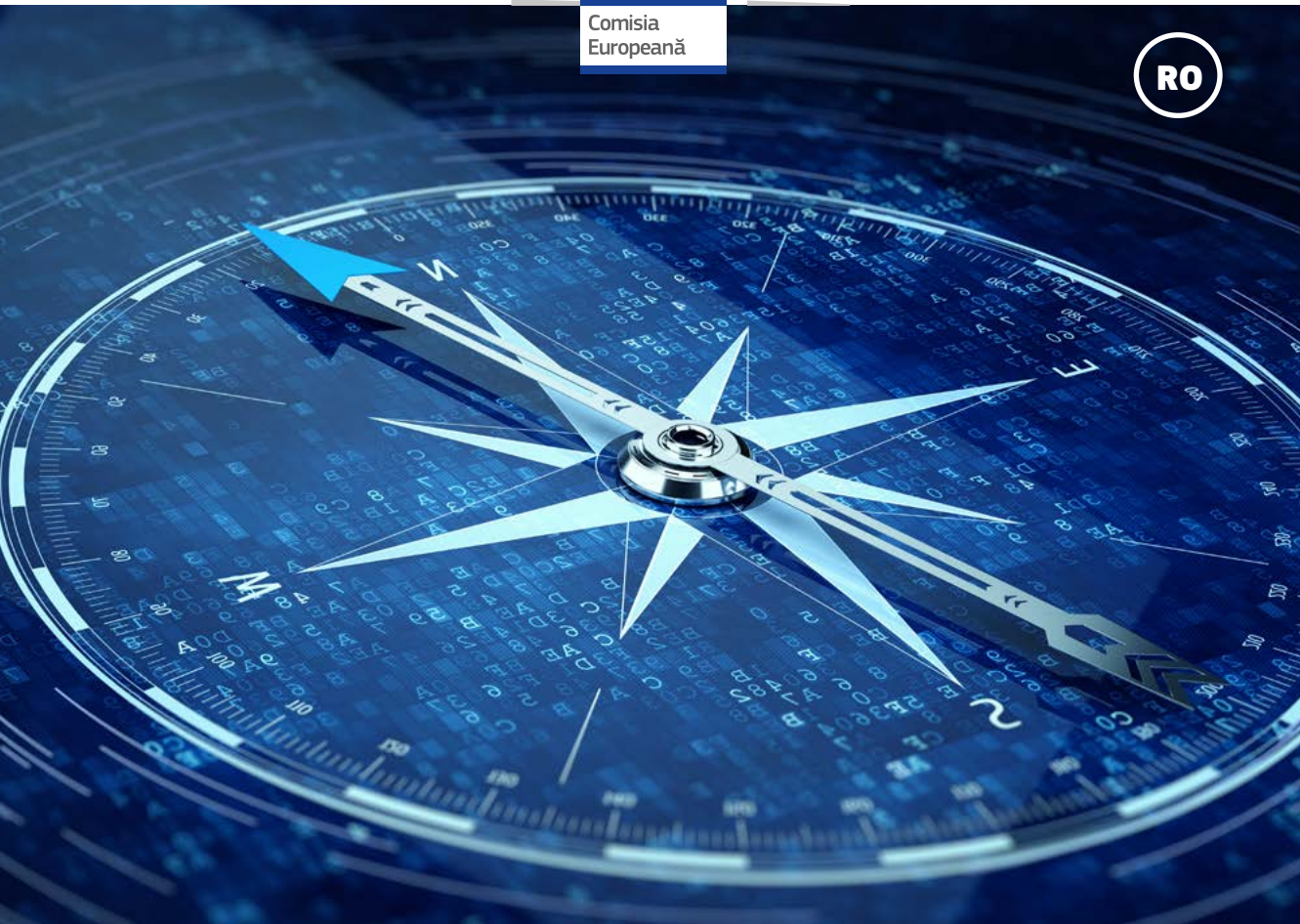




Comisia  
Europeană



# Codul european de bună conduită pentru acordarea de microcredite

Europa Socială

Manuscris finalizat în Mai 2022

2022 Ediție

Codul european de bună conduită pentru acordarea de microcredite a fost pregătit de dr. Karl Dayson și dr. Pål Vik de la Community Finance Solutions, Universitatea Salford (Regatul Unit), în baza unui contract semnat cu Comisia Europeană.

Nici Comisia Europeană și nici orice alte persoane care acționează în numele Comisiei nu sunt responsabile pentru modul în care ar putea fi utilizate informațiile oferite în continuare.

Luxemburg: Oficiul pentru Publicații al Uniunii Europene, 2022

© Uniunea Europeană, 2022

Reutilizarea textului este autorizată cu condiția menționării sursei.

Politica de reutilizare a documentelor Comisiei Europene este reglementată prin Decizia 2011/833/UE (JO L 330, 14.12.2011, p. 39).

Imaginea de pe copertă © Shutterstock

Pentru orice utilizare sau reproducere a fotografiilor sau a altor materiale care nu se află sub dreptul de autor al UE, trebuie să se solicite direct permisiunea deținătorilor drepturilor de autor.

PDF

ISBN 978-92-76-53799-1

doi:10.2767/854264

KE-07-22-571-RO-N

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. Dashed lines with arrowheads point downwards from the gear area towards the circuit lines. A small, dark blue hatched rectangular symbol is located on the left side of the page.

**Codul european  
de bună conduită  
pentru acordarea de  
microcredite**

# Prefață



**Nicolas Schmit**

Comisar pentru locuri de muncă și drepturi sociale  
Comisia Europeană

Ecosistemul european al microfinanțării este un sector în dezvoltare, cu un potențial considerabil, întrucât microîntreprinderile reprezintă peste 90 % din întreprinderile din Europa. Totuși, acesta se confruntă cu un șoc major din cauza consecințelor pandemiei de COVID-19. Numeroase întreprinderi mici au fost grav afectate în întreaga Europă, inclusiv instituțiile de microfinanțare și clienții acestora, care fac parte adesea din cele mai vulnerabile grupuri ale societății. Prin urmare, este esențial să se sprijine accesul lor la finanțare pentru a stimula crearea de locuri de muncă, oportunitățile egale și incluziunea ca parte a redresării în Europa, precum și pentru a aborda noile provocări generate de pandemia de Coronavirus. Microfinanțarea este un instrument important care permite unui număr mai mare de persoane din toate categoriile sociale să devină antreprenori și să asigure că economia noastră funcționează pentru toți. Cu toate acestea, sectorul este eterogen datorită varietății de actori și de modele de afaceri, precum și datorită diversității de cadre juridice și instituționale din întreaga Europă.

Prin urmare, practicile în materie de creditare din cadrul sectorului variază considerabil în funcție de tipul de instituție care oferă microcreditele, de statutul ei juridic, de mediul în care funcționează și de propria sa capacitate de a aplica proceduri judicioase și eficiente de management. În Uniunea Europeană, microcreditele sunt furnizate de instituții financiare cum ar fi băncile comerciale, casele de economii, băncile cooperatiste și băncile publice, precum și de o serie de entități nebancale, cum ar fi instituțiile de microfinanțare, fundațiile, cooperativele de credit, organizațiile caritabile, ONG-urile și altele.

Începând din 2010, Uniunea Europeană a elaborat noi măsuri de sprijin pentru instituțiile financiare implicate în microfinanțare și în creditarea întreprinderilor sociale, prin intermediul programelor sale de finanțare. Pe parcursul perioadei de programare 2014-2020, sprijinul total al UE pentru aceste două domenii s-a ridicat la peste 800 de milioane EUR, care se așteaptă să mobilizeze finanțare de aproximativ 3 miliarde EUR în total. Comisia va continua să

acorde sprijin și după 2020 prin intermediul programului InvestEU. În plus, propunerea Comisiei referitoare la un plan de redresare și la noul cadru financiar multianual 2021-2027 prezintă un pachet de măsuri ambițios care va investi și în refacerea structurii sociale a Uniunii, incluzând sprijinul pentru reconstrucția sectorului de microfinanțare ca parte a eforturilor de redresare.

