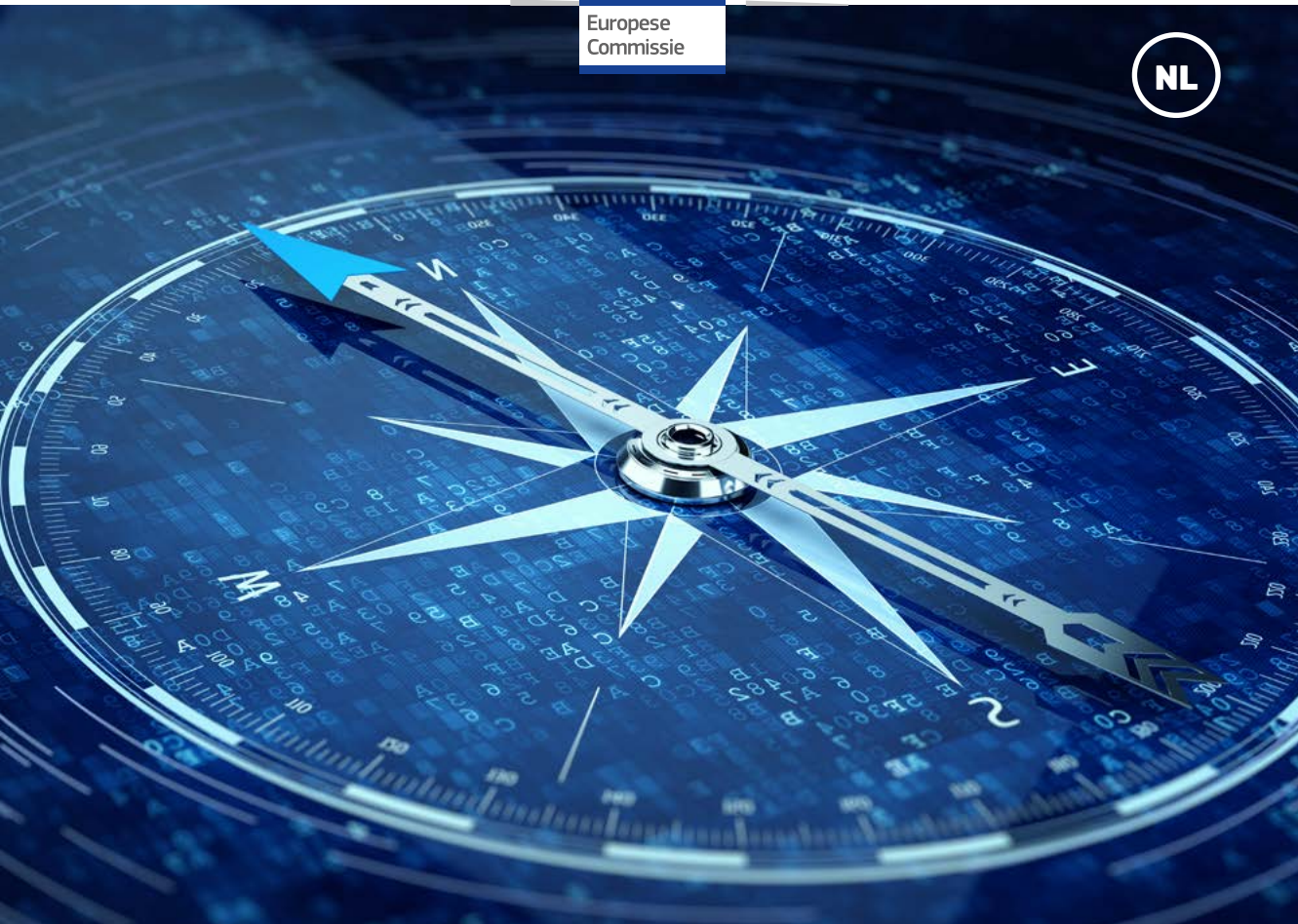




Europese
Commissie



Europese gedragscode voor de verstrekking van microkrediet

Sociaal Europa

Manuscript voltooid in mei 2022

2022 uitgave

De Europese gedragscode voor de verstrekking van microkrediet is opgesteld door dr. Karl Dayson en dr. Pål Vik van de onderzoekseenheid Community Finance Solutions van de Universiteit van Salford (VK) op basis van een contract met de Europese Commissie.

De Europese Commissie of personen die namens de Commissie optreden, zijn niet aansprakelijk voor het gebruik dat eventueel van de volgende informatie wordt gemaakt.

Luxemburg: Bureau voor publicaties van de Europese Unie, 2022

© Europese Unie, 2022

Hergebruik met bronvermelding toegestaan.

Het beleid ten aanzien van hergebruik van documenten van de Europese Commissie is vastgelegd in Besluit 2011/833/EU (PB L 330 van 14.12.2011, blz. 39).

Afbeelding omslag © Shutterstock

Voor gebruik of overname van foto's of andere materialen die niet onder het auteursrecht van de EU vallen, moet u rechtstreeks toestemming vragen aan de houders van het desbetreffende auteursrecht.

The background features a complex technical illustration. At the top, several interlocking gears of various sizes are depicted in a light blue line-art style. Below the gears, a network of thin blue lines forms a circuit board or data path layout, with small circular nodes at various points. On the right side, there is a cluster of overlapping hexagons, some of which contain smaller gear-like patterns. Vertical dashed lines with downward-pointing arrowheads are scattered across the upper half of the page. A small, dark blue hatched rectangular symbol is located on the left side, and a horizontal dashed line with a double-headed arrow is positioned near the top right.

Europese gedragscode voor de verstrekking van microkrediet

Voorwoord



Nicolas Schmit

Commissaris voor Werkgelegenheid en Sociale Rechten
Europese Commissie

Het Europese ecosysteem van microfinanciering is een groeiende sector met een aanzienlijk potentieel, want micro-ondernemingen maken 90 % van de ondernemingen in Europa uit. Door de nasleep van de uitbraak van het coronavirus heeft de sector echter flinke averij opgelopen. Veel kleine bedrijven in heel Europa zijn hard geraakt. Dat geldt ook voor instellingen voor microfinanciering en hun cliënten, die vaak tot de meest kwetsbare groepen in de samenleving behoren. Om de werkgelegenheid, gelijke kansen en inclusie te stimuleren als onderdeel van het herstel in Europa, en om in te spelen op de nieuwe uitdagingen in verband met de uitbraak van het coronavirus, is het cruciaal om hun toegang tot financiering te ondersteunen. Microfinanciering is een belangrijk instrument: het geeft meer mensen uit alle lagen van de bevolking de kans om ondernemer te worden en zorgt ervoor dat onze economie voor iedereen werkt. De sector is echter heterogeen, vanwege het brede scala aan actoren en bedrijfsmodellen en de diversiteit van wettelijke en institutionele kaders in Europa.

Daardoor verschillen de leningspraktijken binnen de sector sterk, afhankelijk van het type instelling dat de microlening verstrekt, haar juridische structuur, de omgeving waarin zij werkzaam is, en haar eigen vermogen om deugdelijke en efficiënte beheerprocedures toe te passen. In de Europese Unie worden microleningen verstrekt door financiële instellingen, zoals handelsbanken, spaarbanken, coöperatieve banken en staatsbanken, alsook door een aantal niet-bancaire entiteiten, zoals instellingen voor microfinanciering, stichtingen, kredietverenigingen, liefdadigheidsorganisaties, ngo's en dergelijke.

Sinds 2010 heeft de Europese Unie via haar financieringsprogramma's nieuwe steun ontwikkeld voor financiële instellingen die betrokken zijn bij microfinanciering en leningen voor sociale ondernemingen. In de programmaperiode 2014-2020 bedroeg de totale EU-steun voor deze twee gebieden meer dan 800 miljoen EUR en leidt deze naar schatting tot een

totale financiering van 3 miljard EUR. De Commissie zal ook na 2020 ondersteuning blijven bieden via het InvestEU-programma. Daarnaast is in het voorstel van de Commissie voor een herstelplan en een nieuw meerjarig financieel kader voor 2021-2027 een ambitieus maatregelenpakket voorgesteld, op basis waarvan ook zal worden geïnvesteerd in het herstel van de sociale structuur van de Unie, met inbegrip van ondersteuning van de wederopbouw van de microfinancieringssector als onderdeel van de herstelwerkzaamheden.

Met het oog op het diverse landschap is de vrijwillige Europese gedragscode voor de verstrekking van microkrediet ("de gedragscode" of "de code") ontwikkeld¹ op basis van erkende beste praktijken in de microfinancieringssector en in nauw overleg met belanghebbenden. De gedragscode bestaat sinds oktober 2011 en is sindsdien uitgegroeid tot een erkend kwaliteitslabel voor cliënten, investeerders, financiers, eigenaren, regelgevers en partnerorganisaties. De gedragscode is nu bijgewerkt in uitgebreide samenwerking met de belangrijkste belanghebbenden, waaronder beroepsbeoefenaren, brancheorganisaties (het Europees Microfinancieringsnetwerk (EMN) en het Microfinance Centre (MFC)), EU-instanties, banken en deskundigen.

Ik raad alle instellingen voor microfinanciering in Europa, groot of klein, sterk aan de gedragscode te gebruiken als benchmark voor de beste leningspraktijken op het gebied van microfinanciering. Ik dank u bij voorbaat voor uw toewijding aan hoge ethische leningsnormen en een rechtvaardiger en inclusiever Europa.

Brussel, 30 juni 2020

Nicolas Schmit

Commissaris voor Werkgelegenheid en Sociale Rechten
Europese Commissie

Dankwoord

De volgende organisaties (in alfabetische volgorde) hebben bijgedragen aan de ontwikkeling en bijwerking van de Europese gedragscode voor de verstrekking van microkrediet:

- 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)

Daarnaast heeft een groot aantal andere participanten aan het proces bijgedragen door vragenlijsten in te vullen.

Inhoudsopgave

| | |
|---|-----------|
| Voorwoord | 4 |
| Dankwoord | 5 |
| Over de Europese gedragscode voor de verstrekking van microkrediet ... | 8 |
| Hoe is de gedragscode ontwikkeld? | 8 |
| Waarom een gedragscode voor verstrekkers van microkrediet in de EU? | 8 |
| Op welke instellingen is de gedragscode van toepassing? | 8 |
| Voor wie is de gedragscode bestemd? | 8 |
| Hoe is dit document opgezet? | 9 |
| Moeilijkheidsgraad | 9 |
| Prioritaire clausules | 9 |
| Uitsluitend grote instellingen | 9 |
| Overzichtstabel | 10 |
| 1. Relaties met cliënten en investeerders | 18 |
| Inleiding | 19 |
| Relaties met cliënten | 19 |
| Verstrekking van voldoende informatie aan de cliënt | 19 |
| Rechten van cliënten | 20 |
| Overmatige schuldenlast van cliënten vermijden | 20 |
| Cliëntenzorg | 21 |
| Ethisch gedrag van personeel en instelling | 21 |
| Bescherming van cliëntgegevens | 22 |
| Relaties met investeerders | 22 |
| 2. Governance | 23 |
| Inleiding | 24 |
| Opstellen van een ondernemingsplan | 24 |
| Onafhankelijkheid van de raad van bestuur | 25 |
| Verantwoordelijkheden van de raad van bestuur | 26 |
| Invloed van de raad van bestuur op de microkredietverstrekker | 27 |
| Selectie en vertegenwoordiging van leden van de raad van bestuur | 27 |

| | |
|--|-----------|
| Directie..... | 28 |
| Managementexpertise en personeelsmanagement..... | 28 |
| Operationele handboeken..... | 29 |
| Externe accountantscontrole..... | 29 |
| 3. Risicobeheersing..... | 30 |
| Inleiding..... | 31 |
| Kader voor risicobeheersing..... | 31 |
| Beheersing van kredietrisico..... | 32 |
| Planning van de kwaliteit van de portefeuille..... | 33 |
| Beheersing van fraude en veiligheidsrisico..... | 34 |
| Interne auditfunctie..... | 36 |
| 4. Verslagleggingsstandaarden..... | 37 |
| Inleiding..... | 38 |
| Gemeenschappelijke standaarden voor de financiële verslaglegging..... | 38 |
| Gemeenschappelijke standaarden voor de sociale verslaglegging..... | 40 |
| Gemeenschappelijke standaarden voor openbaarmaking..... | 41 |
| 5. Managementinformatiesystemen..... | 42 |
| Inleiding..... | 43 |
| Functionele volledigheid en uitbreidbaarheid..... | 43 |
| Beveiliging en ondersteuning van het personeel..... | 44 |
| Verklarende woordenlijst..... | 48 |
| Eindnoten..... | 50 |

Over de Europese gedragscode voor de verstrekking van microkrediet

De Europese gedragscode voor de verstrekking van microkrediet bevat een reeks normen op het gebied van beheer, governance, risicobeheersing, verslaglegging en relaties met cliënten en investeerders die gangbaar zijn in de microkredietsector in de Europese Unie, ten behoeve van cliënten, investeerders, financiers, eigenaren, regelgevers en partnerorganisaties.

Hoe is de gedragscode ontwikkeld?

De gedragscode is ontwikkeld op basis van erkende beste praktijken in de microfinancieringssector en in nauw overleg met de microkredietsector in de EU en zijn belanghebbenden. De gedragscode is ontwikkeld aan de hand van de volgende beginselen:

een nadruk op opnemering van specifieke en meetbare inhoud op basis waarvan de leidinggevendenden en de raad van bestuur van een microkredietverstrekker actie kunnen ondernemen om hun organisatie te verbeteren;

een nadruk op de ontwikkeling van een gedragscode waarin rekening wordt gehouden met de diversiteit van de microkredietverstrekkers in de EU wat marktsituatie, institutionele vormen en rechtskaders betreft;

een nadruk op verhoging van de normen door een evenwicht te zoeken tussen enerzijds de noodzaak van de invoering van beste praktijken en anderzijds de realistische operationele verwachtingen van de verstrekkers.

Waarom een gedragscode voor verstrekkers van microkrediet in de EU?

De reden voor de ontwikkeling van de code was het besef dat er – gezien de ongelijksoortige regelgevingskaders waarbinnen de verstrekkers van microkrediet in de EU opereren – behoefte was aan een gemeenschappelijke reeks verwachtingen en normen voor de hele sector. Het is de bedoeling dat de gedragscode ten goede komt aan zowel de sector zelf als zijn financiers, investeerders, cliënten, eigenaren, regelgevers en partnerorganisaties. In de gedragscode worden richtsnoeren voor goede

praktijken beschreven die de sector in staat zullen stellen om beter het hoofd te bieden aan de uitdagingen in verband met toegang tot langetermijnfinanciering, het in stand houden en verhogen van de kwaliteit van de diensten en het verduurzamen van de sector.

Het doel van de gedragscode is niet om regelgeving voor verstrekkers van microkrediet in te voeren of bestaande regelgeving te vervangen, maar om een reeks gemeenschappelijke normen op het gebied van het functioneren van en de verslaglegging door microkredietverstrekkers uiteen te zetten.

Op welke instellingen is de gedragscode van toepassing?

De Europese gedragscode voor de verstrekking van microkrediet is voornamelijk ontworpen voor niet-bancaire verstrekkers van microkrediet die, rechtstreeks of in samenwerking met een andere financiële instelling (bv. een bank), leningen tot 50 000 EUR verstrekken aan micro-ondernemers. De microkredietsector in de EU is echter divers op het punt van grootte, institutionele structuur en de markten waarin de verstrekkers actief zijn. Daarom kunnen niet alle praktijken voor alle microkredietverstrekkers als goede praktijken of zelfs maar als haalbare praktijken worden beschouwd. In enkele gevallen bestaat er mogelijk al regelgeving die bepaalde gebieden en praktijken bestrijkt. Dit wordt in de gedragscode erkend, en voor zover van toepassing wordt het soort instellingen gespecificeerd waarop de clause in kwestie niet van toepassing is.

