojumi, kas saskaņā ar finansētāja gribu paredz līdzekļu izlietošanu noteiktā veidā noteiktam nolūkam vai mērķim, piemēram, tālākai izsniegšanai. Līdzekļi var būt paredzēti pakalpojumu sniegšanai konkrētai mērķgrupai vai iezīmēti konkrētu izmaksu (piem., algu vai iekārtu) segšanai.
Risku matrica	Risku matricā vai reģistrā tiek identificēti riski, noteikta to iespējamība un pakāpe (piem., zema, vidēja vai augsta), kā arī izstrādāts kopējais riska profils, apvienojot abus minētos rādītājus (iespējamību un pakāpi). Ar to ir saistīta riska pārvaldības matrica, kurā ir iekļauta esošās riska pārvaldības kvalitāte no riska kontroles viedokļa (proti, stingra, pieņemama, vāja).
Nodrošināts aizdevums	Nodrošināts aizdevums ir aizdevums, ko izsniedz apmaiņā pret kāda aktīva ķīlu kā nodrošinājumu. Ja aizdevums netiek atmaksāts, aizdevējs var pārņemt nodrošinājumu, lai segtu radušos zaudējumus.
Kopējās aizņēmuma izmaksas	Kopējā maksa par parādsaistību (aizdevuma) uzņemšanos, kas var ietvert procentu maksājumus un citas finanšu maksas, kuras ir jāmaksā klientam un kuras aizdevuma izmaksas laikā ir zināmas aizdevējam. Kopējās aizņēmuma izmaksas izsaka vērtības izteiksmē.
Neierobežotie līdzekļi	Dotācijas, ieguldījumi vai ziedojumi, ko drīkst izlietot pēc saņēmēja organizācijas ieskatiem
Novirzes analīze	Process, kura mērķis ir aprēķināt starpību starp faktisko un budžetā paredzēto vai mērķa izmaksu vai ienākumu līmeni, kā arī identificēt starpības vai novirzes iemeslus.

Beigu vēres

1 Eiropas Mikrokredītu izsniegšanas ētikas kodeksu izstrādāja Dr. Karl Dayson un Dr. Pāl Vik (Community Finance Solutions, Salfordas Universitāte, Apvienotā Karaliste) saskaņā ar līgumu, kas noslēgts ar Eiropas Komisiju

2 Aktīvi aizņēmēji ir fiziskas personas, kurām pašlaik ir neatmaksātu aizdevumu bilance ar mikrokredītu sniedzēju vai kuras ir primāri atbildīgas par jebkuras bruto aizdevumu portfeļa daļas atmaksu. Aizņēmējus, kuriem ir vairāki aizdevumi, uzskaita kā vienu aizņēmēju

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

4 Braniff, L., 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. gada decembris

6 Vienprātības pamatnostādnes par mikrofinansēšanu

Kā sazināties ar ES

Klātienē

Visā Eiropas Savienībā ir simtiem Europe Direct informācijas centru. Sev tuvākā centra adresi varat atrast tīmekļa lapā <http://europa.eu/contact>

Pa tālruni vai e-pastu

Europe Direct ir dienests, kas atbild uz jūsu jautājumiem par Eiropas Savienību. Ar šo dienestu varat sazināties šādi:

- pa bezmaksas tālruni: 00 800 6 7 8 9 10 11 (daži operatori par šiem zvaniem var iekasēt maksu);
- pa šādu parasto tālruņa numuru: +32 22999696;
- pa e-pastu, izmantojot šo tīmekļa lapu: <http://europa.eu/contact>

Kā atrast informāciju par ES

Internetā

Informācija par Eiropas Savienību visās oficiālajās ES valodās ir pieejama vietnē Europa: <http://europa.eu>

ES publikācijas

ES bezmaksas un maksas publikācijas varat lejupielādēt vai pasūtīt vietnē EU Bookshop: <http://publications.europa.eu/eubookshop>. Vairākus bezmaksas publikāciju eksemplārus varat saņemt, sazinoties ar Europe Direct vai tuvāko informācijas centru (sk. <http://europa.eu/contact>).

ES tiesību akti un ar tiem saistītie dokumenti

Ar visu ES juridisko informāciju, arī kopš 1951. gada pieņemtajiem ES tiesību aktiem visās oficiālajās valodās, varat iepazīties vietnē EUR-Lex: <http://eur-lex.europa.eu>

ES atvērtie dati

ES Atvērto datu portāls (<http://data.europa.eu/euodp>) dod piekļuvi ES datu kopām. Datus var lejupielādēt un bez maksas izmantot kā komerciāliem, tā nekomerciāliem mērķiem.

Kopsavilkums (Nodarbinātības, sociālo lietu un iekļautības ģenerāldirektorāta (EMPL) tīmekļa lapai):

Ar Eiropas Mikrokredītu izsniegšanas ētikas kodeksu tiek noteikts vienots standartu kopums Eiropas mikrofinansējuma nozarei. Tas kalpo kā pašregulācijas rīks un kvalitātes zīme mikrofinansēšanas iestādēm, kas apņēmušās kārtot ētiskus finansiālus darījumus. Kodekss izstrādāts, pamatojoties uz nozarē atzīto paraugpraksi un intensīvi apspriežoties ar ieinteresētajām personām. Kodeksa parakstīšana vai apstiprināšana ir priekšnoteikums, lai mikrofinansēšanas iestādes un bankas saņemtu ES finansiālo atbalstu.

Mūsu publikācijas varat bez maksas lejupielādēt vai abonēt tīmekļa vietnē:

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

Ja vēlaties regulāri saņemt jaunāko informāciju par Nodarbinātības, sociālo lietu un iekļautības ģenerāldirektorāta darbu, reģistrējieties vietnē ec.europa.eu/social/e-newsletter lai saņemtu "Sociālās Eiropas" bezmaksas informatīvo e-biļetenu:



Social Europe



EU_Social



Eiropeska unione
publikationsbyrå