Având în vedere peisajul divers, Codul european voluntar de bună conduită pentru acordarea de microcredite (denumit în continuare „codul”) a fost elaborat<sup>1</sup> pe baza celor mai bune practici consacrate în sectorul microfinanțării, în strânsă colaborare cu părțile interesate. Codul a fost elaborat pentru prima dată în octombrie 2011. De atunci, acesta a devenit o etichetă de calitate recunoscută, fiind util clienților, investitorilor, finanțatorilor, proprietarilor, autorităților de reglementare și organizațiilor partenere. În prezent, codul a fost actualizat cu ajutorul implicării extinse a părților interesate-cheie, inclusiv a practicienilor, a organismelor profesionale [Rețeaua Europeană de Microfinanțare (European Microfinance Network – EMN), Centrul de microfinanțare (Microfinance Centre – MFC)], a instituțiilor UE, a băncilor și a experților.

Încurajez cu tărie toate instituțiile de microfinanțare din Europa, mari sau mici, să utilizeze codul ca document de referință care stabilește cele mai bune practici în materie de creditare din domeniul microfinanțării. În acest sens, aș dori să vă mulțumesc pentru angajamentul dumneavoastră de a respecta standarde etice înalte în materie de creditare și de a construi o Europă mai justă și mai favorabilă incluziunii.

Bruxelles, 30 iunie 2020

Nicolas Schmit

Comisar pentru locuri de muncă și drepturi sociale  
Comisia Europeană

# Mulțumiri

Organizațiile enumerate mai jos în ordine alfabetică au contribuit la elaborarea și la actualizarea Codului european de bună conduită pentru acordarea de microcredite:

- 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 Cooperative (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)

În acest proces au fost implicați mulți alți participanți, prin intermediul chestionarelor.

# Cuprins

<b>Prefață</b> .....	<b>4</b>
<b>Mulțumiri</b> .....	<b>5</b>
<b>Despre codul european de bună conduită pentru acordarea de microcredite</b> .....	<b>8</b>
<b>Cum a fost elaborat codul?</b> .....	<b>8</b>
<b>De ce este nevoie de un cod de bună conduită pentru furnizorii de microcredite din UE?</b> .....	<b>8</b>
<b>Ce instituții sunt acoperite de cod?</b> .....	<b>8</b>
<b>Care este audiența preconizată a codului?</b> .....	<b>8</b>
<b>Cum se utilizează acest document?</b> .....	<b>9</b>
Nivel de dificultate.....	9
Clauzele prioritare .....	9
Doar instituții mari .....	9
<b>Matrice sintetică</b> .....	<b>10</b>
<b>1. Relațiile cu clienții și investitorii</b> .....	<b>18</b>
<b>Introducere</b> .....	<b>19</b>
<b>Relațiile cu clienții</b> .....	<b>19</b>
Informații suficiente furnizate clienților .....	19
Drepturile clienților.....	20
Evitarea supraîndatorării clienților.....	20
Relația cu clienții .....	21
Personal etic și comportament instituțional.....	21
Protecția datelor referitoare la clienți .....	22
<b>Relația cu investitorii</b> .....	<b>22</b>
<b>2. Guvernanța</b> .....	<b>23</b>
<b>Introducere</b> .....	<b>24</b>
<b>Elaborarea unui plan de afaceri</b> .....	<b>24</b>
Independența consiliului de administrație .....	25
Responsabilitățile consiliului de administrație .....	26
Influența consiliului de administrație asupra furnizorului de microcredite .....	27
Alegerea și reprezentarea membrilor consiliului de administrație .....	27

<b>Conducerea</b> .....	<b>28</b>
Cunoștințele în materie de management și managementul resurselor umane .....	28
Manuale de operațiuni .....	29
Auditul extern.....	29
<b>3. Gestionarea riscurilor</b> .....	<b>30</b>
<b>Introducere</b> .....	<b>31</b>
<b>Cadrul de gestionare a riscurilor</b> .....	<b>31</b>
<b>Gestionarea riscului de credit</b> .....	<b>32</b>
<b>Planificarea calității portofoliului</b> .....	<b>33</b>
<b>Gestionarea riscurilor de fraudă și pentru securitate</b> .....	<b>33</b>
<b>Funcția de audit intern</b> .....	<b>35</b>
<b>4. Standarde de raportare</b> .....	<b>36</b>
<b>Introducere</b> .....	<b>37</b>
<b>Standarde comune de raportare financiară</b> .....	<b>37</b>
<b>Standarde comune de raportare socială</b> .....	<b>39</b>
<b>Standarde comune de publicare</b> .....	<b>39</b>
<b>5. Sisteme informatice de management</b> .....	<b>41</b>
<b>Introducere</b> .....	<b>42</b>
<b>Integralitatea și extensibilitatea funcțională</b> .....	<b>42</b>
<b>Glosar</b> .....	<b>44</b>
<b>Note finale</b> .....	<b>46</b>

# Despre codul european de bună conduită pentru acordarea de microcredite

Codul european de bună conduită pentru acordarea de microcredite pune la dispoziție un set de standarde în ceea ce privește managementul, guvernanța, gestionarea riscurilor, raportarea și relațiile cu consumatorii și cu investitorii, care sunt comune sectorului microcreditării din Uniunea Europeană și care sunt în beneficiul clienților, al investitorilor, al finanțatorilor, al proprietarilor, al autorităților de reglementare și al organizațiilor partenere.

## Cum a fost elaborat codul?

Codul a fost elaborat pe baza celor mai bune practici consacrate în sectorul microfinanțării și în strânsă consultare cu sectorul microcreditării din UE și cu părțile interesate. La baza elaborării codului au stat următoarele principii:

Accent pe includerea de conținut specific și măsurabil, pe baza căruia consiliile de administrație și managerii furnizorilor de microcredite să poată acționa pentru a îmbunătăți funcționarea organizațiilor respective.

Accent pe elaborarea unui cod care să fie adaptat la diversitatea furnizorilor de microcredite din UE în ceea ce privește condițiile de piață, formele instituționale și cadrele juridice.

Accent pe ridicarea nivelului standardelor prin realizarea unui echilibru între necesitatea introducerii celor.

## De ce este nevoie de un cod de bună conduită pentru furnizorii de microcredite din UE?

Elaborarea codului s-a bazat pe recunoașterea faptului că, în condițiile în care există o diversitate de cadre de reglementare în care operează furnizorii de microcredite din UE, era necesar un set unificat de așteptări și de standarde comune sectorului. Codul aduce beneficii atât sectorului, cât și finanțatorilor, investitorilor, clienților, proprietarilor, autorităților de reglementare și organizațiilor partenere din cadrul acestuia. Codul conține un ghid de bune practici care vor permite sectorului să facă față mai bine provocărilor reprezentate de accesul

la finanțare pe termen lung, de menținerea și creșterea calității serviciilor și de tranziția către sustenabilitate.

Obiectivul codului nu este de a introduce sau de a înlocui reglementările existente care vizează furnizorii de microcredite, ci, mai degrabă, de a detalia un set de standarde comune în ceea ce privește operarea și raportarea de către furnizorii de microcredite.

## Ce instituții sunt acoperite de cod?

Codul european de bună conduită pentru acordarea de microcredite este menit să acopere, în principal, furnizorii nebancari de microcredite care acordă împrumuturi de până la 50 000 EUR microantreprenorilor, în mod direct sau în parteneriat cu o altă instituție financiară (de exemplu, o bancă). Totuși, sectorul microcreditării din UE este divers în ceea ce privește dimensiunea, structura instituțională și piețele pe care operează furnizorii de microcredite. Prin urmare, nu toate practicile pot fi considerate bune practici sau chiar practici posibile pentru toți furnizorii de microcredite. În unele cazuri pot exista deja reglementări care vizează anumite domenii și practici. Codul recunoaște această realitate și, acolo unde este cazul, precizează tipul de instituții care nu sunt vizate de clauza respectivă.

## Care este audiența preconizată a codului?

Prezentul cod este destinat managerilor și directorilor furnizorilor de credite, clienților, investitorilor, finanțatorilor, proprietarilor, autorităților de reglementare și organizațiilor partenere. El este conceput pentru a fi un instrument util membrilor consiliilor de administrație ale furnizorilor de microcredite, părților interesate și managerilor, în vederea îmbunătățirii funcționării sectorului. Pentru clienți, codul este un instrument care le asigură un tratament echitabil și etic. Pentru investitori și finanțatori, acesta asigură faptul că sectorul funcționează pe baza unor standarde de raportare transparente și uniforme la nivelul întregii UE. În ceea ce privește autoritățile de reglementare, codul le oferă o oarecare siguranță că sectorul funcționează pe baza unor practici și principii economice sănătoase și că este bine administrat.