Voor wie is de gedragscode bestemd?

Deze gedragscode is bestemd voor de leidinggevendenden, directeuren, cliënten, investeerders, financiers, eigenaren, regelgevers en partnerorganisaties van microkredietverstrekkers. De code is bedoeld als een instrument voor de leden van de raad van bestuur, belanghebbenden en leidinggevendenden van microkredietverstrekkers, om de werking van de sector te verbeteren. Voor cliënten is de code een hulpmiddel om te waarborgen dat zij op eerlijke en ethische wijze worden behandeld. Voor investeerders en financiers waarborgt

hij dat de sector met transparante en pan-Europese verslagleggingsstandaarden werkt. Voor regelgevers biedt de code een zekere garantie dat de sector werkt volgens praktijken en beginselen voor goed zakelijk gebruik en dat de sector goed wordt bestuurd.

Hoe is dit document opgezet?

De code is verdeeld in vijf hoofdstukken:

Relaties met cliënten en investeerders: in dit hoofdstuk wordt ingegaan op de verplichtingen van microkredietverstrekkers tegenover cliënten en investeerders en op de rechten van cliënten en investeerders.

Governance: in dit hoofdstuk worden standaarden voor zowel de directie als de raad van bestuur van microkredietverstrekkers behandeld.

Gemeenschappelijke verslagleggingsstandaarden: in dit gedeelte wordt in detail beschreven welke indicatoren microkredietverstrekkers moeten verzamelen, rapporteren en bekendmaken.

Managementinformatiesystemen: in dit hoofdstuk worden in detail gemeenschappelijke standaarden voor managementinformatiesystemen beschreven.

Risicobeheersing: in dit gedeelte worden in detail gemeenschappelijke benaderingen en procedures voor risicobeheersing beschreven

Er is ook een verklarende woordenlijst, waarin enkele van de gebruikte termen worden toegelicht.

De clausules worden op de volgende wijze gepresenteerd:

Clausule 1.3: Voor leningen met een looptijd van twaalf maanden of langer verstrekken microkredietverstrekkers hun cliënten een jaaroverzicht met duidelijke en nauwkeurige informatie over hun lening of stellen zij deze informatie online beschikbaar. (★★★)

Op het jaaroverzicht moeten het betaalde bedrag (rente en aflossing van de hoofdsom), het uitstaande saldo (rente en hoofdsom) en de structuur van de resterende betalingen (termijnen, bedragen, rente en hoofdsom) worden vermeld. Het jaaroverzicht kan elektronisch of op papier worden verzonden of online beschikbaar worden gesteld.

De clausules zijn vetgedrukt. Verdere toelichting is, waar van toepassing, te vinden onder de clausule.

Moeilijkheidsgraad (★) (★★) (★★★)

De moeilijkheidsgraad van de uitvoering van een clausule wordt aangegeven door ★ (gemakkelijk), ★★ (gemiddeld) en ★★★ (moeilijk)

Prioritaire clausules (P)

Verspreid over het document is een aantal clausules gemarkeerd als prioritaire clausules. Deze clausules worden beschouwd als clausules van bijzonder belang, en zij worden in het rood weergegeven, zoals hieronder te zien is.

Clausule 1.12: Microkredietverstrekkers hebben een mechanisme om klachten van cliënten af te handelen met specifieke personele middelen. (★)

Deze clausule wordt gezien als een **prioritaire clausule**, omdat het recht om een klacht in te dienen en het recht op compensatie belangrijke en algemeen erkende consumentenrechten zijn. Dit moet de verantwoordelijkheid van een of meer personeelsleden zijn. Dit kan deel uitmaken van de functiebeschrijving van een personeelslid of een groep personeelsleden.

Uitsluitend grote instellingen (▲)

Wanneer een clausule uitsluitend van toepassing is op grote instellingen, wordt dit aangegeven door het symbool (▲), na de clausule. Grote instellingen worden hier gedefinieerd als verstrekkers die meer dan 7 000 actieve kredietnemers² en meer dan 70 werknemers hebben. In de verdere toelichting op de clausules wordt ook verwezen naar kleine en middelgrote verstrekkers. Kleine verstrekkers zijn de organisaties met minder dan 4 000 cliënten en 35 werknemers, terwijl middelgrote verstrekkers 4 000 tot 7 000 cliënten en 35 tot 70 werknemers hebben.

Op de volgende pagina's worden alle clausules samengevat in een tabel. De prioritaire clausules worden weergegeven in rode, vette letters.

Overzichtstabel

| Nummer clause | Clause | Prioriteit | Moeilijkheidsgraad | Uitsluitend grote | Bladzijde |
|---|---|------------|--------------------|-------------------|-----------|
| I. RELATIES MET CLIËNTEN EN INVESTEERDERS | | | | | |
| Voldoende informatie voor de cliënt | | | | | |
| <i>Microkredietverstrekkers ...</i> | | | | | |
| 1.1 | maken in hun reclame de kosten bekend | | ★ | | 19 |
| 1.2 | nemen bepaalde informatie op in de kredietovereenkomst | P | ★ | | 19 |
| 1.3 | verstrekken een jaaroverzicht met duidelijke informatie over de lening | | ★★★ | | 19 |
| 1.4 | nemen maatregelen om ervoor te zorgen dat cliënten de voorwaarden en procedure begrijpen | | ★★ | | 20 |
| Rechten van cliënten | | | | | |
| <i>Cliënten hebben het recht om ...</i> | | | | | |
| 1.5 | zich binnen zeven dagen uit de kredietovereenkomst terug te trekken of het bedrag terug te betalen | P | ★★ | | 20 |
| 1.6 | hun kredietverleden te laten registreren bij hun nationale kredietinformatiebureau | | ★★ | | 20 |
| Overmatige schuldenlast van cliënten vermijden | | | | | |
| <i>Microkredietverstrekkers ...</i> | | | | | |
| 1.7 | beoordelen de terugbetalingscapaciteit en de betaalbaarheid van de lening | P | ★ | | 20 |
| 1.8 | hebben kredietbeleidslijnen die schuldrempels voor kredietnemers bevatten | | ★★ | | 20 |
| 1.9 | informerend kredietnemers zonder uitstel in geval van niet-betaling of onderbetaling | | ★ | | 21 |
| Cliëntenzorg | | | | | |
| <i>Microkredietverstrekkers ...</i> | | | | | |
| 1.10 | beoordelen regelmatig de cliënttevredenheid | | ★★★★ | | 21 |
| 1.11 | hebben een beleid dat voorschrijft dat klachten worden onderzocht | | ★★ | ▲ | 21 |
| 1.12 | hebben een mechanisme om klachten van cliënten te behandelen | P | ★ | | 21 |
| 1.13 | waarborgen dat cliënten worden geïnformeerd over hun klachtrecht | | ★ | | 21 |

| Nummer clause | Clause | Prioriteit | Moelijkheidsgraad | Uitsluitend grote | Bladzijde |
|-----------------------|--|------------|-------------------|-------------------|-----------|
| | Ethisch gedrag van personeel en instelling | | | | |
| | <i>Microkredietverstrekkers ...</i> | | | | |
| 1.14 | discrimineren niet bij de selectie en de behandeling van cliënten | | ★ | | 21 |
| 1.15 | beschrijven acceptabele en onacceptabele incassopraktijken | | ★★ | | 21 |
| 1.16 | houden regelmatig functioneringsgesprekken met hun personeelsleden | | ★ | | 22 |
| | Bescherming van cliëntgegevens | | | | |
| | <i>Microkredietverstrekkers ...</i> | | | | |
| 1.17 | hebben een schriftelijk beleid met betrekking tot de privacy van cliëntgegevens | | ★★ | | 22 |
| 1.18 | hebben systemen om de persoonlijke en financiële informatie van cliënten te beschermen | | ★★ | | 22 |
| 1.19 | informerend cliënten over het gebruik van informatie en over hun recht om hun toestemming voor dit gebruik in te trekken | | ★ | | 22 |
| 1.20 | vragen cliënten om schriftelijke toestemming om informatie openbaar te maken | | ★ | | 22 |
| | Relaties met investeerders | | | | |
| | <i>Microkredietverstrekkers ...</i> | | | | |
| 1.21 | nemen verantwoordelijkheid om investeerders niet te misleiden | | ★ | | 22 |
| 1.22 | hebben gedocumenteerde processen om te zorgen dat de risico's worden begrepen | | ★★ | | 22 |
| II. GOVERNANCE | | | | | |
| | Ondernemingsplan | | | | |
| | <i>Microkredietverstrekkers ...</i> | | | | |
| 2.1 | stellen strategische documenten op die regelmatig worden herzien | P | ★★ | | 24 |
| 2.2 | stellen strategische documenten op die ten minste drie jaar bestrijken | | ★★ | | 24 |
| 2.3 | zorgen dat in de strategische documenten ten minste wordt ingegaan op bepaalde bedrijfsaspecten | P | ★★ | | 24 |
| 2.4 | zorgen dat de strategische documenten zowel sociale als financiële doelen bevatten | | ★★ | | 24 |

| Nummer clause | Clause | Prioriteit | Moelijkheidsgraad | Uitsluitend grote | Bladzijde |
|---------------|--|------------|-------------------|-------------------|-----------|
| 2.5 | nemen praktische stappen om milieuduurzaamheid te bevorderen | | ★★ | | 25 |
| 2.6 | gebruiken tools voor organisatiebeheersing, bestuurscontrole en de verbetering van de prestaties | | ★★ | | 25 |
| | Raad van bestuur | | | | |
| 2.7 | Microkredietverstrekkers hebben een raad van bestuur of een gelijkwaardig orgaan | P | ★ | | 25 |
| 2.8 | De raad van bestuur heeft een auditcomité of comité van toezicht | | ★★ | ▲ | 25 |
| | <i>Het auditcomité of comité van toezicht ...</i> | | | | 25 |
| 2.9 | is onafhankelijk van de directie | | ★★ | ▲ | 25 |
| 2.10 | vergadert jaarlijks met externe accountants | | ★★ | ▲ | 25 |
| 2.11 | beschikt over deskundigheid op het gebied van de financiële analyse en boekhouding | | ★★ | ▲ | 26 |
| | <i>De raad van bestuur ...</i> | | | | 26 |
| 2.12 | heeft een minimumaantal leden | | ★ | | 26 |
| 2.13 | bestaat voor het merendeel uit onafhankelijke bestuursleden | P | ★★ | | 26 |
| 2.14 | wordt geselecteerd door de jaarlijkse algemene vergadering of een gelijkwaardig orgaan | | ★ | | 26 |
| 2.15 | wordt beoordeeld door de jaarlijkse algemene vergadering of een gelijkwaardig orgaan | | ★★ | ▲ | 26 |
| 2.16 | ziet toe op de prestaties van de directie | | ★★ | | 26 |
| 2.17 | biedt strategische sturing aan de directie bij het bepalen van de strategie | | ★ | | 26 |
| 2.18 | herziet regelmatig de indicatoren voor het beheer van sociale prestaties | | ★★ | | 26 |
| 2.19 | selecteert en benoemt de CEO | | ★ | | 27 |
| 2.20 | stelt de hoogte van de vergoeding voor de directiefuncties vast | | ★★ | | 27 |
| 2.21 | moet grote wijzigingen in het prijsbeleid goedkeuren | | ★ | | 27 |
| 2.22 | ontvangt gegevens over de kwaliteit van de portefeuille en financiële prestaties | | ★ | | 27 |
| 2.23 | heeft ten minste één lid met kennis van bankieren, financiën en kredietrisico | | ★★ | | 27 |
| | <i>Microkredietverstrekkers ...</i> | | | | |
| 2.24 | hebben regels die verbieden dat ongeschikte personen toetreden tot de raad van bestuur | | ★ | | 27 |

| Nummer clause | Clause | Prioriteit | Moelijkheidsgraad | Uitsluitend grote | Bladzijde |
|---------------|---|------------|-------------------|-------------------|-----------|
| 2.25 | hebben regels die de maximumtermijn en het roulatiesysteem van de leden van de raad van bestuur bepalen | | ★★ | | 27 |
| 2.26 | hebben regels die bekendmaking van alle belangenconflicten van de leden van de raad van bestuur voorschrijven | | ★ | | 27 |
| 2.27 | hebben een raad van bestuur waarvan de leden beschikken over kwalificaties op het gebied van financiën, het bedrijfsleven en management | | ★★ | | 27 |
| 2.28 | hebben een raad van bestuur of directie met kennis van sociale prestaties | | ★★★ | ▲ | 27 |
| | Directie | | | | |
| 2.29 | De directieleden beschikken over de benodigde kwalificaties om de belangrijkste managementtaken uit te voeren | | ★ | | 28 |
| | <i>Microkredietverstrekkers ...</i> | | | | |
| 2.30 | hebben een plan van opvolging voor de directie | | ★★ | ▲ | 28 |
| 2.31 | hebben personeelsbeleidslijnen die zijn vastgelegd in HR-handboeken of -richtsnoeren | | ★★ | | 28 |
| 2.32 | hebben een formeel opleidings- en introductieprogramma | | ★★ | | 28 |
| 2.33 | hebben een klachtenmechanisme voor personeel | | ★ | | 28 |
| 2.34 | analyseren jaarlijks de tevredenheid van werknemers | | ★★ | ▲ | 29 |
| 2.35 | hebben operationele handboeken die het management beschrijven | | ★★ | | 29 |
| 2.36 | hebben operationele handboeken die de financiële transacties beschrijven | | ★★ | ▲ | 29 |
| 2.37 | hebben een gedocumenteerde aanpak voor dividendbetalingen en vergoedingen voor de directie en de directeur | | ★★ | | 29 |
| | Externe accountantscontrole | | | | |
| 2.38 | Microkredietverstrekkers worden elk jaar gecontroleerd door een externe accountant | P | ★ | | 29 |
| 2.39 | De externe accountant beschikt over de juiste kwalificaties | | ★ | | 29 |
| 2.40 | De externe accountantscontrole vindt plaats overeenkomstig de nationale of internationale boekhoudstandaarden | | ★ | | 29 |
| 2.41 | De externe accountantscontrole gaat vergezeld van een accountantsverklaring van de externe accountant | | ★ | | 29 |
| 2.42 | De microkredietverstrekker pakt de door de externe accountant naar voren gebrachte problemen aan | | ★ | | 29 |