## Cum se utilizează acest document?

Codul este împărțit în cinci secțiuni:

**Relațiile cu clienții și investitorii:** această secțiune cuprinde obligațiile furnizorilor de microcredite față de clienți și investitori, precum și drepturile clienților și ale investitorilor.

**Governanță:** această secțiune cuprinde standarde atât pentru conducerea, cât și pentru consiliile de administrație ale furnizorilor de microcredite.

**Standarde comune de raportare:** această parte detaliază care sunt indicatorii pe care furnizorii de microcredite trebuie să îi colecteze, să îi raporteze și să îi comunice.

**Sistemele informatice de management:** acest capitol detaliază standarde comune pentru sistemele informatice de management.

**Gestionarea riscurilor:** această parte detaliază abordări și proceduri comune de gestionare a riscurilor.

Codul include și un glosar care explică unii dintre termenii utilizați.

Clauzele sunt prezentate după cum urmează:

**Clauza 1.3: Pentru împrumuturile cu o durată de minimum 12 luni, furnizorii de microcredite vor oferi informații clare și precise clienților lor cu privire la împrumutul acestora, sub forma unei situații anuale sau vor publica aceste informații online. (★★★)**

Situația anuală trebuie să includă suma plătită (dobânda și principalul), soldul (dobânda și principalul) și structura plăților restante (calendarul, sumele, dobânda și principalul). Situația anuală poate fi transmisă pe cale electronică, pe suport de hârtie sau poate fi pusă la dispoziție online.

Clauzele sunt scrise cu caractere aldine și, acolo unde este cazul, sub fiecare clauză pot fi găsite orientări suplimentare.

## Nivel de dificultate (★) (★★) (★★★)

Nivelul de dificultate a implementării unei clauze este indicat prin ★ (dificultate mică), ★★ (dificultate medie) și ★★★ (dificultate mare)

## Clauzele prioritare (P)

În document există o serie de clauze care au fost identificate ca fiind clauze prioritare. Aceste clauze sunt considerate a fi de o importanță deosebită și sunt prezentate cu font roșu, după cum se ilustrează mai jos.

**Clauza 1.12: Furnizorii de microcredite vor beneficia de un mecanism de soluționare a reclamațiilor clienților, care să dispună de personal dedicat. (★)**

Această clauză a fost identificată ca fiind o **clauză prioritară** deoarece dreptul de a depune o reclamație și de a solicita reparații este un drept important și recunoscut pe scară largă al clienților. Această responsabilitate trebuie să revină unuia sau mai multor membri ai personalului. Această responsabilitate poate face parte din fișa postului unuia sau mai multor membri ai personalului.

## Doar instituții mari (▲)

Atunci când o clauză se aplică numai instituțiilor mari, acest aspect este indicat prin simbolul (▲), plasat după clauză. Instituțiile mari sunt definite aici ca furnizori care au peste 7 000 de împrumutați activi<sup>2</sup> și peste 70 de angajați. În orientările suplimentare referitoare la clauze se face referire și la furnizorii mici și mijlocii. Furnizorii mici sunt organizații cu mai puțin de 4 000 de clienți și mai puțin de 35 de angajați, în timp ce furnizorii mijlocii au între 4 000 și 7 000 de clienți și între 35 și 70 de angajați.

Toate clauzele sunt sintetizate într-o matrice în paginile următoare. Clauzele prioritare sunt evidențiate cu un font roșu aldin.

# Matrice sintetică

Numărul clauzei	Clauză	Prioritate	Dificultate	Doar mari	Pagina
<b>I. RELAȚIILE CU CLIENȚII ȘI INVESTITORII</b>					
<b>Informații suficiente pentru clienți</b>					
<i>Furnizorii de microcredite vor ...</i>					
1.1	Comunica costurile în materialele publicitare		★		19
<b>1.2</b>	<b>Include o serie de informații în contractul de credit</b>	<b>P</b>	★		19
1.3	Furniza informații clare într-o situație anuală a împrumutului		★★★		19
1.4	Lua măsuri pentru a se asigura că clienții înțeleg termenii și procesul		★★		20
<b>Drepturile clienților</b>					
<i>Clienții au dreptul de a ...</i>					
<b>1.5</b>	<b>Renunța la credit sau de a-l rambursa în termen de 7 zile</b>	<b>P</b>	★★		20
1.6	Raporta istoricul de credit biroului de credit național		★★		20
<b>Evitarea supraîndatorării clienților</b>					
<i>Furnizorii de microcredite vor ...</i>					
<b>1.7</b>	<b>Evalua capacitatea de rambursare și ușurința de a lua împrumut</b>	<b>P</b>	★		20
1.8	Dispune de politici de creditare care să conțină plafoane de îndatorare ale împrumutaților		★★		20
1.9	Informa împrumutatul fără întârziere cu privire la plățile omise sau parțiale		★		21
<b>Relația cu clienții</b>					
<i>Furnizorii de microcredite vor ...</i>					
1.10	Evalua periodic satisfacția clienților		★★★		21
1.11	Dispune de politici prin care se asigură că reclamațiile sunt investigate		★★	▲	21
<b>1.12</b>	<b>Dispune de un mecanism de soluționare a reclamațiilor clienților</b>	<b>P</b>	★		21
1.13	Asigura informarea clienților cu privire la dreptul de a reclama		★		21

Numărul clauzei	Clauză	Prioritate	Dificultate	Doar mairi	Pagina
	<b>Personal etic și comportament instituțional</b>				
	<i>Furnizorii de microcredite vor ...</i>				
1.14	Selecta și trata clienții în mod nediscriminatoriu		★		21
1.15	Stabili practicile acceptabile și inacceptabile de recuperare a datoriei		★★		21
1.16	Evalua în mod regulat personalul		★		22
	<b>Protecția datelor referitoare la clienți</b>				
	<i>Furnizorii de microcredite vor ...</i>				
1.17	Dispune de politici de confidențialitate scrise privind datele referitoare la clienți		★★		22
1.18	Dispune de sisteme de protejare a informațiilor personale și financiare ale clienților		★★		22
1.19	Informa clienții cu privire la utilizarea informațiilor și la dreptul de retragere a permisiunii		★		22
1.20	Solicita consimțământul scris al clientului în caz de publicare a informațiilor		★		22
	<b>Relația cu investitorii</b>				
	<i>Furnizorii de microcredite vor ...</i>				
1.21	Avea responsabilitatea de a nu induce în eroare investitorii		★		22
1.22	Avea procese documentate pentru a asigura înțelegerea riscurilor		★★		22
<b>II. GUVERNANȚA</b>					
	<b>Planificarea afacerii</b>				
	<i>Furnizorii de microcredite vor ...</i>				
<b>2.1</b>	<b>Elabora documente strategice pe care le vor revizui periodic</b>	<b>P</b>	★★		24
2.2	Elabora documente strategice pentru o perioadă de cel puțin trei ani		★★		24
<b>2.3</b>	<b>Asigura că documentele strategice acoperă un număr minim de aspecte ale afacerii</b>	<b>P</b>	★★		24
2.4	Asigura că documentele strategice includ atât obiective sociale, cât și financiare		★★		24
2.5	Lua măsuri practice pentru a promova durabilitatea mediului		★★		25
2.6	Utiliza instrumente de control și performanță a managementului		★★		25

Numărul clauzei	Clauză	Prioritate	Dificultate	Doar mari	Pagina
	<b>Consiliul de administrație</b>				
<b>2.7</b>	<b>Furnizorii de microcredite vor avea un consiliu de administrație sau un organism echivalent</b>	<b>P</b>	★		25
2.8	Consiliul de administrație va avea un comitet de auditare sau de supraveghere		★★	▲	25
	<i>Comitetul de auditare sau de supraveghere va ...</i>				25
2.9	Fi independent de conducere		★★	▲	25
2.10	Avea întâlniri anuale cu auditori externi		★★	▲	26
2.11	Avea expertiză în analiza financiară și în contabilitate		★★	▲	26
	<i>Consiliul de administrație va ...</i>				26
2.12	Avea un număr minim de membri		★		26
<b>2.13</b>	<b>Fi compus în majoritate din membri independenți</b>	<b>P</b>	★★		26
2.14	Fi ales de către adunarea generală anuală sau de un organism echivalent		★		26
2.15	Fi controlat de către adunarea generală anuală sau de un organism echivalent		★★	▲	26
2.16	Supraveghea performanța managerilor de rang superior		★★		26
2.17	Furniza orientări strategice pentru a ghida conducerea în definirea strategiei		★		26
2.18	Revizui periodic indicatorii de gestionare a performanței financiare		★★		27
2.19	Selecta și numi directorul general		★		27
2.20	Decide nivelul de remunerare pentru posturile de conducere executivă		★★		27
2.21	Aproba modificările importante ale politicilor de stabilire a prețurilor		★		27
2.22	Primi indicii de calitate și performanță financiară a portofoliului		★		27
2.23	Include un membru care deține cunoștințe referitoare la operațiunile bancare, finanțe și riscul de credit		★★		27
	<i>Furnizorii de microcredite vor ...</i>				
2.24	Dispune de reguli care să împiedice persoanele nepotrivite să devină membri ai consiliului de administrație		★		27
2.25	Dispune de reguli care stipulează limitele și rotația mandatelor		★★		27
2.26	Solicita divulgarea conflictelor de interese ale membrilor consiliului de administrație		★		27
2.27	Avea membri ai consiliului de administrație calificați în domeniul finanțelor, al afacerilor și al managementului		★★		28

Numărul clauzei	Clauză	Prioritate	Dificultate	Doar mari	Pagina
2.28	Avea membri ai consiliului de administrație sau ai conducerii care dețin cunoștințe referitoare la performanța socială		★★★	▲	28
	<b>Conducerea</b>				
2.29	Conducerea va fi calificată pentru a îndeplini funcții de conducere importante		★		28
	<i>Furnizorii de microcredite vor ...</i>				
2.30	Dispune de un plan de succesiune pentru conducerea executivă		★★	▲	28
2.31	Dispune de politici de personal descrise în manuale sau orientări referitoare la personal		★★		28
2.32	Dispune de un program formal de instruire și inițiere		★★		28
2.33	Dispune de un mecanism de soluționare a reclamațiilor personalului		★		28
2.34	Analiza anual satisfacția angajaților		★★	▲	28
2.35	Dispune de manuale de operațiuni care cuprind managementul		★★		29
2.36	Dispune de manuale de operațiuni care cuprind operațiunile financiare		★★	▲	29
2.37	Dispune de o abordare documentată cu privire la plățile de dividende și la remunerația conducerii executive și a directorilor		★★		29
	<b>Audit extern</b>				
<b>2.38</b>	<b>Furnizorii de microcredite vor face obiectul unui audit extern anual</b>	<b>P</b>	★		29
2.39	Auditorul va fi calificat în mod corespunzător		★		29
2.40	Auditul extern va fi conform standardelor naționale sau internaționale de contabilitate		★		29
2.41	Auditul extern va fi însoțit de o scrisoare din partea auditorului		★		29
2.42	Furnizorul de microcredite va soluționa problemele ridicate de auditor		★		29
<b>III. GESTIONAREA RISCURILOR</b>					
	<b>Cadrul de gestionare a riscurilor</b>				
	<i>Furnizorii de microcredite vor ...</i>				
<b>3.1</b>	<b>Dispune de procese de identificare, evaluare și ierarhizare a riscurilor</b>	<b>P</b>	★★★		31
<b>3.2</b>	<b>Numi un manager de rang superior care să fie responsabil pentru gestionarea riscurilor</b>	<b>P</b>	★		31

Numărul clauzei	Clauză	Prioritate	Dificultate	Doar mairi	Pagina
3.3	Pune în aplicare controale interne		★		31
3.4	Atribui responsabilități pentru monitorizarea și punerea la dispoziția conducerii a unor date relevante		★		31
	<b>Gestionarea riscului de credit</b>				
	<i>Furnizorii de microcredite vor ...</i>				
3.5	Ține seama de riscurile aferente procesului de stabilire a prețurilor pentru produsele de creditare		★★		32
<b>3.6</b>	<b>Limita riscurile de credit prin prevederea ca două persoane să aprobe toate împrumuturile</b>	<b>P</b>	★		32
3.7	Revizui expunerea globală la concentrări ale riscului de credit		★★★	▲	32
3.8	Garanta că niciun stimulent acordat personalului nu este corelat doar cu încheierea unui contract de împrumut		★★		32
3.9	Măsura și urmărește performanța portofoliului de împrumuturi		★		33
3.10	Revizui regulat ratele și metodologia constituirii provizioanelor pentru pierderi din împrumuturi		★★		33
3.11	Comunica metodologia constituirii provizioanelor pentru pierderi din împrumuturi finanțatorilor și investitorilor		★		33
3.12	Dispune de o politică explicită de eliminare din contabilitate și o vor aplica în mod consecvent		★★		33
	<b>Gestionarea riscurilor de fraudă și pentru securitate</b>				
	<i>Furnizorii de microcredite vor ...</i>				
3.13	Specifica limitele de creditare pentru diverse grade de funcționari și comitete de creditare		★★		33
3.14	Dispune de proceduri de reeșalonare a creditelor		★★		33
3.15	Dispune de politici și proceduri de administrare a garanțiilor colaterale		★★		33
3.16	Clasifica activitatea în contul fondurilor restricționate și nerestricționate		★★★		34
3.17	Limita operarea cu numerar în bănci sau utilizarea transferurilor electronice		★★		34
3.18	Dispune de următoarele măsuri în cazul în care operează cu numerar ...				34
3.18.1	Măsuri de securitate suficiente pentru a proteja numerarul și activele		★★		34
3.18.2	Proceduri standardizate și consecvente pentru tranzacțiile cu numerar		★★		34
3.19	Separa sarcina de aprobare a creditului de cea de transferare a sumei împrumutate		★		34
<b>3.20</b>	<b>Dispune de proceduri pentru combaterea spălării banilor</b>	<b>P</b>	★★		34

Numărul clauzei	Clauză	Prioritate	Dificultate	Doar mari	Pagina
	<b>Auditul intern</b>				
<b>3.21</b>	<b>Furnizorii de microcredite vor avea funcția de audit intern ajustată la dimensiunea organizației</b>	<b>P</b>	★ ★ ★		35
3.22	Auditorul intern va raporta direct consiliului de administrație		★		35
3.23	<i>Auditul intern va determina:</i>				
3.23.1	Fiabilitatea informațiilor existente		★ ★		35
3.23.2	Fiabilitatea și exactitatea informațiilor financiare și operaționale		★ ★		35
3.23.3	Nerespectarea controalelor interne		★ ★		35
3.23.4	Existența riscurilor pentru care nu au existat controale anterior		★ ★ ★		35
3.24	Auditul intern va fi efectuat cu regularitate		★ ★	▲	35
<b>IV. STANDARDE COMUNE DE RAPORTARE</b>					
	<b>Standarde comune de raportare financiară</b>				
	<i>Furnizorii de microcredite vor ...</i>				
4.1	Respecta modalitățile comune de măsurare și raportare pentru:				37
4.1.1	Portofoliul de împrumuturi la zi		★		37
4.1.2	Portofoliul brut de împrumuturi		★		37
4.1.3	Portofoliul net de împrumuturi		★		37
4.1.4	Împrumutați activi		★ ★		37
4.1.5	Venituri financiare		★ ★		37
4.1.6	Venituri din exploatare		★ ★		37
4.1.7	Cheltuieli cu personalul		★		38
4.1.8	Cheltuieli administrative		★		38
4.1.9	Cheltuieli financiare		★		38
<b>4.1.10</b>	<b>Portofoliul la risc</b>	<b>P</b>	★		38
4.1.11	Eliminări din contabilitate		★		38
4.1.12	Ajustarea pentru pierderi din depreciere (ajustare pentru pierderi)		★		38
4.1.13	Active		★		38
4.1.14	Pasive		★		38
<b>4.1.15</b>	<b>Indicatorul sustenabilității operaționale</b>	<b>P</b>	★		39
	<b>Standarde comune de raportare socială</b>				
	<i>Furnizorii de microcredite vor ...</i>				