| Nummer clausule | Clausule | Prioriteit | Moelijk- heidsgraad | Uitsluitend grote | Bladzijde |
|--------------------|--|------------|------------------------|----------------------|-----------|
| | III. RISICOBEEHERSING | | | | |
| | Kader voor risicobeheersing | | | | |
| | <i>Microkredietverstrekkers ...</i> | | | | |
| 3.1 | hebben processen en procedures om risico's te identificeren, te beoordelen en er een prioriteit aan toe te kennen | P | ★ ★ ★ | | 31 |
| 3.2 | wijzen een senior lid van de directie aan als verantwoordelijke voor de risicobeheersing | P | ★ | | 32 |
| 3.3 | voeren interne controles uit | | ★ | | 32 |
| 3.4 | hebben de verantwoordelijkheid voor het toezicht op en het aan de directie verstrekken van relevante gegevens toegewezen | | ★ | | 32 |
| | Beheersing van kredietrisico's | | | | |
| | <i>Microkredietverstrekkers ...</i> | | | | |
| 3.5 | houden rekening met risico's wanneer zij de prijs van leningproducten bepalen | | ★ ★ | | 32 |
| 3.6 | beperken kredietrisico's door te eisen dat alle leningen worden goedgekeurd door twee personen | P | ★ | | 32 |
| 3.7 | beoordelen de totale blootstelling aan concentraties van kredietrisico's | | ★ ★ ★ | ▲ | 33 |
| 3.8 | waarborgen dat stimulansen voor het personeel niet uitsluitend zijn gekoppeld aan het aantal verstrekte leningen | | ★ ★ | | 33 |
| 3.9 | meten en volgen de prestaties van de leningenportefeuille | | ★ | | 33 |
| 3.10 | herzien regelmatig de kosten van en de methodologie voor het treffen van voorzieningen voor verliezen op leningen | | ★ ★ | | 33 |
| 3.11 | maken de methodologie voor het treffen van voorzieningen voor verliezen op leningen bekend aan hun financiers en investeerders | | ★ | | 33 |
| 3.12 | hebben een expliciet beleid inzake afschrijvingen en passen dit beleid consequent toe | | ★ ★ | | 33 |
| | Beheersing van fraude- en veiligheidsrisico's | | | | |
| | <i>Microkredietverstrekkers ...</i> | | | | |
| 3.13 | specificeren kredietplafonds voor verschillende rangen functionarissen en kredietcomités | | ★ ★ | | 34 |
| 3.14 | hebben procedures voor het herschikken van leningen | | ★ ★ | | 34 |
| 3.15 | hebben beleidslijnen en procedures voor het omgaan met onderpand | | ★ ★ | | 34 |
| 3.16 | classificeren de activiteit van rekeningen voor gebonden en niet-gebonden middelen | | ★ ★ ★ | | 34 |

| Nummer clause | Clause | Prioriteit | Moelijkheidsgraad | Uitsluitend grote | Bladzijde |
|--|--|------------|-------------------|-------------------|-----------|
| 3.17 | beperken het hanteren van contant geld door te werken via banken of gebruik te maken van elektronische wijzen van overmaking | | ★★ | | 34 |
| 3.18 | hebben de volgende maatregelen, wanneer zij met contant geld werken: | | | | 35 |
| 3.18.1 | voldoende beveiligingsmaatregelen om contant geld en andere activa te beschermen | | ★★ | | 35 |
| 3.18.2 | gestandaardiseerde en consistente procedures voor contante transacties | | ★★ | | 35 |
| 3.19 | scheiden de taken voor het goedkeuren en uitbetalen van leningen | | ★ | | 35 |
| 3.20 | beschikken over procedures om witwassen van geld te voorkomen | P | ★★ | | 35 |
| | Interne auditfunctie | | | | |
| 3.21 | Microkredietverstrekkers hebben een interne auditfunctie die is afgestemd op de omvang van de organisatie | P | ★★★ | | 36 |
| 3.22 | De interne controleur brengt direct aan de raad van bestuur verslag uit | | ★ | | 36 |
| 3.23 | <i>De interne audit stelt het volgende vast:</i> | | | | |
| 3.23.1 | de betrouwbaarheid van de bestaande informatie | | ★★ | | 36 |
| 3.23.2 | de betrouwbaarheid en juistheid van de financiële en bedrijfsinformatie | | ★★ | | 36 |
| 3.23.3 | eventuele schendingen van interne controles | | ★★ | | 36 |
| 3.23.4 | het bestaan van ongecontroleerde risico's | | ★★★ | | 36 |
| 3.24 | Er vindt regelmatig een interne audit plaats | | ★★ | ▲ | 36 |
| IV. GEMEENSCHAPPELIJKE VERSLAGLEGGINGSSTANDAARDEN | | | | | |
| | Gemeenschappelijke standaarden voor de financiële verslaglegging | | | | |
| | <i>Microkredietverstrekkers ...</i> | | | | |
| 4.1 | hanteren de gebruikelijke definities wanneer zij het volgende meten en rapporteren: | | | | 38 |
| 4.1.1 | actuele leningenportefeuille | | ★ | | 38 |
| 4.1.2 | bruto leningenportefeuille | | ★ | | 38 |
| 4.1.3 | netto leningenportefeuille | | ★ | | 38 |
| 4.1.4 | actieve kredietnemers | | ★★ | | 38 |
| 4.1.5 | financiële baten | | ★★ | | 38 |
| 4.1.6 | exploitatie-inkomsten | | ★★ | | 38 |
| 4.1.7 | personeelskosten | | ★ | | 39 |
| 4.1.8 | administratieve kosten | | ★ | | 39 |

| Nummer clause | Clause | Prioriteit | Moelijkheidsgraad | Uitsluitend grote | Bladzijde |
|---------------|--|------------|-------------------|-------------------|-----------|
| 4.1.9 | financiële kosten | | ★ | | 39 |
| 4.1.10 | Portfolio at Risk (PAR) | P | ★ | | 39 |
| 4.1.11 | afschrijvingen | | ★ | | 39 |
| 4.1.12 | voorziening voor waardevermindingsverliezen (reserve voor verliezen op leningen) | | ★ | | 39 |
| 4.1.13 | activa | | ★ | | 39 |
| 4.1.14 | passiva | | ★ | | 40 |
| 4.1.15 | operationele duurzaamheidsratio | P | ★ | | 40 |
| | Gemeenschappelijke standaarden voor de sociale verslaglegging | | | | |
| | <i>Microkredietverstrekkers ...</i> | | | | |
| 4.2 | maken het volgende openbaar: | | | | |
| 4.2.1 | de missie | P | ★ | | 40 |
| 4.2.2 | het gemiddelde uitbetaalde bedrag van leningen | | ★ | | 40 |
| 4.2.3 | de mediaan van de uitbetaalde bedragen van leningen als percentage van het bruto nationaal inkomen | | ★ | | 40 |
| | <i>Indien relevant voor de doelgroep en missie:</i> | | | | |
| 4.2.4 | % vrouwelijke cliënten | | ★ | | 40 |
| 4.2.5 | % cliënten in plattelandsgebieden | | ★ | | 40 |
| 4.2.6 | % cliënten onder de armoedegrens | | ★ | | 40 |
| 4.2.7 | % cliënten dat doorstroomt naar reguliere financiering | | ★★ | | 40 |
| 4.2.8 | % cliënten uit minderheden | | ★ | | 40 |
| 4.2.9 | % gefinancierde startende ondernemingen | | ★ | | 40 |
| 4.2.10 | % cliënten met een bijstandsuitkering | | ★ | | 40 |
| | Gemeenschappelijke standaarden voor openbaarmaking | | | | |
| 4.3 | Leden van het publiek hebben toegang tot informatie | | ★ | | 41 |
| | <i>Microkredietverstrekkers ...</i> | | | | |
| 4.4 | maken het volgende openbaar: | | | | |
| 4.4.1 | het aantal actieve kredietnemers | | ★ | | 41 |
| 4.4.2 | het aantal en de waarde van de verstrekte en uitstaande leningen | | ★ | | 41 |
| 4.4.3 | de waarde van de actuele, bruto en netto portefeuille | | ★ | | 41 |
| 4.4.4 | Portfolio at Risk (PAR) | | ★ | | 41 |
| 4.4.5 | het aandeel van de leningen aan verbonden partijen | | ★★ | | 41 |

| Nummer clause | Clause | Prioriteit | Moelijkheidsgraad | Uitsluitend grote | Bladzijde |
|--|--|------------|-------------------|-------------------|-----------|
| 4.4.6 | de totale waarde van de activa en passiva | | ★ | | 41 |
| 4.4.7 | de operationele duurzaamheidsratio | P | ★ | | 41 |
| 4.4.8 | ontvangen subsidies | | ★★ | | 41 |
| 4.4.9 | kosten per lening | | ★ | | 41 |
| 4.4.10 | het aantal kredietfunctionarissen en het (totale) aantal personeelsleden | | ★ | | 41 |
| 4.5 | houden bij en maken openbaar hoeveel klachten er jaarlijks worden ontvangen | P | ★ | | 41 |
| V. MANAGEMENTINFORMATIESYSTEMEN | | | | | |
| Functionele volledigheid en uitbreidbaarheid | | | | | |
| <i>Microkredietverstrekkers hebben een MIS dat ...</i> | | | | | |
| 5.1 | belangrijke financiële verslagen genereert | P | ★ | | 43 |
| 5.2 | de verstrekker in staat stelt om het volledige scala van boekhoudactiviteiten uit te voeren | | ★★ | | 43 |
| 5.3 | werkt in overeenstemming met erkende boekhoudstandaarden | | ★ | | 43 |
| 5.4 | periodieke verslagen over de kwaliteit van de leningenportefeuille kan produceren | P | ★★ | | 43 |
| 5.5 | informatie over cliënten kan beheren en onderhouden | P | ★ | | 43 |
| 5.6 | informatie over het profiel van de cliënten kan verzamelen overeenkomstig de missie | | ★★ | | 43 |
| 5.7 | snel toegang kan geven tot relevante informatie voor de directie, het personeel en de raad van bestuur | | ★★ | | 43 |
| 5.8 | kan omgaan met geplande groei, nieuwe producten, meerdere kantoren, diensten en leveringskanalen | | ★★ | | 44 |
| Beveiliging en ondersteuning van het personeel | | | | | |
| <i>Microkredietverstrekkers ...</i> | | | | | |
| 5.9 | waarborgen de beveiliging van het MIS | | ★★ | | 44 |
| 5.10 | beperken de toegang tot het MIS | | ★★ | | 44 |
| 5.11 | hebben voorzieningen om informatie op te slaan en te herstellen | | ★★ | | 44 |
| 5.12 | hebben waarborgen om illegale of accidentele wijziging van gegevensbestanden te voorkomen | | ★★ | | 44 |
| 5.13 | hebben een MIS dat een auditspoor kan genereren van de belangrijkste handelingen | | ★★ | | 44 |
| 5.14 | geven hun personeel een opleiding en/of handboeken | | ★★ | | 44 |

1

Relaties met cliënten en investeerders

Inleiding

Microkredietverstrekkers hebben duidelijke verplichtingen tegenover hun cliënten en investeerders. Het welzijn van cliënten is nauw verbonden met de missie van microkredietverstrekkers om armoede en sociale en financiële uitsluiting te bestrijden, terwijl private en publieke investeerders steeds belangrijker worden voor de financiering van de sector. Het is dus van groot belang om leidende beginselen vast te stellen voor de behandeling van cliënten, evenals beginselen die transparantie en betrouwbaarheid in de omgang met investeerders waarborgen. In dit hoofdstuk van de gedragscode wordt een reeks verplichtingen voor microkredietverstrekkers tegenover hun cliënten en investeerders uiteengezet. Daartoe behoren een eerlijke en transparante leenprocedure, recht op verhaal, het vermijden van een te hoge schuldenlast voor cliënten, de bescherming van cliëntgegevens en transparantie tegenover investeerders.

Relaties met cliënten

Verstrekking van voldoende informatie aan de cliënt

Clause 1.1: Microkredietverstrekkers maken in hun reclame de kosten van leningen bekend(★)

In alle reclame ter promotie van de verstrekker zijn de als de totale kosten van het krediet of de jaarlijkse rentevoet genoemde kosten gebaseerd op de prijs.

Clause 1.2: In de kredietovereenkomst wordt de volgende informatie opgenomen:

Clause 1.2.1: de identiteit en het geografische adres van de kredietverstrekker (★)

Clause 1.2.2: het bedrag (★)

Clause 1.2.3: de duur van de kredietovereenkomst (★)

Clause 1.2.4: de rentevoet (★)

Clause 1.2.5: de kosten als totale leenkosten (★)

Clause 1.2.6: de kosten bij te late terugbetalingen (★)

Clause 1.2.7: het recht van vervroegde aflossing (★)

Clause 1.2.8: het terugbetalingsschema (★)

Deze clause wordt gezien als een **prioritaire clause**, omdat het aanleveren van heldere contractuele informatie van belang is om cliënten te helpen onderbouwde financiële beslissingen te nemen.

Clause 1.3: Voor leningen met een looptijd van twaalf maanden of langer verstrekken microkredietverstrekkers hun cliënten een jaaroverzicht met duidelijke en nauwkeurige informatie over hun lening of stellen zij deze informatie online beschikbaar. (★★★)

Op het jaaroverzicht moeten het betaalde bedrag (rente en aflossing van de hoofdsom), het uitstaande saldo (rente en hoofdsom) en de structuur van de resterende betalingen (termijnen, bedragen, rente en hoofdsom) worden vermeld. Het jaaroverzicht kan elektronisch of op papier worden verzonden of online beschikbaar worden gesteld.



Clause 1.4: Microkredietverstrekkers nemen adequate maatregelen om ervoor te zorgen dat de cliënten de producten, de procedure en de voorwaarden van het contract volledig begrijpen. (★★)

Er is een gedocumenteerd proces voor de verspreiding van informatie over het product of de dienst (over de voorwaarden en prijs van het product, met inbegrip van contracten) voordat de cliënt een contract tekent of verlengt. Dit houdt ook in dat cliënten de tijd en de gelegenheid krijgen de voorwaarden, die in een afzonderlijk aanbod of in het contract worden beschreven, te bestuderen voordat zij het contract tekenen. Indien nodig en passend, kunnen deze maatregelen het volgende omvatten: opleiding van het personeel dat in contact komt met cliënten, om effectief met alle cliënten te leren communiceren, het hardop voorlezen van contracten aan visueel gehandicapte of ongeletterde cliënten, en het verschaffen van materialen in alle talen. Ook is het een goede praktijk om cliënten te voorzien van een informatieblad met de belangrijkste punten.

Rechten van cliënten

Clause 1.5: Cliënten hebben het recht om a) zich binnen zeven kalenderdagen na ondertekening van de kredietovereenkomst terug te trekken, of b) binnen zeven kalenderdagen na ondertekening van de kredietovereenkomst hun lening zonder opgaaaf van reden in haar geheel terug te betalen zonder extra kosten te hoeven betalen. (★★)

Deze clause wordt gezien als een **prioritaire clause**, omdat het belangrijke en algemeen erkende rechten van cliënten betreft. Deze rechten moeten worden vastgelegd in de kredietovereenkomst. Extra kosten zijn kosten die bovenop administratiekosten of tot op de betreffende datum betaalde rente komen.

Clause 1.6: Cliënten hebben het recht om het kredietverleden dat zij bij een microkredietverstrekker opbouwen, te laten registreren bij nationale kredietinformatiebureaus en in gegevensbanken, voor zover deze bestaan. (★★)

Indien van toepassing moet dit recht worden vastgelegd in de kredietovereenkomst. Het doel hiervan is dat cliënten een positieve krediet-score kunnen opbouwen. Deze clause geldt alleen in landen met nationale kredietinformatiebureaus en gegevensbanken die positieve kredietverledens verzamelen.

Overmatige schuldenlast van cliënten vermijden

Clause 1.7: Microkredietverstrekkers beoordelen de terugbetalingscapaciteit en de betaalbaarheid van de lening op basis van voldoende informatie afkomstig van de aanvrager, een gegevensbank en/of concurrenten. (★★)

Deze clause wordt gezien als een **prioritaire clause**, omdat deze het risico van een te hoge schuldenlast voor cliënten verkleint. Dit omvat minstens het berekenen van het bedrijfskapitaal van de cliënt, de zakelijke en particuliere reserves, en de activa en passiva. Het behelst een onderzoek naar het vermogen om het project voort te zetten. In dit opzicht wordt verwijzing naar interne diensten voor de ontwikkeling van het bedrijfsleven of naar externe partners voor hulp bij de beoordeling als een goede praktijk beschouwd.

Clause 1.8: Microkredietverstrekkers hebben kredietbeleidslijnen die expliciete richtsnoeren geven met betrekking tot de schuldrempels van kredietnemers en de voor hen aanvaardbare last wegens andere schulden. (★★)

In het kredietbeleid kunnen schuldrempels worden gespecificeerd als een percentage of een reeks percentages van het beschikbaar inkomen dat een kredietnemer redelijkerwijs geacht kan worden te kunnen dragen. Dit moet zijn gebaseerd op een realistische beoordeling van het beschikbaar inkomen, rekening houdend met fluctuaties en met overige schulden.

Clause 1.9: Indien er sprake is van aanzienlijke niet-betaling of onderbetaling ten bedrage van meer dan één maand krediet, brengt de microkredietverstrekker de kredietnemer via de aangewezen weg zonder uitstel op de hoogte van de niet-betaling of onderbetaling. (★)

Er zijn systemen en procedures die ervoor zorgen dat kredietnemers met niet-betaling of onderbetaling ten bedrage van meer dan één maand hier onmiddellijk via de aangewezen weg van op de hoogte worden gesteld.

Cliëntenzorg

Clause 1.10: Microkredietverstrekkers beoordelen regelmatig de cliënttevredenheid. (★★★)

Voor grote microkredietverstrekkers moeten deze beoordelingen meer geformaliseerd en frequenter plaatsvinden, waarbij gebruik wordt gemaakt van erkende marktonderzoeksmethoden, zoals doelgroepen, enquêtes, vragenlijsten of cliëntenpanels. Voor kleine verstrekkers kan de beoordeling informeler zijn en bestaan uit gesprekken met cliënten of groepsdiscussies.

Clause 1.11: Microkredietverstrekkers hebben een bij alle personeelsleden bekend, expliciet beleid dat voorschrijft dat klachten van cliënten binnen redelijke tijd volledig worden onderzocht en opgelost. (▲) (★★)

Verstrekkers beschikken over beleid voor klachten van cliënten, met inbegrip van de manier waarop klachten worden behandeld en de manier waarop cliënten in kennis worden gesteld van hun klachtrecht en het klachtenmechanisme.

Clause 1.12: Microkredietverstrekkers hebben een mechanisme om klachten van cliënten af te handelen met specifieke personele middelen. (★)

Deze clause wordt gezien als een **prioritaire clause**, omdat het recht om een klacht in te dienen en het recht op compensatie belangrijke en algemeen erkende consumentenrechten zijn. Dit moet de verantwoordelijkheid van een of meer personeelsleden zijn. Dit kan deel uitmaken van de functiebeschrijving van een personeelslid of een groep personeelsleden.

Clause 1.13: Microkredietverstrekkers waarborgen dat cliënten in de loop van de aanvraagprocedure van de lening worden geïnformeerd over hun klachtrecht en over de wijze waarop zij bij de aangewezen persoon een klacht kunnen indienen. (★)

Het klachtrecht en de persoon met wie contact moet worden opgenomen om een klacht in te dienen, moeten worden vermeld in het informatiemateriaal dat aan aanvragers van een lening wordt verstrekt, en moeten met de aanvrager worden besproken.

Ethisch gedrag van personeel en instelling

Clause 1.14: Microkredietverstrekkers discrimineren bij de selectie en de behandeling van cliënten niet op grond van ras, etniciteit, geslacht, politieke overtuiging, handicap, religie of seksuele geaardheid. (★)

Een niet-discriminerende behandeling is van belang om alle cliënten die van financiële diensten gebruik kunnen maken, ook echt toegang tot deze diensten te bieden. Een niet-discriminerende behandeling vergroot ook het vertrouwen van cliënten in de eerlijkheid van de verstrekker. De verstrekker beschikt over een non-discriminatiebeleid (bv. in de krediethandleiding, de gedragscode of een soortgelijk document) waarin wordt vermeld dat leningaanvragen niet worden beoordeeld aan de hand van ras, etniciteit, geslacht, politieke overtuiging, handicap, religie of seksuele geaardheid, dat deze zaken geen rol spelen bij het bepalen van de kredietwaardigheid. Het personeel wordt op dit gebied opgeleid. Verstrekkers die algoritmen gebruiken bij het aanvaardingsproces moeten: de redenen hiervoor documenteren en evalueren; en potentieel discriminerende variabelen (ras, etniciteit, geslacht, leeftijd, handicap, politieke overtuiging, seksuele geaardheid en religie) uitsluiten van het algoritme, zelfs als deze verband houden met de kans op terugbetaling.

Clause 1.15: Microkredietverstrekkers beschikken over een beleid waarin gepaste en ongepaste incassopraktijken van personeel en derden duidelijk worden beschreven. (★★)

De verstrekker beschikt over een schriftelijke incassoprocedure waarin acceptabele en onacceptabele praktijken worden beschreven. De procedure moet van toepassing zijn op zowel personeel van de verstrekker als externe incasseerders (derden).



Clausule 1.16: Microkredietverstrekkers houden regelmatig functioneringsgesprekken met de personeelsleden, om hun prestaties, ethische gedrag, professionele gedrag en de kwaliteit van hun interactie met cliënten te beoordelen. (★)

Er moeten ten minste één keer per jaar functioneringsgesprekken worden gevoerd. Hierin moeten kwesties als prestaties, ethisch gedrag en professioneel gedrag aan bod komen, met inbegrip van relaties met cliënten.



Bescherming van cliëntgegevens

Clausule 1.17: Microkredietverstrekkers hebben een schriftelijk privacybeleid voor het verzamelen, verwerken, gebruiken en distribueren van cliëntgegevens.(★★)

De verstrekker moet over schriftelijke privacybeleidslijnen en -procedures beschikken voor het verzamelen, verwerken, gebruiken, distribueren en opslaan van cliëntgegevens.

Clausule 1.18: Microkredietverstrekkers zien erop toe dat zij beschikken over systemen (met inbegrip van IT) om de vertrouwelijkheid, veiligheid, nauwkeurigheid en integriteit van de persoonlijke en financiële informatie van cliënten te beschermen. (★★)

Dit kan wachtwoordbescherming of versleuteling van cliëntendatabases omvatten.

Clausule 1.19: Cliënten worden geïnformeerd over de wijze waarop hun informatie zal worden gebruikt, en over hun recht om hun toestemming voor dit gebruik in te trekken. (★)

Dit omvat uitleg over de wijze waarop de gegevens zullen worden gebruikt en gepresenteerd, en dat de cliënt zijn of haar toestemming voor het betreffende gebruik kan intrekken. Dit moet aan de cliënt worden uitgelegd, voordat de cliënt wordt verzocht de betreffende informatie te verstrekken.

Clausule 1.20: Voor het gebruik van informatie over een cliënt in reclame, marketingmateriaal en andere openbaar te maken informatie is schriftelijke toestemming van de cliënt vereist. (★)

Dit betekent dat voor een dergelijk gebruik van informatie over een cliënt de handtekening van de cliënt nodig is. De cliënt kan deze handtekening elektronisch aanleveren via e-mail.

Relaties met investeerders

Clausule 1.21: Microkredietverstrekkers hebben de verantwoordelijkheid investeerders niet te misleiden. (★)

Er moet relevante en duidelijke informatie beschikbaar worden gesteld, zodat individuele/kleine investeerders onderbouwde beslissingen kunnen nemen (bv. historische gegevens over betalingsachterstanden indien het rendement op investeringen afhankelijk is van de prestaties van de portefeuille). De omvang en aard van het risico moeten duidelijk worden gemaakt (d.w.z. of het rendement op investeringen afhankelijk is van de prestaties van de portefeuille enz.). Dit geldt niet voor verstrekkers die vaste, goedkope aandelen aanbieden als een vorm van lidmaatschap (d.w.z. kredietverenigingen en coöperatieven).

Clausule 1.22: Microkredietverstrekkers die investeringen aannemen van individuele of kleine investeerders, beschikken over gedocumenteerde processen om begrip van het risico te waarborgen. (★)

Dit kan het gebruik van disclaimers over het risico omvatten bij de inschrijving als investeerder (bv. het verplicht aanvinken van een vakje om te bevestigen dat men begrijpt dat men geld kan verliezen), alsook verwijzingen naar onafhankelijk, professioneel advies en hulpmiddelen, of het bieden van een contactpunt voor meer informatie als onderdeel van de verstrekker zelf. Als de verstrekker geen investeringen van individuele personen heeft, is deze clausule niet van toepassing. Microkredietverstrekkers die vaste, goedkope aandelen aanbieden als een vorm van lidmaatschap, zoals kredietverenigingen, zijn vrijgesteld van deze clausule.

2

Governance



Inleiding

Governance omvat “alle mechanismen waardoor belanghebbenden... de missie van de instelling beschrijven en nastreven ... en haar duurzaamheid waarborgen door zich aan te passen aan de omgeving, teneinde crises te voorkomen en het hoofd te bieden”.³ Duurzame en verantwoordingsplichtige governancestructuren zijn van groot belang in microkredietinstellingen, aangezien zij ervoor zorgen dat kredietverstrekkers zich laten leiden door duidelijk geformuleerde routekaarten en niet van de uitgezette koers afwijken. Dit is in het bijzonder van belang om te voorkomen dat de missie uit het oog wordt verloren. In dit hoofdstuk komen het ondernemingsplan, de taken en verantwoordelijkheden van de raad van bestuur en de directie, alsmede externe accountantscontroles aan bod.

Opstellen van een ondernemingsplan

Clausule 2.1: De microkredietverstrekker stelt strategische documenten op (bv. ondernemingsplan, strategie, operationeel plan) die regelmatig en ten minste één keer per jaar worden geëvalueerd en, indien nodig, worden bijgewerkt. (★★)

Deze clausule wordt gezien als een **prioritaire clausule**, omdat strategische documenten (bv. ondernemingsplan, strategie, operationeel plan) als een routekaart kunnen dienen die de richting van de organisatie bepaalt en haar beleid en strategieën leidt. De elementen van de strategische documenten worden beschreven in **clausule 2.3**.

Clausule 2.2: De strategische documenten (bv. ondernemingsplan, strategie, operationeel plan) bestrijken ten minste drie jaar. (★★)

Clausule 2.3: De strategische documenten (bv. ondernemingsplan, strategie, operationeel plan) bestrijken ten minste de volgende aspecten van de onderneming: (★★)

Deze clausule wordt gezien als een **prioritaire clausule**, omdat de strategische documenten zonder deze elementen mogelijk onvoldoende leidraad bieden voor de door de organisatie te volgen koers.

Clausule 2.3.1: Haar missie, doelen en doelstellingen (★★)

Clausule 2.3.2: Het ontwerp en de levering van producten, zodat alle producten zijn afgestemd op de missie (★★)

Clausule 2.3.3: Rechtsvorm en institutionele vorm, met inbegrip van eventuele voorgestelde wijzigingen in de juridische en institutionele structuur van de instelling (★★)

Clausule 2.3.4: Een gedetailleerde begrotingsprognose (★★)

Clausule 2.3.5: Identificatie van de belangrijkste risico's en de wijze waarop deze zullen worden beheerst (★★)

Clausule 2.4: De strategische documenten bevatten zowel sociale als financiële doelen. (★★)

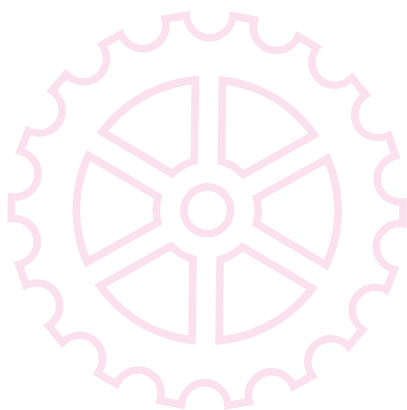
Microkredietverstrekkers meten de financiële en sociale prestatie-indicatoren als voorgeschreven in de paragrafen over verslagleggingsstandaarden in hoofdstuk 4 van deze gedragscode, en zij maken deze indicatoren openbaar. De belangrijkste reden hiervoor is dat zo kan worden gecontroleerd of er in de strategische documenten (bv. ondernemingsplan, strategie, operationeel plan) sprake is van een goede balans tussen financiële en sociale doelstellingen.

Clause 2.5: Microkredietverstrekkers nemen praktische stappen om milieuduurzaamheid te bevorderen. (★★)

Verstrekkers moeten enkele praktische maatregelen nemen om milieuduurzaamheid te bevorderen. Er zijn twee manieren waarop zij dit kunnen doen. Ten eerste kunnen zij actie ondernemen om de interne ecologische voetafdruk van hun organisatie te beheren (d.w.z. specifieke mechanismen om het verbruik van papier, water of energie, de hoeveelheid afval en de CO₂-uitstoot te beperken). Ten tweede kunnen verstrekkers milieuvriendelijke praktijken bevorderen door groene financieringsproducten aan te bieden of milieurisico's mee te nemen in het goedkeuringsproces van leningen (d.w.z. geen financieringsactiviteiten met hoog milieurisico). Verstrekkers kunnen maatregelen invoeren op één van deze gebieden of op beide gebieden.

Clause 2.6: Microkredietverstrekkers gebruiken bij de planning van hun activiteiten tools voor organisatiebeheersing, bestuurscontrole en de verbetering van de prestaties. (★★)

Dit omvat ten minste budgettering en variantieanalyse (dat wil zeggen het berekenen van het verschil tussen de begrote en bedoelde inkomsten en uitgaven – zie de verklarende woordenlijst). Het gebruik van dergelijke tools moet duidelijk blijken uit de strategische documenten (bv. ondernemingsplan, strategie, operationeel plan).



Raad van bestuur

Onafhankelijkheid van de raad van bestuur

Clause 2.7:

Alle microkredietverstrekkers hebben een raad van toezicht, een raad van bestuur of een gelijkwaardig orgaan (hierna de “raad van bestuur” genoemd). (★)

Deze clause wordt gezien als een **prioritaire clause**, omdat een raad van bestuur essentieel is om te waarborgen dat de verstrekker duurzaam is en dat hij de missie van de instelling uitvoert. De raad van bestuur of het gelijkwaardige orgaan moet bekende leden en een bekende voorzitter hebben, regelmatig vergaderingen houden waarvan schriftelijke notulen worden opgesteld, en voldoen aan de in de gedragscode vervatte clauses. De raad van bestuur komt ten minste vier keer per jaar bijeen.

Clause 2.8: De raad van bestuur heeft een auditcomité of comité van toezicht. (▲) (★★)

De raad van bestuur van grote verstrekkers heeft een auditcomité of comité van toezicht. Deze aparte subgroep van de raad van bestuur is verantwoordelijk voor het toezicht op de accountantscontrole. De leden van het comité moeten worden benoemd door de raad van bestuur en moeten regelmatig vergaderingen houden, waarvan schriftelijke notulen worden opgesteld.

Clause 2.9: Het auditcomité of comité van toezicht is onafhankelijk van de directie. (▲) (★★)

Het aantal vertegenwoordigers van de directie moet tot een minimum worden beperkt en mag slechts een minderheid van de leden van het auditcomité of het comité van toezicht uitmaken.

Clause 2.10: Het auditcomité of comité van toezicht vergadert jaarlijks met externe accountants. (▲) (★★)

Er moeten notulen van de vergaderingen worden opgesteld en deze moeten ter raadpleging worden bewaard. De directie mag de vergaderingen met de accountants weliswaar bijwonen, maar het auditcomité of comité van toezicht heeft het recht om, indien nodig, zonder de directie bijeen te komen.

Clause 2.11: Het auditcomité of comité van toezicht beschikt over deskundigheid op het gebied van de financiële analyse en boekhouding. (▲) (★★)

Clause 2.12: De raad van bestuur van grote microkredietverstrekkers telt ten minste vijf leden. Kleine en middelgrote microkredietverstrekkers hebben een raad van bestuur die ten minste drie leden telt. (★)

Clause 2.13: De meerderheid van de leden van de raad van bestuur is onafhankelijk van de directie. (★★)

Dit betekent dat de meerderheid van een raad moet bestaan uit mensen die niet behoren tot de directie, het personeel, de cliënten of hun directe familieleden. Deze clause wordt gezien als een **prioritaire clause**, omdat een onafhankelijke raad van bestuur cruciaal is om het effectieve toezicht op en het geven van leiding aan de directie in strategische kwesties te waarborgen. Deze clause is niet van toepassing op coöperaties waarin de raad bestaat uit cliënten die coöperatieve aandeelhouders zijn. Coöperatieve en onderlinge verstrekkers moeten trachten te waarborgen dat de directie, het personeel en hun directe familieleden samen geen meerderheid van de raad uitmaken.