Numărul clauzei	Clauză	Prioritate	Dificultate	Doar mari	Pagina
4.2	Publica ...				
<b>4.2.1</b>	<b>Misiunea</b>	<b>P</b>	★		39
4.2.2	Valoarea medie a împrumuturilor acordate		★		39
4.2.3	Valoarea mediană a împrumuturilor ca % din venitul național brut		★		39
	<i>În cazul în care este relevant pentru piața țintă și pentru misiune ...</i>				
4.2.4	% de clienți de sex feminin		★		39
4.2.5	% de clienți din zonele rurale		★		39
4.2.6	% de clienți săraci		★		39
4.2.7	% de clienți care se califică pentru a obține credite uzuale		★★		39
4.2.8	% de clienți care fac parte din categoriile minoritare		★		39
4.2.9	% de întreprinderi nou-înființate finanțate		★		39
4.2.10	% de clienți care beneficiază de prestații sociale		★		39
	<b>Standarde comune de publicare</b>				
4.3	Membrii publicului vor putea avea acces la informații		★		39
	<i>Furnizorii de microcredite vor ...</i>				
4.4	Publica ...				
4.4.1	Numărul de împrumutați activi		★		39
4.4.2	Numărul și valoarea împrumuturilor acordate și în derulare		★		39
4.4.3	Valoarea portofoliului la zi, brut și net		★		40
4.4.4	Portofoliul la risc		★		40
4.4.5	Proporția de credite acordate părților asociate		★★		40
4.4.6	Valoarea totală a activelor și pasivelor		★		40
<b>4.4.7</b>	<b>Indicatorul sustenabilității operaționale</b>	<b>P</b>	★		40
4.4.8	Subvențiile primite		★★		40
4.4.9	Costul pe împrumut		★		40
4.4.10	Numărul de funcționari care operează cu împrumuturi și numărul (total) al membrilor personalului		★		40
<b>4.5</b>	<b>Înregistra și publica numărul de reclamații primite anual</b>	<b>P</b>	★		40
<b>V. SISTEME INFORMATICE DE MANAGEMENT</b>					
	<b>Integralitatea și extensibilitatea funcțională</b>				
	<i>Furnizorii de microcredite vor dispune de un SIM care ...</i>				



Numărul clauzei	Clauză	Prioritate	Dificultate	Doar mari	Pagina
<b>5.1</b>	<b>Produce rapoarte financiare esențiale</b>	<b>P</b>	★		42
5.2	Permite furnizorului să efectueze întreaga gamă de activități contabile		★★		42
5.3	Funcționează în conformitate cu standarde de contabilitate recunoscute		★		42
<b>5.4</b>	<b>Poate produce rapoarte periodice privind calitatea portofoliului de împrumuturi</b>	<b>P</b>	★★		42
<b>5.5</b>	<b>Poate gestiona și păstra informațiile referitoare la clienți</b>	<b>P</b>	★		42
5.6	Colecta informații referitoare la profilul clienților în conformitate cu misiunea sa		★★		42
5.7	Poate facilita accesul prompt la informații relevante pentru conducere, personal și consiliul de administrație		★★		42
5.8	Poate gestiona creșterea planificată și încorporează produse noi, birouri, servicii și canale de distribuție multiple		★★		43
	<b>Securitate și sprijin oferit personalului</b>				
	<i>Furnizorii de microcredite vor ...</i>				
5.9	Asigura securitatea SIM		★★		43
5.10	Restricționează accesul la SIM		★★		43
5.11	Dispune de prevederi privind stocarea și recuperarea informațiilor		★★		43
5.12	Dispune de măsuri de protecție pentru a preveni modificarea ilicită sau accidentală a fișierelor de date		★★		43
5.13	Dispune de un SIM care poate produce piste de audit pentru operațiunile critice		★★		43
5.14	Oferi personalului instruire și/sau manuale		★★		43

# 1



## Relațiile cu clienții și investitorii

---

## Introducere

Furnizorii de microcredite au obligații clare față de clienți și investitori. Bunăstarea clienților este strâns legată de misiunea furnizorilor de microcredite de a combate sărăcia și excluderile socială și financiară, în timp ce investitorii privați și publici au un rol din ce în ce mai important în finanțarea sectorului. Prin urmare, stabilirea unor principii care să ghideze modul de tratare a clienților și a unor principii care să asigure transparența și fiabilitatea în ceea ce privește relația cu investitorii are o importanță majoră. Această secțiune a codului conține o serie de obligații ale furnizorilor de microcredite față de clienții lor și față de investitori. Acestea includ un proces just și transparent de creditare, dreptul la despăgubiri, evitarea supraîndatorării clienților, protecția datelor clienților și o conduită transparentă față de investitori.

## Relațiile cu clienții

### Informații suficiente furnizate clienților

**Clauza 1.1: Furnizorii de microcredite vor comunica costurile creditării în materialele lor publicitare advertising(★)**

Costurile comunicate ca fiind costul total al creditului sau dobânda anuală efectivă în toate materialele publicitare care promovează furnizorul sunt bazate pe preț

**Clauza 1.2: Următoarele informații sunt incluse în contractul de credit:**

**Clauza 1.2.1:** identitatea și adresa geografică a creditorului (★)

**Clauza 1.2.2:** suma (★)

**Clauza 1.2.3:** durata contractului de credit (★)

**Clauza 1.2.4:** rata dobânzii (★)

**Clauza 1.2.5:** costurile sub forma costului total al creditului (★)

**Clauza 1.2.6:** tarifele pentru rambursări târzii (★)

**Clauza 1.2.7:** dreptul la rambursarea anticipată (★)

**Clauza 1.2.8:** calendarul de rambursare (★)

Această clauză a fost identificată ca fiind o **clauză prioritară** deoarece furnizarea unor informații contractuale clare este importantă pentru a ajuta clienții să ia decizii în cunoștință de cauză cu privire la împrumut

**Clauza 1.3: Pentru împrumuturile cu o durată de minimum 12 luni, furnizorii de microcredite vor oferi informații clare și precise clienților lor cu privire la împrumutul acestora, sub forma unei situații anuale sau vor publica aceste informații online. (★★★)**

Situația anuală trebuie să includă suma plătită (dobânda și principalul), soldul (dobânda și principalul) și structura plăților restante (calendarul, sumele, dobânda și principalul). Situația anuală poate fi transmisă pe cale electronică, pe suport de hârtie sau poate fi pusă la dispoziție online.

**Clauza 1.4: Furnizorii de microcredite vor lua măsuri adecvate pentru a se asigura că clienții înțeleg pe deplin produsele, procesul și termenii contractului. (★★)**

Un proces documentat este pus în aplicare pentru comunicarea informațiilor referitoare la produs sau serviciu (cu privire la termenii, condițiile și prețurile produselor, inclusiv contracte) înainte de semnarea sau reînnoirea contractului de către client. Aceasta presupune, printre altele, să se ofere clienților, înainte de semnare, timpul și oportunitatea pentru a revizui termenii stabiliți într-o ofertă separată sau în contract. Aceasta poate include, dacă este necesar și adecvat, instruirea personalului aflat în contact direct cu clienții pentru a comunica eficient cu toți clienții sau citirea contractelor cu voce tare pentru clienții cu deficiențe de vedere sau analfabeți, precum și punerea la dispoziție de materiale în limbi locale. De asemenea, este o bună practică să se furnizeze clienților o fișă cu aspectele esențiale.

## Drepturile clienților

**Clauza 1.5: Clienții au dreptul fie de (a) a se retrage în termen de 7 zile calendaristice de la semnarea contractului de credit, fie de (b) a rambursa împrumutul integral fără costuri suplimentare în termen de 7 zile calendaristice de la semnarea contractului de credit, fără a fi necesar să ofere o justificare. (★★)**

Această clauză a fost identificată ca fiind o **clauză prioritară** deoarece reprezintă un drept important și recunoscut pe scară largă al clienților. Acest drept va fi consemnat în contractul de credit. Costuri suplimentare înseamnă alte costuri decât taxele de administrare sau ratele dobânzii plătite până la data respectivă.

**Clauza 1.6: Clienții au dreptul ca istoricul de credit pe care l-au acumulat în raport cu un anumit furnizor de microcredite să fie raportat biroului de credit național și bazelor de date, acolo unde acestea există. (★★)**

În cazul în care este aplicabil, acest drept ar trebui să fie consemnat în contractul de credit. Aceasta servește constituirii de către clienți a unui punctaj de credit pozitiv. Această clauză nu se aplică decât în țările în care există birouri de credit naționale și baze de date în care se colectează istoricul de credit pozitiv.

## Evitarea supraîndatorării clienților

**Clauza 1.7: Furnizorii de microcredite vor evalua capacitatea de rambursare și ușurința de a lua împrumut pe baza unor informații suficiente obținute de la solicitant, dintr-o bază de date și/sau de la un concurent. (★★)**

Această clauză a fost identificată ca fiind o **clauză prioritară** deoarece reduce riscul de supraîndatorare a clienților. Aceasta trebuie să implice minimum calcularea lichidităților clientului, excedentul comercial și din gospodărie, precum și activele și pasivele. Ea ar trebui să includă o investigare a capacității de realiza proiectul. În acest sens, recurgerea la servicii interne de dezvoltare a activității comerciale sau la parteneri externi care să ofere asistență în procesul de evaluare este considerată o bună practică.

**Clauza 1.8: Furnizorii de microcredite vor dispune de politici de creditare care să conțină instrucțiuni explicite cu privire la plafoanele de îndatorare ale împrumutaților și la nivelurile acceptabile ale datoriilor din alte surse. (★★)**

Politica de creditare poate indica plafoanele de îndatorare ca procente sau ca intervale de procente din venitul disponibil pe care se preconizează în mod rezonabil că un împrumutat le poate gestiona. Aceasta ar trebui să se bazeze pe o evaluare realistă a veniturii disponibile, care să includă ajustări pentru a se ține cont de fluctuații și de alte datorii.

**Clauza 1.9: În caz de plată omisă sau parțială care depășește rata lunară a creditului, furnizorul de microcredite ar trebui să informeze împrumutatul fără întârziere cu privire la plata omisă sau parțială prin mijloacele adecvate. (★)**

Sistemul și procedurile asigură că împrumutații cu plăți omise sau parțiale care depășesc rata lunară a creditului sunt informați fără întârziere prin mijloacele adecvate.

## Relația cu clienții

**Clauza 1.10: Furnizorii de microcredite vor evalua periodic satisfacția clienților. (★★★)**

Pentru marii furnizori de microcredite, aceasta trebuie să însemne evaluări formale și regulate, care să implice folosirea unor metode de cercetare de piață consacrate, cum ar fi grupurile de discuții, sondajele, chestionarele sau grupurile de clienți. Pentru furnizorii mici, evaluarea poate fi mai informală, implicând discuții cu clienții sau discuții în grup.

**Clauza 1.11: Furnizorii de microcredite vor avea o politică explicită, cunoscută de către toți membrii personalului, în temeiul căreia reclamațiile clienților să fie minuțios investigate și soluționate cu promptitudine. (▲) (★★)**

Furnizorii dispun de politici de soluționare a reclamațiilor clienților, inclusiv referitoare la modul de tratare a reclamațiilor și la modul de informare a clienților cu privire la dreptul lor de a reclama și la mecanismul de tratare a reclamațiilor.

**Clauza 1.12: Furnizorii de microcredite vor beneficia de un mecanism de soluționare a reclamațiilor clienților, care să dispună de personal dedicat. (★)**

Această clauză a fost identificată ca fiind o clauză prioritară deoarece dreptul de a depune o reclamație și de a solicita reparații este un drept important și recunoscut pe scară largă al clienților. Această responsabilitate trebuie să revină unuia sau mai multor membri ai personalului. Această responsabilitate poate face parte din fișa postului unuia sau mai multor membri ai personalului.

**Clauza 1.13: În cursul procesului de evaluare a cererii de împrumut, furnizorii de microcredite se asigură că clienții sunt informați cu privire la dreptul lor de a reclama și la modul de a întocmi o reclamație către persoana adecvată. (★)**

Dreptul de a reclama și persoana de contactat în acest caz ar trebui să fie incluse în materialele informative furnizate solicitanților de împrumut și ar trebui aduse în atenția solicitantului.

## Personal etic și comportament instituțional

**Clauza 1.14: Furnizorii de microcredite nu vor face discriminări pe bază de rasă, origine etnică, sex, apartenență politică, handicap, religie sau orientare sexuală în selectarea clienților și în relațiile cu aceștia. (★)**

Tratamentul nediscriminatoriu este important pentru a asigura accesul la serviciile financiare tuturor clienților care le pot utiliza, transmițându-le un sentiment de încredere în corectitudinea furnizorului. Furnizorul dispune de o politică privind nediscriminarea (de exemplu, în manualul de credit, în codul de conduită sau în documente similare), care specifică faptul că cererile de împrumut nu sunt evaluate pe baza rasei, a originii etnice, a sexului, a apartenenței politice, a handicapului, a religiei sau a orientării sexuale ca factori determinanți ai bonității financiare, iar personalul beneficiază de formare în acest sens. Furnizorii care utilizează algoritmi în procesul de subscriere ar trebui: să documenteze și să revizuiască raționamentul pentru care procedează în acest fel și să excludă din algoritm variabilele potențial discriminatorii (rasă, origine etnică, sex, vârstă, handicap, apartenență politică, orientare sexuală și religie), chiar dacă acestea pot fi corelate cu probabilitatea de rambursare.

**Clauza 1.15: Furnizorii de microcredite vor dispune de o politică în vigoare care să definească în mod clar practicile adecvate și inadecvate de recuperare de către personal și de către părți terțe. (★★)**

Furnizorul dispune de o procedură scrisă pentru recuperarea datoriei, care enumeră practicile acceptabile și inacceptabile. Procedura ar trebui să se aplice personalului furnizorului și recuperatorilor de datorii externi (parte terță).

**Clauza 1.16: Furnizorii de microcredite îi vor evalua în mod regulat pe membrii personalului pentru a le analiza performanța, conduita etică, conduita profesională și calitatea interacțiunii cu clienții. (★)**

Evaluările personalului se realizează cel puțin o dată pe an. Acestea ar trebui să abordeze aspecte precum performanța, conduita etică și conduita profesională, inclusiv relațiile cu clienții.

## Protecția datelor referitoare la clienți

**Clauza 1.17: Furnizorii de microcredite vor avea o politică de confidențialitate scrisă prin care să se reglementeze colectarea, prelucrarea, utilizarea și difuzarea datelor referitoare la clienți. (★★)**

Furnizorul ar trebui să dispună de politici și proceduri de confidențialitate scrise, care să reglementeze colectarea, prelucrarea, utilizarea, difuzarea și stocarea informațiilor referitoare la clienți.

**Clauza 1.18: Furnizorii de microcredite se vor asigura că dispun de sisteme (inclusiv IT) pentru a proteja confidențialitatea, securitatea, precizia și integritatea informațiilor personale și financiare referitoare la clienți. (★★)**

Aceasta poate include protejarea prin parolă sau criptarea bazelor de date privind clienții.

**Clauza 1.19: Clienții vor fi informați despre modul în care informațiile referitoare la ei vor fi utilizate și despre dreptul lor de a-și retrage permisiunea ca informațiile să fie utilizate. (★)**

Aceasta ar trebui să includă explicații privind modul cum vor fi utilizate și prezentate datele, precum și privind faptul că clientul își poate retrage permisiunea pentru o anumită utilizare. Acestea ar trebui explicate clientului înainte ca acesta să fie în postura să transmită informațiile în cauză.

**Clauza 1.20: Consimțământul scris al clientului este necesar pentru utilizarea oricăror informații referitoare la acesta în promoții, în materiale de marketing și în alte informații publicate. (★)**

Aceasta înseamnă că o astfel de utilizare a informațiilor referitoare la clienți necesită semnătura lor. Clientul poate transmite semnătura pe cale electronică, prin e-mail.