Clause 2.14: De algemene vergadering, de jaarlijkse algemene vergadering of het hoogste orgaan binnen de organisatie selecteert de voorzitter en de leden van de raad van bestuur en stelt de eventuele vergoeding vast die zij ontvangen. (★)

De verkiezing van de voorzitter en de leden van de raad moet worden opgenomen in de notulen van de algemene vergadering of de jaarlijkse algemene vergadering.

Clause 2.15: De effectiviteit van de raad van bestuur wordt periodiek beoordeeld door de algemene vergadering of de jaarlijkse algemene vergadering of het gelijkwaardig orgaan. (▲) (★★)

De prestaties en de effectiviteit van de raad moeten als een apart agendapunt aan de orde worden gesteld, en de discussie moet worden opgenomen in de notulen van de algemene vergadering of de jaarlijkse algemene vergadering of het gelijkwaardig orgaan.

 **Verantwoordelijkheden van de raad van bestuur**

Clause 2.16: De raad van bestuur ziet toe op de prestaties van de directie. (★★)

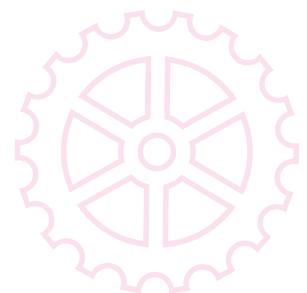
De prestaties van de CEO, algemeen directeur, financieel directeur of de twee hoogste functies in de organisatie moeten als een apart punt op de agenda worden gezet van ten minste één raadsvergadering per jaar. Dit punt moet een bespreking van de prestaties van de directie met betrekking tot belangrijke managementtaken omvatten, zoals planning, organisatie, uitvoering van plannen, personele middelen, leiderschap en richting, en controle en toezicht.

Clause 2.17: De raad van bestuur biedt regelmatig op effectieve wijze strategische richting aan de directie bij het bepalen van de strategie. (★)

Leden van de raad van bestuur zijn betrokken bij het bepalen van de langetermijndoelstellingen en keuren strategische documenten goed (bv. ondernemingsplan, strategie, operationeel plan). Zo laten zij zien achter de belangrijkste strategische doelen te staan. De raad van bestuur evalueert de indicatoren regelmatig; ten minste ieder kwartaal. De raad bespreekt regelmatig en wanneer dit van toepassing is het risico dat er van de missie wordt afgeweken.

Clause 2.18: De raad van bestuur herziet regelmatig de indicatoren voor het beheer van sociale prestaties. (★★)

De raad van bestuur herziet uitgebreide informatie over de bewustmaking van het beoogde doelpubliek, de cliënttevredenheid en de sociale resultaten.



Invloed van de raad van bestuur op de microkredietverstrekker

Clausule 2.19: De raad van bestuur selecteert en benoemt de CEO van de microkredietverstrekker. (★)

Deze regels moeten zijn opgenomen in de governance-documenten en in alle HR-handboeken van de instelling.

Clausule 2.20: De raad van bestuur stelt de hoogte van de vergoeding voor de directiefuncties vast. (★★)

De raad van bestuur stelt de hoogte van de vergoeding voor de CEO en, indien van toepassing, de andere directiefuncties vast. Dit moet zijn opgenomen in de governance-documenten en in alle HR-handboeken van de instelling.

Clausule 2.21: De raad van bestuur moet grote wijzigingen in het prijsbeleid goedkeuren. (★)

De raad van bestuur moet grote wijzigingen in de hoogte van de rentevoeten of de benadering voor het vaststellen daarvan goedkeuren. Dit omvat de invoering van vergoedingen, aanmerkelijke wijzigingen in gevorderde percentages en andere grote wijzigingen in de vaststelling van de rentevoeten. Verstrekkers moeten een prijsbeleid hebben dat door de raad van bestuur wordt besproken. Daarin moet worden toegelicht hoe de prijs is bepaald en welke componenten erin zijn opgenomen, en moet het prijsbeleid worden gerechtvaardigd.

Clausule 2.22: De leden van de raad van bestuur ontvangen één keer per maand of kwartaal een verslag met gegevens over de kwaliteit van de portefeuille, de financiële prestaties en de cliëntgegevens. (★)

De raad van bestuur ontvangt regelmatig (ten minste ieder kwartaal) gegevens over de kwaliteit van de portefeuille, de financiële prestaties en de algemene cliëntgegevens.

Clausule 2.23: Ten minste één lid van de raad van bestuur heeft kennis van bankieren, financiën en kredietrisico. (★★)

Zo wordt een minimale kennis onder de leden van de raad van bestuur gewaarborgd (zodat zij de financiële verslagen kunnen lezen en begrijpen).

Selectie en vertegenwoordiging van leden van de raad van bestuur

Clausule 2.24: Ongeschikte personen worden uitgesloten van het lidmaatschap van de raad van bestuur, overeenkomstig de nationale wetgeving. (★)

De verstrekker vermeldt en definieert ongeschikte personen die zijn uitgesloten van het lidmaatschap van de raad van bestuur in governance-documentatie, indien deze niet in wetgeving worden beschreven.

Clausule 2.25: Alle microkredietverstrekkers hebben regels die de maximumtermijn en het roulatiesysteem voor de leden van de raad van bestuur bepalen. (★)

Deze kunnen worden opgenomen in de statuten of in nationale regelgeving of andere governance-documenten (indien beschikbaar). Om praktische redenen kunnen door financiers of investeerders aangestelde leden van de raad van bestuur van deze regels zijn uitgesloten.

Clausule 2.26: Alle microkredietverstrekkers hebben regels die volledige bekendmaking van alle belangenconflicten van de leden van de raad van bestuur voorschrijven. (★)

Alle belangenconflicten moeten worden bekendgemaakt in het jaarverslag of een ander document dat voor het publiek beschikbaar is, of ten minste worden bekendgemaakt aan de investeerders en leden.

Clausule 2.27: De raden van bestuur van alle microkredietverstrekkers hebben leden die beschikken over kwalificaties of gelijkwaardige ervaring op de volgende gebieden: financiën, het bedrijfsleven en management. (★★)

Clausule 2.28: Microkredietverstrekkers hebben leden van de raad van bestuur of de directie met kennis van sociale prestaties (▲) (★★★)

Ten minste één lid van de raad van bestuur of de directie heeft kennis van sociale prestaties. Kennis van sociale prestaties kan bijvoorbeeld worden aangetoond doordat de betreffende persoon een taakgroep voor sociale prestaties heeft bijgewoond, een interne opleiding heeft gevolgd, ervaring heeft met het beheer van sociale prestaties, of ervaring heeft met advies en consultancy.

Directie

Managementexpertise en personeelsmanagement

Clausule 2.29: De directieleden van microkredietverstrekkers beschikken over de benodigde kwalificaties om de belangrijkste managementtaken uit te voeren. (★)

Dit omvat de planning, organisatie en uitvoering van plannen, personele middelen, leiderschap en richting, en controle en toezicht. De raad van bestuur ziet hierop toe in overeenstemming met clausule 2.16.

Clausule 2.30: Microkredietverstrekkers hebben een plan van opvolging voor de directie. (▲) (★★)

Microkredietverstrekkers bereiden zich voor op het geplande (bijvoorbeeld pensionering) en ongeplande vertrek van hun algemeen directeur. Dit moet een expliciet, zo niet schriftelijk, plan zijn dat bekend is bij de raad van bestuur, en kan mogelijke kandidaten, de opleiding van mogelijke interne kandidaten en tijdelijke regelingen omvatten.

Clausule 2.31: Microkredietverstrekkers hebben duidelijke personeelsbeleidslijnen die zijn vastgelegd in schriftelijke HR-handboeken. (★★)

De verstrekker heeft duidelijke beleidslijnen die bevorderingen, disciplinaire procedures en het loonbeleid bestrijken. Grote verstrekkers hebben gedetailleerde personeelsbeleidslijnen die in handboeken zijn opgenomen. Kleine en middelgrote verstrekkers hebben minder gedetailleerde beleidslijnen die in handboeken zijn opgenomen. Deze beleidslijnen moeten bevorderingen, disciplinaire procedures en het loonbeleid bestrijken.

Clausule 2.32: Microkredietverstrekkers hebben een formeel opleidings- en introductieprogramma. (★★)

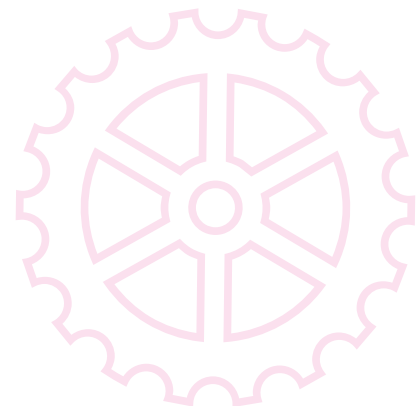
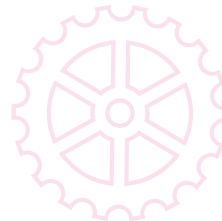
De verstrekker heeft een formeel opleidingsprogramma voor nieuwe en bestaande personeelsleden, zodat zij de missie, sociale doelen en waarden van de instelling volledig begrijpen. Voor kleine microkredietverstrekkers kan een informeel opleidings- en introductieprogramma voldoende zijn.

Clausule 2.33: Microkredietverstrekkers hebben een klachtenmechanisme voor personeel (★)

Grote verstrekkers beschikken over een formeel klachtenmechanisme waarmee werknemers zorgen in verband met hun werkplek (bv. seksuele intimidatie) op vertrouwelijke wijze kunnen uiten. Dit mechanisme wordt actief gebruikt om klachten van werknemers te verzamelen en te verhelpen. Kleine en middelgrote verstrekkers beschikken over een informeel systeem waarmee werknemers zorgen in verband met hun werkplek op vertrouwelijke wijze kunnen delen met iemand anders dan hun directe leidinggevende.

Clausule 2.34: Microkredietverstrekkers analyseren de tevredenheid van werknemers (▲) (★★)

Verstrekkers analyseren jaarlijks de tevredenheid van werknemers (waarbij de resultaten naar geslacht worden uitgesplitst). Werknemers wordt via formele tevredenheidsenquêtes gevraagd hun opmerkingen te maken over onderwerpen als werklast, opleiding voor werknemers, communicatie, participatie en het leiderschap van leidinggevenden.



Operationele handboeken

Clausule 2.35: Microkredietverstrekkers hebben operationele handboeken die het financieel beheer bestrijken. (★★)

De verstrekker heeft operationele handboeken waarin het beheer wordt beschreven. Deze handboeken omvatten aspecten als kredietaanvragen, goedkeuringen en herfinanciering, beoordeling van de kwaliteit van portefeuilles en het treffen van voorzieningen.

Clausule 2.36: Microkredietverstrekkers hebben operationele handboeken die de financiële transacties bestrijken. (▲) (★★★)

De verstrekker beschikt over financiële handboeken waarin de financiële transacties worden beschreven en die begrotingscontroles, het opstellen van nauwkeurige financiële overzichten en treasury bestrijken. Dit omvat de wijze waarop met contant geld wordt omgegaan, de boekhouding, investeringen, financiering en liquiditeitenbeheer.

Clausule 2.37: Verstrekkers hebben een gedocumenteerde aanpak voor dividendbetalingen en vergoedingen voor de directie en de directeur (★★)

In dit document moeten de structuur, de rechtvaardiging en de aanpak van het bepalen van dividendbetalingen en vergoedingen voor de directie en de directeur worden beschreven. Dit kan het gebruik van benchmarking en salarisschalen omvatten. In dit document moet worden ingegaan op de manier waarop de verstrekker ervoor zorgt dat deze betalingen en vergoedingen evenredig en gepast zijn gezien de sociale doelen en de doelgroep van de verstrekker, rekening houdend met eventuele ontvangen overheidssteun, met inbegrip van steun van de EU.

Externe accountantscontrole

Clausule 2.38: Microkredietverstrekkers worden elk jaar gecontroleerd door een externe accountant. (★)

Deze clausule wordt gezien als een **prioritaire clausule**, omdat een externe accountantscontrole een van de belangrijkste middelen is om de juistheid en zinvolheid van financiële verslagen te waarborgen.

Clausule 2.39: De externe accountant beschikt over de juiste kwalificaties, accreditaties en ervaring overeenkomstig de nationale of internationale boekhoudstandaarden. (★)

Clausule 2.40: De externe accountantscontrole vindt plaats overeenkomstig de nationale of internationale boekhoudstandaarden. (★)

Clausule 2.41: De externe accountantscontrole gaat vergezeld van een accountantsverklaring van de externe accountant. (★)

De accountantsverklaring geeft een van de volgende typen oordelen: een verklaring zonder beperking, een verklaring zonder beperking met een paragraaf ter benadrukking van bepaalde aangelegenheden, een verklaring met beperking, een verklaring van oordeelsonthouding, of een afkeurende verklaring.

Clausule 2.42: Als de accountantsverklaring een verklaring met beperking is, pakt de microkredietverstrekker de in de verklaring naar voren gebrachte problemen aan door passende maatregelen te nemen. (★)

De genomen of voorgestelde maatregelen om de in de accountantsverklaring naar voren gebrachte kwesties aan te pakken moeten expliciet worden gerapporteerd aan de raad van bestuur en, indien van toepassing, worden opgenomen in het ondernemingsplan.

3

Risicobeheersing

Inleiding

Microkredietverstrekkers hebben te maken met talrijke risico's die hun financiële en institutionele levensvatbaarheid en ontwikkeling op lange termijn bedreigen. Hun portefeuilles kunnen lijden onder plotselinge stijgingen in achterstallige vorderingen en betalingsachterstanden. Verstrekkers kunnen slachtoffer worden van frauduleuze leningen die door hun kredietfunctionarissen worden afgesloten. Het is daarom noodzakelijk dat verstrekkers robuuste systemen en procedures hebben om risico's te identificeren, te beoordelen en er een prioriteit aan toe te kennen, en dat zij tevens interne controles (bv. kredietcomités) hebben om ongewenste resultaten te voorkomen en op te sporen, alsook een interne auditfunctie om schendingen van de interne controles en frauduleus gedrag bloot te leggen. In dit hoofdstuk van de gedragscode worden gemeenschappelijke standaarden uiteengezet voor de beheersing van krediet-, fraude- en veiligheidsrisico's en voor de interne auditfunctie.

Kader voor risicobeheersing

Clausule 3.1: Microkredietverstrekkers hebben formele, expliciete processen en procedures om risico's te identificeren, te beoordelen en er een prioriteit aan toe te kennen. (★★★)

Deze clausule wordt gezien als een **prioritaire clausule**, omdat deze processen en procedures onmisbaar zijn om de kans dat zich een verlies voordoet, te verkleinen en om, in voorkomend geval, de omvang van de verliezen tot een minimum te beperken. Deze processen moeten waarborgen dat risico's regelmatig worden onderzocht en beoordeeld (met een frequentie die afhangt van de prioriteit die aan het betreffende risico is toegekend). Zij kunnen regelmatige directievergaderingen omvatten om risico's te bespreken aan de hand van een risicomatrix of -register. Een risicomatrix of -register identificeert risico's, bepaalt de waarschijnlijkheid en de ernst van de risico's (bijvoorbeeld laag, gemiddeld of hoog), en produceert een totaal risicoprofiel waarin de gradaties (waarschijnlijkheid en ernst) worden gecombineerd. In de risicomatrix of het risicoregister kunnen ook de kwaliteit van de bestaande risicobeheersing op het punt van de controle van het risico (bijvoorbeeld sterk, acceptabel of zwak) en de ontwikkeling van de risico's (bijvoorbeeld stabiel, toenemend of afnemend) worden opgenomen.



Clausule 3.2: Een senior directielid is verantwoordelijk voor de risicobeheersing binnen de instelling. (★)

Deze clausule wordt gezien als een **prioritaire clausule**, omdat de directie de toon zet voor de aanpak van de risicobeheersing en de interne audit in de organisatie. Het is van belang dat de verantwoordelijke personeelsleden niet tot het operationeel personeel, zoals kredietfunctionarissen en administratief personeel, behoren; bij voorkeur is de financieel directeur verantwoordelijk. In grotere organisaties mag de persoon die is belast met de eindverantwoordelijkheid voor risicobeheersing, niet betrokken zijn bij operationele activiteiten, maar zich uitsluitend bezighouden met risicobeheersing.

Clausule 3.3: Microkredietverstrekkers voeren interne controles uit. (★)

Verstrekkers moeten over interne controles beschikken om te waarborgen dat de risiconiveaus aanvaardbaar zijn. Typische risicocontroles zijn beleidslijnen op grond waarvan voor de goedkeuring van leningen twee handtekeningen vereist zijn om het kredietrisico en het risico van frauduleuze leningen te beperken, en safes, kluisen of beveiligingspersoneel om contant geld en andere activa te beschermen.

Clausule 3.4: Microkredietverstrekkers hebben de verantwoordelijkheid voor het toezicht op en het aan de directie verstrekken van relevante gegevens toegewezen. (★)

Dit kan betekenen dat een specifiek personeelslid of een specifieke personeelsfunctie verantwoordelijk wordt gesteld voor het regelmatig opstellen van gegevens en verslagen over relevante risico's voor de directie. Er is regelmatige verslaglegging beschikbaar over risicobeheersing en over de toewijzing van verantwoordelijkheden op dit gebied.

Beheersing van kredietrisico

Clausule 3.5: Microkredietverstrekkers houden bij de prijsstelling van hun producten rekening met risico's. (★★)

Het rentepercentage moet, ten minste gedeeltelijk, het niveau van het risico en de kosten verband houdend met het verstrekken van de leningen weerspiegelen. Dit is natuurlijk niet de enige factor waarmee rekening moet worden gehouden, want het rentepercentage kan ook worden beïnvloed door nationale plafondrentes, financieringsregelingen en de betaalbaarheid van een lening voor kredietnemers. Indien van toepassing moeten verstrekkers een duidelijk gedocumenteerde aanpak hebben ten aanzien van de manier waarop zij bij het bepalen van de rentepercentages het voordeel van financiële steun van de EU overdragen aan microkredietnemers.

Clausule 3.6: Microkredietverstrekkers beperken kredietrisico's door te eisen dat alle leningen worden goedgekeurd door ten minste twee personen. (★)

Deze clausule wordt gezien als een **prioritaire clausule**, omdat een eis dat leningen moeten worden goedgekeurd door ten minste twee personen, een van de meest algemeen erkende manieren is om het aantal goedkeuringen van slechte of frauduleuze leningen te beperken. Dit omvat leningen die worden herschikt of geherfinancierd. Het is aanvaardbaar dat één personeelslid de leningen goedkeurt die aan bepaalde drempelscores of voorwaarden voldoen aan de hand van een robuust beslissingsmechanisme of -algoritme. Voor zeer kleine leningen is het aanvaardbaar dat slechts één personeelslid leningaansvragen goedkeurt die door een ander personeelslid zijn opgesteld.



Clause 3.7: Microkredietverstrekkers beperken kredietrisico's door de totale blootstelling van de verstrekker aan bepaalde concentraties van groepen kredietnemers van wie het terugbetalingsvermogen wel eens vergelijkbaar zou kunnen zijn, te beoordelen. (▲) (★★★)

Wanneer een verstrekker vertrouwt op een beperkte groep kredietnemers, kan dit voor hem het risico van hoge wanbetalingsgraden met zich meebrengen als gevolg van gebeurtenissen die een bepaalde groep treffen, zoals geografisch geconcentreerde economische neergang, sectorspecifieke veranderingen (bijvoorbeeld nieuwe regelgeving, grotere concurrentie) en natuurrampen. Concentraties van kredietnemers zijn bijvoorbeeld concentraties in een bepaalde sector of op een bepaalde geografische locatie. Deze beoordeling kan worden uitgevoerd door de directie en/of de raad van bestuur. Bij de beoordeling moet worden gekeken naar de gevolgen van de risicoblootstelling van de verstrekker, de vraag of de verstrekker maatregelen moet en kan nemen om een te grote afhankelijkheid van een bepaalde groep kredietnemers te voorkomen, en wat deze potentiële maatregelen zouden kunnen zijn (bijvoorbeeld diversificatie van de portefeuille, uitbreiding naar nieuwe geografische markten). Microkredietverstrekkers richten zich doorgaans op kwetsbare groepen, en dit kan leiden tot concentraties van groepen kredietnemers met een vergelijkbaar terugbetalingsvermogen. Dit betekent niet dat kredietverstrekkers het verstrekken van leningen aan deze groepen moeten vermijden.

Clause 3.8: Microkredietverstrekkers die werken met stimulansen voor het personeel, waarborgen dat deze stimulansen niet uitsluitend zijn gekoppeld aan het aantal verstrekte leningen, maar ook aan de kwaliteit van de portefeuille. (★★)



Planning van de kwaliteit van de portefeuille

Clause 3.9: Microkredietverstrekkers meten ten minste de kwaliteit van de portefeuille en houden hier toezicht op. (★)

De verstrekker moet betrouwbare informatie over het Portfolio at Risk (verhouding en volume per leeftijdscategorie) kunnen genereren, mogelijk inclusief verschillende uitsplitsingen (naar sector, bedrijfstak, kredietfunctionaris, product), evenals informatie over het herschikken (PAR, volume). Ook kan deze informatie de heronderhandelde leningen en de afgeschreven leningen omvatten.

Clause 3.10: Microkredietverstrekkers herzien regelmatig zowel de kosten van voorzieningen voor verliezen op leningen als de methodologie voor het treffen van dergelijke voorzieningen. (★★)

De microkredietverstrekker moet de kosten van voorzieningen voor verliezen op leningen regelmatig beoordelen om te verifiëren of deze kosten de verliezen van de verstrekker op leningen nauwkeurig weerspiegelen. Als dit niet het geval is, moet de verstrekker overwegen om zijn methodologie voor het treffen van dergelijke voorzieningen te wijzigen. Dit moet ten minste één keer per jaar gebeuren en moet worden gedaan door de directie of de raad van bestuur.

Clause 3.11: Microkredietverstrekkers maken de methodologie voor het treffen van voorzieningen voor verliezen op leningen bekend aan hun financiers en investeerders. (★)

Clause 3.12: Microkredietverstrekkers hebben een expliciet beleid inzake afschrijvingen dat consequent wordt toegepast. (★★)

Doorgaans bepaalt een afschrijvingsbeleid – het beleid dat ten grondslag ligt aan het inzicht dat een lening oninbaar is – dat een lening wordt afgeschreven wanneer de betalingstermijn een bepaald aantal dagen is verstreken. Dit kan worden geverifieerd door de interne controleur of externe accountant.

Beheersing van fraude en veiligheidsrisico

Clausule 3.13: Microkredietverstrekkers hebben een schriftelijk beleid waarin kredietplafonds voor verschillende rangen functionarissen en kredietcomités worden gespecificeerd. (★)

Verstrekkers moeten in hun beleid inzake kredietverstrekking het maximumbedrag van de leningen specificeren die hun kredietfunctionarissen en kredietcomités mogen verstrekken. De procedure voor het verstrekken van leningen boven dit bedrag moet, voor zover van toepassing, eveneens in het beleidsdocument worden gespecificeerd.

Clausule 3.14: Microkredietverstrekkers hebben expliciete, passende en transparante procedures voor het herschikken van leningen. (★★)

Deze procedures omvatten richtsnoeren inzake het type herschikking dat wordt toegestaan en het meest passend wordt geacht, een terugbetalingsregeling voor gemiste betalingen, en de omstandigheden waaronder herschikking toelaatbaar en passend is. Het type herschikking heeft betrekking op de vraag of de kredietnemer rente blijft betalen, of dat zowel de betalingen van de hoofdsom als de betalingen van de rente worden opgeschort, al dan niet met oplopende rente. Bij de terugbetalingsregeling voor gemiste betalingen kan het gaan om betalingen in één keer na een gespecificeerde gebeurtenis of om betaling in termijnen. Passende omstandigheden voor herschikking kunnen zijn: situaties waarin de kredietnemer tijdelijk niet in staat is om terug te betalen als gevolg van een onverwachte gebeurtenis of een noodsituatie (bv. een natuurramp, te late betaling door cliënten), maar waar wel een mogelijkheid tot invordering bestaat (uit inkomsten uit het bedrijf of andere bronnen). Deze richtsnoeren moeten worden vastgelegd in een schriftelijke beleidslijn.

Clausule 3.15: Microkredietverstrekkers die gedekte leningen verstrekken, hebben expliciete beleidslijnen en procedures voor het omgaan met onderpand. (★★)

In de beleidslijnen en procedures moet worden ingegaan op aspecten zoals het type activa dat als onderpand wordt aanvaard, het proces van waardebeoordeling en registratie van het onderpand, de eventuele inspectie van het onderpand in verband met waardevermindering, en duidelijke procedures voor de teruggave van het onderpand aan de cliënt (als de verstrekker tijdens de looptijd van de lening onderpand in bezit houdt).

Clausule 3.16: Microkredietverstrekkers classificeren de activiteit van rekeningen voor gebonden en niet-gebonden middelen. (★★★)

Verstrekkers moeten een beleid hebben dat een scheiding waarborgt tussen subsidies en investeringen waarvan het gebruik niet gebonden is, en subsidies en investeringen die geoormerkt zijn. Dit is een standaardprocedure in internationaal en nationaal erkende boekhoudstandaarden. Door dergelijke standaarden na te leven voldoen verstrekkers aan deze clausule. Dit is van belang om verkeerd gebruik van middelen te voorkomen. Dit beleid kan de eis omvatten dat middelen op aparte rekeningen worden bewaard, dat voor verschillende middelen aparte auditsporen worden bijgehouden, en dat deze apart worden gedocumenteerd in auditrapporten en andere relevante documenten.

Clausule 3.17: Microkredietverstrekkers beperken het hanteren van contant geld zo veel mogelijk door te werken via banken of gebruik te maken van elektronische wijzen van overmaking. (★★)

Contant geld en contante transacties brengen voor verstrekkers potentiële veiligheidsrisico's met zich mee in de vorm van diefstal en kapitaalvernietiging, en vereisen maatregelen om geld te beschermen. De meest effectieve controle om contant geld te beschermen is alle financiële transacties, met inbegrip van uitbetalingen en terugbetalingen, zo veel mogelijk langs elektronische weg of via banken te laten plaatsvinden. Verstrekkers kunnen hun eigen elektronische betalingsstructuur opzetten of samenwerken met banken om gebruik te maken van de bestaande elektronische betalingsinfrastructuur. Wanneer er slechts een beperkte infrastructuur is om elektronische wijzen van overmaking te ondersteunen, kunnen verstrekkers alternatieve manieren van elektronisch betalen overwegen, zoals mobiel bankieren, prepaidkaarten of kaarten waarop waarde is opgeslagen.

Clausule 3.18: Microkredietverstrekkers die met contant geld werken, hebben de volgende maatregelen en procedures ingevoerd:

Clausule 3.18.1: voldoende beveiligingsmaatregelen om contant geld en andere activa te beschermen (★★)

Dit kunnen safes, kluizen, sloten op deuren en ramen, beveiligingscamera's en beveiligingspersoneel zijn.

Clausule 3.18.2: gestandaardiseerde en consistente procedures voor contante transacties (★★)

Deze procedures moeten de administratie en afstemming van contante transacties bestrijken. Voor middelgrote en grote microkredietverstrekkers moeten deze procedures worden opgenomen in de operationele handboeken voor treasuryfuncties.

Clausule 3.19: Microkredietverstrekkers werken met scheiding van taken voor het goedkeuren en uitbetalen van leningen. (★)

Dit moet zijn opgenomen in de desbetreffende functiebeschrijvingen, het IT-systeem en/of het beleid inzake kredietverstrekking.

Clausule 3.20: Microkredietverstrekkers beschikken over procedures om witwassen van geld te voorkomen. (★★)

Deze clausule wordt gezien als een **prioritaire clausule**, omdat financiële criminaliteit meer dan ooit voorkomt. De verstrekker moet beschikken over schriftelijke procedures ter preventie van witwassen van geld die gericht zijn op het voorkomen van frauduleus misbruik van zijn middelen met het oog op belastingfraude, belastingontduiking, witwassen van geld en financiering van terrorisme. Deze procedures moeten evenredig zijn aan de omvang, de diensten en de witwasrisico's van de verstrekker en moeten in overeenstemming zijn met de nationale regelgeving. De procedures moeten ten minste processen bestrijken voor de controle van de identiteit en het adres van cliënten als onderdeel van het due diligence-proces, de controle van de bron van giften en bijdragen aan de verstrekker, de controle van de identiteit van individuele investeerders (indien van toepassing), de controle van de bron van financiering of activa die als waarborg/onderpand voor microkrediet worden gebruikt (indien van toepassing), en het behoud van transactiegegevens gedurende een bepaalde periode. Verstrekkers die microkrediet verstrekken in samenwerking met een bank, moeten verklaringen van partnerbanken aanleveren over hun procedures ter preventie van witwassen van geld. In deze verklaringen kan de regelgevingsstandaard worden bevestigd die de bank hanteert, en kan een contactpersoon voor verdere informatie worden vermeld.

Interne auditfunctie

Clause 3.21: Microkredietverstrekkers hebben een interne auditfunctie die is afgestemd op de omvang van de organisatie. (★★★)

Deze clause wordt gezien als een **prioritaire clause**, omdat een dergelijke interne auditfunctie belangrijk is om de effectiviteit van de externe accountantscontroles vast te stellen. Iedere microkredietverstrekker evalueert de risicobeheersing achteraf (na de activiteiten). Met de interne audit wordt gecontroleerd of beleid en procedures eenduidig zijn toegepast, en kan bewijs worden geproduceerd van corrigerende maatregelen die zijn genomen in geval van gedeeltelijke of onjuiste uitvoering. De interne audit moet zijn gericht op het opsporen van fraude en problemen met de kwaliteit van de portefeuille, voordat deze tot aanzienlijke verliezen leiden. De aard en de omvang van de audit zullen, afhankelijk van de grootte van de organisatie, variëren van steekproefcontroles van het werk van ondergeschikten door de directie tot een uitgebreide controle die de beoordeling van dossiers van leningen en bezoeken aan cliënten omvat. Eén persoon moet verantwoordelijk zijn voor het houden van een regelmatige interne audit. Bij kleinere verstrekkers mag deze audit worden uitgevoerd door een hogere leidinggevende of worden uitbesteed aan een externe accountant. Middelgrote en grote verstrekkers kunnen een speciale interne controleur of een interne afdeling hebben.

Clause 3.22: De interne controleur of de persoon die verantwoordelijk is voor de interne audit, brengt direct aan de raad van bestuur verslag uit. (★)

De betreffende persoon moet direct en regelmatig verslag uitbrengen aan de raad van bestuur.