## Relația cu investitorii

**Clauza 1.21: Furnizorii de microcredite au responsabilitatea de a nu induce în eroare investitorii. (★)**

Investitorilor individuali/de retail ar trebui să li se pună la dispoziție informații relevante și clare, pentru a le permite să ia decizii în cunoștință de cauză (de exemplu, date anterioare privind incidentele de plată, în cazul în care randamentul investițiilor depinde de performanța portofoliului). Se precizează amploarea și natura riscului (de exemplu, dacă randamentul investițiilor depinde de performanța portofoliului etc.). Aceasta nu se aplică în cazul furnizorilor care oferă acțiuni cu preț mic, fixat, care conferă statutul de acționar (cum ar fi cooperativele de credit și cooperativele).

**Clauza 1.22: Furnizorii de microcredite care preiau investiții de la investitori individuali sau de retail vor avea procese documentate pentru a asigura înțelegerea riscurilor. (★)**

Aceasta ar putea include utilizarea unor declarații de declinare a responsabilității în ceea ce privește riscurile la înscrierea ca investitor (de exemplu, bifarea unei casete pentru a confirma înțelegerea faptului că există riscul de a pierde bani), indicarea serviciilor și resurselor de consultanță profesională independente și comunicarea unui punct de contact al furnizorului pentru informații suplimentare. În cazul în care furnizorul nu primește investiții de la investitori individuali, această clauză nu se va aplica. Furnizorii de microcredite care oferă acțiuni cu preț mic, fixat, care conferă statutul de acționar, cum ar fi cooperativele de credit, sunt exceptați de la această clauză.

# 2



## Guvernanța

---

## Introducere

Guvernanța „include toate mecanismele prin care părțile interesate [...] definesc și urmează misiunea instituției [...] și asigură sustenabilitatea acesteia prin adaptarea la mediu, prin prevenirea și depășirea crizelor.”<sup>3</sup> Structurile de guvernanță solide și responsabile prezintă o importanță deosebită în cadrul instituțiilor de microcreditare, întrucât asigură că furnizorii își desfășoară activitățile în conformitate cu foi de parcurs clar stabilite și că nu deviază de la această traiectorie. Acest fapt este deosebit de important pentru evitarea nerespectării misiunii lor. Această secțiune cuprinde planificarea afacerii, rolul și responsabilitățile consiliului de administrație și ale conducerii, precum și auditurile externe.

## Elaborarea unui plan de afaceri

**Clauza 2.1: Furnizorul de microcredite va elabora documente strategice (de exemplu, un plan de afaceri, o strategie, un plan operațional) care vor fi revizuite cu regularitate, cel puțin o dată pe an, și actualizate, dacă este necesar. (★★)**

Această clauză a fost identificată ca fiind o **clauză prioritară** deoarece documentele strategice (de exemplu, planul de afaceri, strategia, planul operațional) pot fi utilizate ca foi de parcurs care stabilesc direcția organizației și oferă orientări pentru politicile și strategiile acesteia. Componentele documentelor strategice sunt stabilite în **clauza 2.3**.

**Clauza 2.2: Documentele strategice (de exemplu, planul de afaceri, strategia, planul operațional) vor acoperi o perioadă minimă de trei ani. (★★)**

**Clauza 2.3: Documentele strategice (de exemplu, planul de afaceri, strategia, planul operațional) vor acoperi, cel puțin, următoarele aspecte ale afacerii: (★★)**

Această clauză a fost identificată ca fiind o **clauză prioritară** deoarece, fără aceste elemente, documentele strategice nu pot oferi indicații suficiente pentru direcția în care evoluează organizația.

**Clauza 2.3.1: Misiunea și obiectivele sale (★★)**

**Clauza 2.3.2: Proiectarea și livrarea produselor, cu asigurarea faptului că produsele sunt în conformitate cu misiunea (★★)**

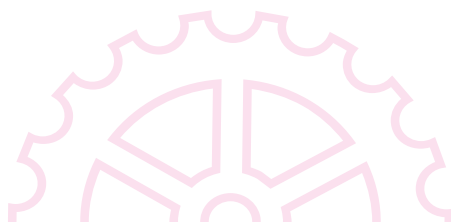
**Clauza 2.3.3: Forma juridică și instituțională, inclusiv orice modificări propuse ale structurii juridice și instituționale ale instituției (★★)**

**Clauza 2.3.4: Previzunile bugetare detaliate (★★)**

**Clauza 2.3.5: Identificarea principalelor riscuri și modul în care acestea vor fi gestionate (★★)**

**Clauza 2.4: Documentele strategice includ atât obiective sociale, cât și financiare. (★★)**

Furnizorii de microcredite vor măsura și comunica indicatorii de performanță financiară și socială stipulați în capitolul 4 din cod, intitulat „Standarde de raportare”. Principalul raționament în acest caz este de a se verifica dacă documentele strategice (de exemplu, planul de afaceri, strategia, planul operațional) sunt echilibrate în ceea ce privește obiectivele financiare și sociale.



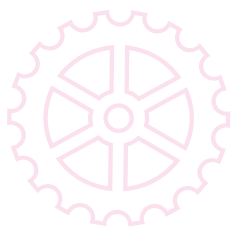


### **Clauza 2.5: Furnizorii de microcredite vor lua măsuri practice pentru promovarea durabilității mediului. (★★)**

Furnizorii ar trebui să pună în aplicare măsuri practice pentru promovarea durabilității mediului. Există două modalități prin care furnizorii pot promova durabilitatea mediului. În primul rând, aceștia pot lua măsuri pentru a gestiona amprenta de mediu internă a organizațiilor lor (și anume instituirea unor mecanisme specifice pentru a reduce consumul de hârtie, de apă sau de energie, pentru a reduce cantitatea de deșeuri care urmează să fie tratate și emisiile de carbon). În al doilea rând, furnizorii pot promova practici ecologice prin oferirea unor produse de finanțare ecologice sau prin luarea în considerare a riscurilor de mediu în cadrul procesului de aprobare a împrumutului (și anume nefinanțarea activităților care prezintă un risc ridicat pentru mediu). Furnizorii pot pune în aplicare măsuri în unul dintre aceste domenii sau în ambele.

### **Clauza 2.6: Furnizorii de microcredite vor utiliza instrumente de control al managementului și de performanță în planificarea afacerii. (★★)**

Aceasta va include, cel puțin, stabilirea bugetului și analiza varianței (și anume, calcularea diferenței dintre veniturile și cheltuielile bugetate și cele stabilite ca obiectiv – a se vedea glosarul). Utilizarea acestor instrumente ar trebui să fie evidentă în documentele strategice (de exemplu, planul de afaceri, strategia, planul operațional).



## **Consiliul de administrație**



### **Independența consiliului de administrație**

**Clauza 2.7: Toți furnizorii de microcredite vor avea un consiliu de supraveghere, un consiliu de administrație sau un organism echivalent (denumit în continuare „consiliu de administrație”). (★)**

Această clauză a fost identificată ca fiind o **clauză prioritară** deoarece un consiliu de administrație este o parte esențială pentru asigurarea sustenabilității furnizorului și realizarea misiunii acestuia. Consiliul de administrație sau organismul echivalent ar trebui să aibă o componență cunoscută, un președinte, reuniuni regulate al căror conținut să fie înregistrat în minute scrise și să respecte clauzele stabilite în cod. Consiliul de administrație se întrunește de cel puțin patru ori pe an.

### **Clauza 2.8: Consiliul de administrație va avea un comitet de auditare sau de supraveghere. (▲)(★★)**

Consiliul de administrație al furnizorilor mari va avea un comitet de auditare sau de supraveghere. Un subgrup separat din cadrul consiliului de administrație este responsabil de supravegherea auditului. Comitetul trebuie să aibă o componență desemnată de consiliul de administrație și reuniuni regulate al căror conținut să fie înregistrat în minute scrise.

### **Clauza 2.9: Comitetul de auditare sau de supraveghere va fi independent de conducere. (▲)(★★)**

Reprezentanții conducerii ar trebui să fie în număr minim și să constituie doar o minoritate a membrilor comitetului de auditare sau de supraveghere.

**Clauza 2.10: Comitetul de auditare sau de supraveghere se va întâlni cu auditorii externi anual. (▲) (★★)**

Minutele reuniunilor ar trebui să fie înregistrate și păstrate pentru referință. Deși conducerea poate fi prezentă la reuniunile cu auditorii, comitetul de auditare sau de supraveghere va avea dreptul de a se reuni, dacă este necesar, în absența conducerii.