Clause 3.23: Bij de interne audit wordt het volgende vastgesteld:

Clause 3.23.1: de betrouwbaarheid en juistheid van de financiële en bedrijfsinformatie (★★)

Clause 3.23.2: of de procedures en beleidslijnen zijn gevolgd die in de operationele handboeken zijn uiteengezet (★★)

Clause 3.23.3: eventuele schendingen van interne controles (★★)

Clause 3.23.4: het bestaan van niet eerder door de verstrekker vastgestelde risico's (★★★)

Bij de interne audit wordt onderzocht of er onvoorziene risico's bestaan die in eerste instantie niet door de verstrekker als risico waren aangemerkt. Bij het controleren van de leningenportefeuille kan de interne controleur bijvoorbeeld opmerken dat er sprake is van een sterke concentratie van leningen aan kleine ondernemingen die leveren aan een groot, lokaal bedrijf. In het risicoregister is niet vastgesteld dat sluiting van dit bedrijf van invloed zou kunnen zijn op de prestaties van de leningenportefeuille.

Clause 3.24: De in clause 3.22 genoemde taken worden op regelmatige basis en ten minste één keer per jaar uitgevoerd. (▲) (★★)

4

Verlagleggingsstandaarden

Inleiding

Wereldwijd is er toenemende consensus dat verdergaande openbaarmaking en transparantie de beste manier is om een beter gebruik van openbare en particuliere financiering en grotere marktdiscipline te bevorderen. Er zijn via internationale consensus standaarden voor de financiële verslaglegging ontwikkeld om de prestaties van microkredietverstrekkers beter vergelijkbaar te maken. In dit hoofdstuk van de gedragscode wordt een reeks gemeenschappelijke standaarden voor de verslaglegging en openbaarmaking van indicatoren voor sociale en financiële prestaties uiteengezet. Deze zijn grotendeels gebaseerd op internationaal aanvaarde verslagleggingsstandaarden.

Gemeenschappelijke standaarden voor de financiële verslaglegging

Clause 4.1: Microkredietverstrekkers in heel Europa hanteren de volgende definities wanneer zij de volgende indicatoren meten en rapporteren:

Voor organisaties die het verstrekken van microkrediet niet als hoofdactiviteit hebben – de organisatie kan andere vormen van krediet verstrekken of niet-financiële diensten leveren, of zij kan deel uitmaken van een grotere moedermaatschappij – wordt aanbevolen de microkredietactiviteit gescheiden te houden. Dit is met name van belang voor personeelskosten en administratieve kosten, maar ook op het punt van de activa en passiva.

Clause 4.1.1: actuele portefeuille (★)

Betreft de uitstaande waarde van alle leningen waarvoor geen sprake is van een achterstallige termijn van de hoofdsom, met inbegrip van geherstructureerde leningen. Het gaat uitsluitend om de hoofdsom; verschuldigde rente is ervan uitgesloten.

Clause 4.1.2: bruto leningenportefeuille (★)

Betreft het uitstaande saldo van de hoofdsommen van alle uitstaande leningen, met inbegrip van kortlopende, achterstallige en geherstructureerde leningen, maar exclusief leningen die zijn afgeschreven en exclusief te ontvangen rente.

Clause 4.1.3: netto leningenportefeuille (★)

De netto leningenportefeuille is gelijk aan de bruto leningenportefeuille minus de voorziening voor waardevermindervingsverliezen (reserve voor verliezen op leningen).

Clause 4.1.4: actieve kredietnemers (★★)

Actieve kredietnemers zijn personen die momenteel een leningssaldo bij een microkredietverstrekker hebben uitstaan of die eerstverantwoordelijke zijn voor de terugbetaling van een deel van de bruto leningenportefeuille. Personen met meerdere leningen bij een microkredietverstrekker moeten als één kredietnemer worden geteld.

Clause 4.1.5: financiële baten (★★)

Onder financiële baten worden baten verstaan uit een leningenportefeuille en uit investeringen. Financiële baten uit een leningenportefeuille zijn baten uit rente-inkomsten, vergoedingen en commissies (met inbegrip van boetes voor te late betaling en andere boetes) over uitsluitend de bruto leningenportefeuille. De financiële baten omvatten ook de contant betaalde rente en de verschuldigde en niet betaalde rente. Financiële baten uit investeringen zijn baten uit rente, dividenden of andere betalingen die worden gegenereerd door andere financiële activa dan de bruto leningenportefeuille, zoals rentedragende deposito's, depositocertificaten en treasuryverplichtingen. Het omvat contant betaalde rente en de verschuldigde en niet betaalde rente.

Clause 4.1.6: exploitatie-inkomsten (★★)

Omvat alle financiële baten en de exploitatie-inkomsten uit andere financiële diensten, zoals vergoedingen en commissies voor andere financiële diensten dan kredietdiensten die niet als financiële baten worden beschouwd. Dit kan inkomsten verband houdende met leningen omvatten, zoals contributies, vergoedingen voor betaalpassen, overdrachtskosten of andere financiële diensten, zoals betaaldiensten of verzekeringen. Ook kan het nettowinsten/verliezen op buitenlandse valuta omvatten, maar geen donaties of inkomsten die niet voortvloeien uit de verstrekking van leningen of de levering van financiële diensten. Verder kan het inkomsten omvatten uit de levering van niet-financiële diensten (opleiding, mentorschap, coaching enz.), indien deze als essentieel voor de verlening van financiële diensten worden gezien of onderdeel zijn van de kernactiviteiten van een instelling.

Clause 4.1.7: personeelskosten (★)

Omvat lonen en salarissen, andere kortetermijnpersoneelsbeloningen, kosten van vergoedingen na uitdiensttreding, kosten van ontslagpremies, op aandelen gebaseerde betalingstransacties, andere langetermijnbeloningen en andere personeelsbeloningen.

Clause 4.1.8: administratieve kosten (★)

Omvat niet-financiële kosten, exclusief personeelskosten, die direct verband houden met de levering van financiële diensten of andere diensten die een integraal deel uitmaken van de financiële dienstenrelatie van een microkredietverstrekker met zijn cliënten.

Clause 4.1.9: financiële kosten (★)

Dit omvat alle renten, vergoedingen en commissies die moeten worden betaald op alle schulden, met inbegrip van depositorekeningen van cliënten die door een microkredietverstrekker worden aangehouden, commerciële leningen en leningen tegen concessionele voorwaarden, hypotheek en overige schulden. Tot deze kosten kunnen ook vergoedingen voor voorzieningen voor kredietlijnen behoren. Ze omvatten verschuldigde en niet betaalde rente en contante rente. (★)

Clause 4.1.10: Portfolio at Risk (PAR) (★)

Deze clause wordt gezien als een **prioritaire clause**, omdat de PAR de meest algemeen erkende maat voor de kwaliteit van een portefeuille is. Portfolio at Risk is de waarde van alle uitstaande leningen waarvoor de betalingstermijn van een of meer termijnen van de hoofdsom meer dan een bepaald aantal dagen is verstreken. Het omvat het hele onbetaalde saldo van de hoofdsom, zowel termijnen waarvan de betalingstermijn is verstreken als toekomstige termijnen, maar geen verschuldigde en niet betaalde rente. De Portfolio at Risk omvat geen leningen die zijn geherstructureerd of herschikt, tenzij de betalingstermijn hiervan is verstreken. Verstrekkers moeten ten minste de PAR voor 30 en 90 dagen bepalen.

Clause 4.1.11: afschrijvingen (★)

De waarde van leningen die voor boekhoudkundige doeleinden als oninbaar worden beschouwd. Afschrijven is een boekhoudkundige procedure waarbij het uitstaande saldo van een lening wordt verwijderd uit de bruto leningenportefeuille en de voorziening voor waardevermindingsverliezen, maar niet uit de netto leningenportefeuille, de totale activa of balansmutatierekening. Als de voorziening voor waardevermindingsverliezen onvoldoende is om het bedrag van de afschrijving te dekken, leidt het resterende bedrag tot aanvullende waardevermindingsverliezen op leningen.

Clause 4.1.12: voorziening voor waardevermindingsverliezen (reserve voor verliezen op leningen) (★)

De voorziening voor waardevermindingsverliezen (ook wel reserve voor verliezen op leningen genoemd) is het deel van de bruto leningenportefeuille dat als voorziening is getroffen anticiperend op verliezen als gevolg van wanbetaling (dit is een post op de balans). Uitgaven in verband met de voorziening voor verliezen op leningen zijn de bedragen die opzij worden gezet als voorziening voor niet-geïnde leningen en leningsbetalingen. Voorzieningen voor verliezen op leningen zijn wijzigingen in verband met reserves voor verliezen op leningen en zijn een post op de resultaatrekening.

Clause 4.1.13: activa (★)

De som van eigendom, fabriek en apparatuur, beleggingen in onroerend goed, goodwill, andere immateriële activa dan goodwill, overige financiële activa, leningen en vorderingen, investeringen die administratief werden verwerkt volgens de "equity"-methode, biologische activa, vaste activa die zijn geclassificeerd als aangehouden voor verkoop, voorraden, actuele belastingvorderingen, uitgestelde belastingvorderingen, handelsvorderingen en overige vorderingen, en geldmiddelen en kasequivalenten.

Clausule 4.1.14: passiva (★)

De som van de totale handels- en overige schulden, voorzieningen voor personeelsbeloningen, overige voorzieningen, uitgestelde opbrengsten, overige financiële verplichtingen, overige niet-financiële verplichtingen, actuele belastingverplichtingen, uitgestelde belastingverplichtingen en verplichtingen opgenomen in groepen activa die worden afgestoten geclassificeerd als aangehouden voor verkoop.

Clausule 4.1.15: operationele duurzaamheidsratio (★)

Deze clausule wordt gezien als een **prioritaire clausule**, omdat de operationele duurzaamheidsratio een kernindicator is voor de prestaties van een microkredietverstrekker. Deze ratio meet de mate waarin de kosten van een verstrekker worden gedekt door exploitatie-inkomsten. De ratio wordt berekend volgens de volgende formule:

Exploitatie-inkomsten

(Financiële kosten + Kosten van voorziening voor verliezen op leningen + Personeelskosten + Administratieve kosten)

Gemeenschappelijke standaarden voor de sociale verslaglegging

Clausule 4.2: Microkredietverstrekkers maken elk jaar de volgende indicatoren openbaar:

Clausule 4.2.1: missie (★)

Deze clausule wordt gezien als een **prioritaire clausule**, omdat openbaarmaking van de sociale missie belangrijk is om de transparantie rond een belangrijk aspect van het ondernemingsmodel van de verstrekker te vergroten.

Clausule 4.2.2: gemiddeld uitbetaald bedrag van leningen (★)

Clausule 4.2.3: mediaan van uitbetaalde bedragen van leningen als percentage van het bruto nationaal inkomen (★)

Clausule 4.2.4: percentage vrouwelijke cliënten, indien dit relevant is voor de doelgroep en de missie (★)

Clausule 4.2.5: percentage cliënten in plattelandsgebieden, indien dit relevant is voor de doelgroep en de missie (★)

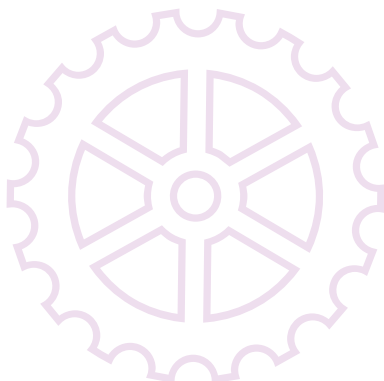
Clausule 4.2.6: percentage cliënten onder de armoedegrens, indien dit relevant is voor de doelgroep en de missie (★★★)

Clausule 4.2.7: percentage cliënten dat doorstroomt naar reguliere financiering, indien dit relevant is voor de doelgroep en de missie (★★)

Clausule 4.2.8: percentage cliënten uit minderheden, indien dit relevant is voor de doelgroep en de missie (★)

Clausule 4.2.9: percentage gefinancierde startende ondernemingen, indien dit relevant is voor de doelgroep en de missie (★)

Clausule 4.2.10: percentage cliënten dat een bijstandsuitkering ontvangt, indien dit relevant is voor de doelgroep en de missie (★)



Gemeenschappelijke standaarden voor openbaarmaking

Clausule 4.3: Het publiek heeft via een online gegevensbank toegang tot informatie over individuele microkredietverstrekkers, als bepaald in de gedragscode. (★)

Er wordt doorverwezen naar een beveiligde website waarop de verstrekkers informatie openbaar kunnen maken. Verstrekkers wordt daarnaast aangeraden deze informatie openbaar te maken in hun jaarverslagen en op andere toepasselijke fora.

Clausule 4.4: Microkredietverstrekkers maken elk jaar de volgende indicatoren openbaar:

Clausule 4.4.1: het aantal actieve kredietnemers (★)

Dit cijfer betreft het aantal personen dat op dat moment bij de verstrekker een leningssaldo heeft uitstaan of eerstverantwoordelijke is voor de terugbetaling van een deel van de bruto leningenportefeuille. Personen die meerdere leningen bij een verstrekker hebben, moeten als één kredietnemer worden geteld.

Clausule 4.4.2: het aantal en de waarde van de verstrekte en uitstaande leningen (★)

Dit betreft: 1) het aantal en de waarde van leningen die tijdens het verslagjaar zijn verstrekt; en 2) het aantal en de waarde van de uitstaande leningen aan het eind van het financiële jaar.

Clausule 4.4.3: de waarde van de actuele, bruto en netto leningenportefeuilles (★)

Clausule 4.4.4: Portfolio at Risk (★)

Verstrekkers maken de PAR voor 30 en 90 dagen openbaar.

Clausule 4.4.5: het aandeel van de leningen aan verbonden partijen (★)

Onder leningen aan verbonden partijen worden verstaan: leningen, of investeringen, van microkredietverstrekkers aan leden van de raad van bestuur, personeelsleden of hun directe familieleden.

Clausule 4.4.6: de totale waarde van de activa en passiva (★)

Clausule 4.4.7: operationele duurzaamheidsratio (★)

Deze clausule wordt gezien als een **prioritaire clausule**, omdat transparantie met betrekking tot de prestaties belangrijk is om marktdiscipline bij te brengen en het vertrouwen in de sector te vergroten.

Clausule 4.4.8: ontvangen subsidies (★)

Verstrekkers maken jaarlijks de hoogte van de ontvangen exploitatiesubsidies openbaar (bedrag in EUR), evenals het aantal actieve vrijwilligers op het moment van rapportage.

Clausule 4.4.9: kosten per lening (★)

Clausule 4.4.10: het aantal kredietfunctionarissen en het (totale) aantal personeelsleden

Clausule 4.5: Microkredietverstrekkers houden bij en maken openbaar hoeveel klachten er jaarlijks worden ontvangen (★)

Alle kwesties die een aanvrager of een actieve of vroegere cliënt via de formele klachtenprocedures meldt, moeten als klacht worden geregistreerd. Deze clausule wordt gezien als een **prioritaire clausule**, omdat deze verslaglegging en openbaarmaking van klachten van cliënten belangrijk zijn om marktdiscipline bij te brengen en de cliëntenzorg te verbeteren.

5



Managementinformatiesys- temen

Inleiding

Managementinformatiesystemen (MIS) “leggen gegevens vast, slaan deze op en verwerken ze om zinvolle en relevante verslagen te produceren, en ondersteunen activiteiten door gedefinieerde processen te handhaven en een auditspoor te creëren”.⁴ Een effectief en geschikt MIS kan microkredietverstrekkers helpen om hun cliënten efficiënter en op betrouwbaardere wijze van dienst te zijn. In dit hoofdstuk van de gedragscode worden gemeenschappelijke standaarden voor het MIS van verstrekkers uiteengezet op het punt van de volledigheid en uitbreidbaarheid (wat betreft functies), de beveiliging en de ondersteuning van het personeel.

Functionele volledigheid en uitbreidbaarheid

Clausule 5.1: Microkredietverstrekkers hebben een MIS dat de gegevens kan genereren die nodig zijn voor belangrijke financiële verslagen: (★)

Het MIS van de verstrekker genereert financiële verslagen – gegevens waarmee resultaatrekeningen (samenvatting van de inkomsten en uitgaven over een bepaalde periode), balansen (samenvatting van de financiële positie op een specifiek moment, met activa, schulden en eigen vermogen) en kasstroomoverzichten kunnen worden genereerd. Deze clausule wordt gezien als een **prioritaire clausule**, omdat het opstellen van dergelijke verslagen van belang is voor de ondersteuning van de zakelijke activiteiten (bv. beheer van achterstallige vorderingen) en het bestuur van de microkredietverstrekker.

Clausule 5.2: Microkredietverstrekkers hebben een MIS dat de verstrekker in staat stelt om het volledige scala van boekhoudactiviteiten uit te voeren. (★★)

Dit omvat het treffen van voorzieningen voor verliezen op leningen, het volgen van kasstromen, inkomsten en uitgaven.

Clausule 5.3: Microkredietverstrekkers hebben een MIS dat werkt overeenkomstig de algemeen aanvaarde boekhoudkundige beginselen en erkende boekhoudstandaarden. (★)

Clausule 5.4: Microkredietverstrekkers hebben een MIS dat periodieke verslagen over de kwaliteit van de leningenportefeuille kan genereren. (★★)

Het MIS maakt het mogelijk ten minste maandelijks verslagen over de kwaliteit van de portefeuille te genereren. Deze clausule wordt gezien als een **prioritaire clausule**, omdat een MIS met deze mogelijkheden een nuttig hulpmiddel is voor het toezicht op en het beheer van achterstallige vorderingen voor het kredietverlenende personeel en de directie. Dit omvat het genereren van historische gegevens en specifieke informatie voor kredietfunctionarissen, alsmede voorzieningen voor het beheer van achterstallige vorderingen.

Clausule 5.5: Microkredietverstrekkers hebben een MIS dat informatie over cliënten kan beheren en onderhouden. (★)

Dit omvat de naam, het adres, het verleden en geaggregeerde cliëntgegevens. Deze clausule wordt gezien als een **prioritaire clausule**, omdat een effectief beheer van cliëntgegevens belangrijk is voor een goed inzicht in het cliëntenbestand.

Clausule 5.6: Microkredietverstrekkers verzamelen hoogwaardige en betrouwbare informatie over het profiel van cliënten, in overeenstemming met hun missie. (★★)

Dit kan sociaaleconomische en demografische kenmerken van cliënten omvatten, evenals cliëntresultaten in verband met de doelmarkt en de missie van de verstrekker (bv. creatie van werkgelegenheid).

Clausule 5.7: Microkredietverstrekkers hebben een MIS dat snel toegang kan geven tot relevante informatie voor de directie, het kredietverlenende personeel en leden van de raad van bestuur. (★★)

Dit betekent niet noodzakelijkerwijs dat de directie, het kredietverlenende personeel of de leden van de raad van bestuur direct via het MIS toegang moeten kunnen krijgen tot deze informatie. Het betekent eerder dat het MIS voor al deze groepen relevante informatie moet kunnen produceren.



Clause 5.8: Microkredietverstrekkers hebben een MIS dat kan omgaan met geplande groei, nieuwe producten, meerdere kantoren, diensten en leveringskanalen. (★★)

Het MIS kan omgaan met nieuwe producten, meerdere kantoren, diensten en leveringskanalen. Het kan gegevens op het niveau van de kantoren uitsplitsen en aggregeren. Ook kan het nieuwe methodologieën voor het verstrekken van leningen, valuta en verschillende typen rentevoeten verwerken. Indien dit niet het geval is, is de verstrekker voornemens te investeren in een nieuw MIS om in te spelen op groei. Dit geldt niet voor kleine instellingen die geen groei nastreven.

Beveiliging en ondersteuning van het personeel

Clause 5.9: Microkredietverstrekkers waarborgen de beveiliging van het MIS. (★★)

De verstrekker beschikt over een IT-systeem voor de beveiliging van het infrastructuursysteem (bv. bescherming tegen malware, versleutelde e-mails, een beveiligd VPN-netwerk, bijgewerkte en beveiligde software). De complexiteit van het systeem hangt af van de omvang van de verstrekker.

Clause 5.10: Microkredietverstrekkers werken met verschillende toegangsniveaus voor gebruikers en met rapportage met behulp van in de gebruikersinterface geïntegreerde functies die zijn bestemd voor specifieke gebruikersniveaus. (★★)

Een belangrijk aspect hiervan is dat het niet mogelijk mag zijn dat één persoon in zijn eentje een heel proces doorloopt.

Clause 5.11: Microkredietverstrekkers hebben voorzieningen ingevoerd om afgesloten transacties, saldo's en overzichten veilig op te slaan, back-ups te maken en, indien nodig, informatie te herstellen. (★★)

Dit kan een regelmatige back-up en ingebouwde herstelmechanismen omvatten.

Clause 5.12: Microkredietverstrekkers hebben waarborgen om illegale of accidentele wijziging van gegevensbestanden te voorkomen. (★★)

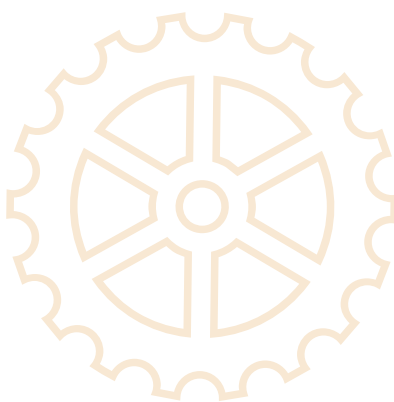
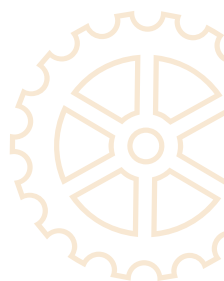
Voorbeelden van zulke waarborgen zijn de beperking van gebruikers tot specifieke activiteiten, gebruikerswachtwoorden en het bijhouden van een logbestand met betrekking tot systeemschendingen.

Clause 5.13: Microkredietverstrekkers hebben een MIS dat een auditspoor kan genereren van cruciale processen en gegevenswijzigingen. (★★)

Het systeem moet aangeven wie bepaalde belangrijke acties heeft uitgevoerd of goedgekeurd, zoals het uitbetalen van leningen, het wijzigen van de hoogte van leningen of het herschikken van leningen.

Clause 5.14: Microkredietverstrekkers geven gebruikers van het MIS een opleiding en/of handboeken om hen te ondersteunen. (★★)





Verklarende woordenlijst

| Term | Definitie |
|--|---|
| Jaarlijkse algemene vergadering (JAV) | Vergadering van de directeuren en aandeelhouders van een vennootschap van rechtspersonen. De JAV (soms “jaarvergadering” genoemd) keurt, vaak conform wettelijke voorschriften, de jaarrekeningen goed, kiest de leden van de raad van bestuur en handelt andere zaken af. |
| Jaarlijks kostenpercentage | Het jaarlijks kostenpercentage dat in rekening wordt gebracht voor het lenen, uitgedrukt als één percentage dat de werkelijke jaarlijkse kosten van kapitaalverschaffing gedurende de looptijd van een lening vertegenwoordigt. Omvat alle vergoedingen of aanvullende kosten verband houdende met de transactie. |
| Auditspoor | Een papieren of elektronisch spoor dat stap voor stap de geschiedenis van een transactie documenteert. Maakt het mogelijk om financiële gegevens te traceren van grootboek tot brondocument (bijvoorbeeld een factuur, ontvangstbewijs e.d.). Het grootboek is een verzamelplaats van boekhoudkundige informatie van een organisatie waarin een overzicht van alle financiële transacties gedurende de boekhoudperiode wordt gegeven. |
| Ondernemingsplan | Een gedetailleerd document waarin de eerdere, actuele en toekomstige financiële en operationele doelstellingen van een onderneming of organisatie worden beschreven. Dient als routekaart die de richting van een organisatie voor een bepaalde tijdsperiode, doorgaans 3-5 jaar, beschrijft. Dit plan ligt ten grondslag aan de beleidslijnen en strategieën van de organisatie en wordt onderbouwd door financiële gegevens. |
| Onderpand | Onder traditioneel onderpand wordt doorgaans een eigendomsakte verstaan, terwijl een niet-traditioneel onderpand vaak persoonlijke garanties, bezittingen van huishoudens en gedwongen sparen betreft. Onder vervangend onderpand worden garanties van peers verstaan. |
| Kredietrisico | Het risico verband houdende met inkomsten of kapitaal als gevolg van cliënten die zich niet aan de voorwaarden van de leningsovereenkomst houden. Dit is hoofdzakelijk het risico dat kredietnemers hun lening niet terugbetalen. |
| Externe accountantscontrole | “Een externe accountantscontrole is een formele, onafhankelijke beoordeling van de financiële overzichten, documenten, transacties en bedrijfsactiviteiten van een entiteit, uitgevoerd door professionele accountants om de financiële overzichten en andere verslagen van de directie geloofwaardigheid te geven, de aansprakelijkheid voor donormiddelen te waarborgen, of de zwakke punten in de interne controles en systemen op te sporen. De reikwijdte van externe accountantscontroles kan aanzienlijk verschillen, naar gelang van de doelstellingen van de controle.” ⁵ |
| Microkredietverstrekker | Verwijst naar organisaties die rechtstreeks of in samenwerking met andere financiële instellingen (bv. banken) microleningen tot 50 000 EUR verstrekken aan micro-ondernemers. |
| Portfolio at Risk (PAR) | De waarde van de uitstaande leningen met een of meer betalingen waarvoor de betalingstermijn meer dan een bepaald aantal dagen is overschreden. Vaak weergegeven als een ratio en verdeeld in categorieën voor het aantal dagen waarmee de betalingstermijn is overschreden. |

| Term | Definitie |
|-------------------------------------|--|
| Quorum | Minimumaantal functionarissen en leden van een comité of organisatie, doorgaans een meerderheid, dat aanwezig moet zijn om zakelijke transacties geldigheid te verlenen. |
| Herfinanciering van leningen | Hieronder wordt verstaan: de uitbetaling van leningen om de kredietnemer in staat te stellen eerdere leningen terug te betalen die hij of zij anders niet zou kunnen terugbetalen. ⁶ |
| Herschikking van leningen | Het herschikken van leningen is het proces van het heronderhandelen of wijzigen van “de oorspronkelijk geplande betalingen van de hoofdsom”. |
| Gebonden middelen | Subsidies, investeringen of donaties waaraan de voorwaarde is verbonden dat de middelen op een bepaalde wijze of voor een bepaald doel worden gebruikt conform de wensen van de financier, zoals diensten. De middelen mogen dan worden gebruikt voor het leveren van een reeks diensten aan een specifieke doelgroep, of zij kunnen zijn geoormerkt om bepaalde kosten te dekken (bv. loon, apparatuur). |
| Risicomatrix | Een risicomatrix of -register identificeert risico's, bepaalt de waarschijnlijkheid en de ernst van de risico's (bijvoorbeeld laag, gemiddeld of hoog), en produceert een totaal risicoprofiel waarin de gradaties (waarschijnlijkheid en ernst) worden gecombineerd. Een verwant hulpmiddel is een risicobeheersingsmatrix, waarin de kwaliteit van de bestaande risicobeheersing op het punt van de controle van het risico is weergegeven (bijvoorbeeld sterk, acceptabel of zwak). |
| Gedekte lening | Een gedekte lening is een lening in ruil waarvoor een activum als onderpand wordt gegeven. Als de lening niet wordt terugbetaald, kan de kredietverstrekker het onderpand gedwongen verkopen om eventuele verliezen terug te winnen. |
| Totale leenkosten | De totale kosten voor het aangaan van een schuld (lening), waaronder rentebetalingen en andere door de cliënt verschuldigde financiële vergoedingen waarvan de kredietverstrekker op de hoogte is op het moment dat de lening wordt verstrekt. De totale leenkosten worden uitgedrukt in termen van waarde. |
| Ongebonden middelen | Subsidies, investeringen of donaties die naar eigen inzicht van de ontvangende organisatie kunnen worden besteed. |
| Variantieanalyse | Proces gericht op het berekenen van het verschil tussen de werkelijke en begrote of bedoelde niveaus van de kosten of inkomsten en op het identificeren van oorzaken van verschillen of variantie. |

Eindnoten

1 De Europese gedragscode voor de verstrekking van microkrediet is opgesteld door dr. Karl Dayson en dr. Pål Vik van de onderzoekseenheid Community Finance Solutions van de Universiteit van Salford (VK) op basis van een contract met de Europese Commissie.

2 Actieve kredietnemers zijn personen die op dat moment een uitstaand leningsaldo hebben bij de kredietverstrekker of die eerstverantwoordelijke zijn voor de terugbetaling van een deel van de bruto leningenportefeuille. Kredietnemers met meerdere leningen moeten als één kredietnemer worden geteld.

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

4 Braniff, L. en 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 nr. 3, december 1998

6 Microfinance Consensus Guidelines.

Hoe neemt u contact op met de EU?

Kom langs

Er zijn honderden Europe Direct-informatiecentra overal in de Europese Unie. U vindt het adres van het dichtstbijzijnde informatiecentrum op: <http://europa.eu/contact>

Bel of mail

Europe Direct is een dienst die uw vragen over de Europese Unie beantwoordt. U kunt met deze dienst contact opnemen door:

- te bellen naar het gratis nummer: 00 800 6 7 8 9 10 11 (bepaalde telecomaandieners kunnen wel kosten in rekening brengen),
- te bellen naar het gewone nummer: +32 22999696, of
- een e mail te sturen via: <http://europa.eu/contact>

Waar vindt u informatie over de EU?

Online

Informatie over de Europese Unie in alle officiële talen van de EU is beschikbaar op de Europa-website op: <http://europa.eu>

EU-publicaties

U kunt publicaties van de EU downloaden of bestellen bij EU Bookshop op: <http://publications.europa.eu/eubookshop> (sommige zijn gratis, andere niet). Als u meerdere exemplaren van gratis publicaties wenst, neem dan contact op met Europe Direct of uw plaatselijke informatiecentrum (zie <http://europa.eu/contact>).

EU-wetgeving en aanverwante documenten

Toegang tot juridische informatie van de EU, waaronder alle EU-wetgeving sinds 1951 in alle officiële talen, krijgt u op EUR Lex op: <http://eur-lex.europa.eu>

Open data van de EU

Het opendataportaal van de EU (<http://data.europa.eu/euodp>) biedt toegang tot datasets uit de EU. Deze gegevens kunnen gratis worden gedownload en hergebruikt, zowel voor commerciële als voor niet-commerciële doeleinden.

In de Europese gedragscode voor de verstrekking van microkrediet wordt een uniforme reeks normen voor de Europese microfinancieringssector beschreven. Dit document dient als zelfreguleringsinstrument en als kwaliteitslabel voor instellingen voor microfinanciering die waarde hechten aan ethische financiering. De gedragscode is ontwikkeld op basis van erkende beste praktijken uit de sector en in nauw overleg met belanghebbenden. Instellingen voor microfinanciering en banken moeten de gedragscode ondertekenen of hun steun ervoor uitspreken om in aanmerking te kunnen komen voor financiële steun van de EU.

U kunt onze publicaties gratis downloaden of u kunt zich gratis inschrijven op

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

Wilt u regelmatig op de hoogte gebracht worden over het directoraat-generaal Werkgelegenheid, Sociale Zaken en Inclusie? Schrijf u dan in voor de gratis elektronische nieuwsbrief "Social Europe" op

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



Social Europe



EU_Social



Bureau voor publicaties
van de Europese Unie