**Clauza 2.11: Membrii comitetului de auditare sau de supraveghere vor avea cunoștințe de specialitate în domeniul analizei financiare și al contabilității. (▲) (★★)**

**Clauza 2.12: Consiliul de administrație al marilor furnizori de microcredite va avea cel puțin 5 membri. Furnizorii mici și mijlocii de microcredite vor avea cel puțin 3 membri în consiliul de administrație. (★)**

**Clauza 2.13: Majoritatea membrilor consiliului de administrație vor fi independenți de conducere. (★★)**

Aceasta înseamnă că majoritatea consiliului de administrație nu ar trebui să fie compusă din orice combinație de membri ai conducerii, ai personalului, clienți sau membri apropiați din familia lor. Această clauză a fost identificată ca fiind o **clauză prioritară** deoarece un consiliu de administrație independent este esențial pentru a asigura o supraveghere eficientă și pentru a oferi îndrumări conducerii privind aspectele strategice. Această clauză nu se aplică cooperativelor, caz în care consiliul de administrație este constituit din clienți, care sunt acționari cooperatiști. Furnizorii de tip cooperativă și mutuali ar trebui să facă eforturi pentru a se asigura că orice combinație de membri ai conducerii, ai personalului sau de rude apropiate nu reprezintă majoritatea consiliului de administrație.

**Clauza 2.14: Alegerea președintelui și a membrilor consiliului de administrație și orice remunerație pe care o primesc vor fi decise de adunarea generală, de adunarea generală anuală sau de organismul suprem din organizație. (★)**

Alegerea președintelui și a membrilor consiliului de administrație ar trebui să fie inclusă în minutele adunării generale sau ale adunării generale anuale.

**Clauza 2.15: Eficiența consiliului de administrație va fi revizuită periodic de adunarea generală sau de adunarea generală anuală sau de un organism echivalent. (▲) (★★)**

Performanța și eficiența consiliului de administrație ar trebui să fie abordată ca un punct specific de pe ordinea de zi, iar discuția ar trebui să fie consemnată în minutele adunării generale, ale adunării generale anuale sau ale organismului echivalent.

## Responsabilitățile consiliului de administrație

**Clauza 2.16: Consiliul de administrație va supraveghea performanța conducerii executive. (★★)**


Performanța directorului general, a administratorului, a directorului financiar sau a persoanelor care dețin cele două funcții de conducere cu cel mai înalt rang din cadrul organizației ar trebui analizată anual ca punct specific de pe ordinea de zi în cadrul, cel puțin, a unei reuniuni a consiliului de administrație. Aceasta va include discuții despre performanța conducerii executive în domenii esențiale de management, de exemplu planificarea, organizarea și punerea în aplicare a planurilor, resursele umane, exercitarea rolului de lider și direcția evoluției organizației, precum și controlul și monitorizarea.

**Clauza 2.17: Consiliul de administrație va furniza efectiv orientări strategice pentru a ghida conducerea în definirea strategiei în mod regulat. (★)**

Membrii consiliului de administrație participă la stabilirea obiectivelor pe termen lung și aprobă documente strategice (de exemplu, planul de afaceri, strategia, planul operațional), demonstrând că sunt responsabili pentru îndeplinirea principalelor obiective strategice. Consiliul de administrație revizuieste indicatorii în mod regulat, cel puțin trimestrial. Consiliul de administrație dezbate riscurile devierii de la misiune, cu regularitate și atunci când este necesar.

**Clauza 2.18: Consiliul de administrație revizuieste cu regularitate indicatorii de gestionare a performanței sociale. (★★)**

Consiliul de administrație revizuieste informațiile cuprinzătoare cu privire la activitățile de informare a populației-țintă dorite, la satisfacerea nevoilor clienților și la rezultatele sociale.

 **Influența consiliului de administrație asupra furnizorului de microcredite**

**Clauza 2.19: Consiliul de administrație selectează și numește directorul general al furnizorului de microcrediteprovider. (★)**

Aceste aspecte ar trebui incluse în documentele privind guvernanta și în orice manuale ale instituției destinate personalului.

**Clauza 2.20: Consiliul de administrație decide nivelul remunerației pentru posturile de conducere executivă. (★★)**

Consiliul de administrație decide cu privire la nivelul remunerației pentru directorul general și, după caz, pentru celelalte posturi de conducere executivă. Acestea ar trebui incluse în documentele privind guvernanta și în orice manuale ale instituției destinate personalului.

**Clauza 2.21: Consiliul de administrație aprobă modificările semnificative ale politicilor de stabilire a prețurilor. (★)**

Consiliul de administrație ar trebui să aprobe modificările semnificative privind nivelul sau abordarea referitoare la stabilirea ratelor dobânzii. Aceasta include introducerea taxelor, a creșterilor semnificative ale ratelor percepute și a oricăror alte modificări importante legate de stabilirea ratelor dobânzii. Furnizorii ar trebui să dispună de o politică de stabilire a prețurilor care să fie dezbătută de către consiliul de administrație. Această politică ar trebui să explice modalitățile de stabilire a prețurilor, ce componente sunt incluse în preț și justificarea pentru politica de stabilire a prețurilor.

**Clauza 2.22: Membrii consiliului de administrație primesc lunar sau trimestrial rapoarte conținând date privind calitatea portofoliului, performanța financiară și clienții. (★)**

Consiliul de administrație primește cu regularitate, lunar sau trimestrial, informații privind calitatea portofoliului financiar și performanța financiară, precum și date globale privind clienții (cel puțin trimestrial).

**Clauza 2.23: Cel puțin un membru al consiliului de administrație va avea cunoștințe legate de operațiunile bancare, finanțe sau riscul de credit. (★★)**

Aceasta va asigura o înțelegere minimă de către membri (că aceștia vor putea citi și înțelege rapoartele financiare).

 **Alegerea și reprezentarea membrilor consiliului de administrație**

**Clauza 2.24: Persoanele nepotrivite sunt împiedicate, în conformitate cu legislația națională, să devină membri ai unui consiliu de administrație. (★)**

Dacă aceste informații nu sunt prevăzute de reglementări, furnizorul enumeră și definește persoanele nepotrivite care nu pot deveni membri ai consiliului de administrație în documentația privind guvernanta.

**Clauza 2.25: Toți furnizorii de microcredite vor avea reguli care să stipuleze limitele și rotația mandatelor membrilor consiliului de administrație. (★)**

Aceste informații ar putea fi incluse în statut sau ar putea fi definite prin reglementări naționale sau prin alte documente privind guvernanta (dacă există). Din motive de ordin practic, membrii consiliului de administrație numiți de finanțatori sau investitori pot fi scutiți de la aceste reguli.

**Clauza 2.26: Toți furnizorii de microcredite vor avea reguli care impun dezvăluirea completă a oricăror conflicte de interese ale membrilor consiliului de administrație. (★)**

Orice conflicte de interese ar trebui divulgate în raportul anual sau în orice alt document aflat la dispoziția publicului sau, cel puțin, investitorilor și membrilor.

**Clauza 2.27: Toate consiliile de administrație ale furnizorilor de microcredite vor avea membri cu calificări sau experiență echivalentă în următoarele domenii: finanțe, afaceri și management. (★★)**

**Clauza 2.28: Furnizorii de microcredite vor avea membri ai consiliului de administrație sau directori care dețin cunoștințe legate de performanța socială (▲) (★★★)**

Cel puțin un membru al consiliului de administrație sau un director deține cunoștințe legate de performanța socială. Printre dovezile care arată deținerea cunoștințelor legate de performanța socială se pot număra participarea la Grupul operativ privind performanța socială sau la formări interne, experiența în domeniul gestionării performanței sociale sau experiența în consultanță și consiliere.

## Conducerea

### Cunoștințele în materie de management și managementul resurselor umane

**Clauza 2.29: Directorii executivi ai furnizorilor de microcredite vor fi calificați pentru a îndeplini funcții de conducere importante. (★)**

Aceasta va include planificarea, organizarea și punerea în aplicare a planurilor, resursele umane, exercitarea rolului de lider și direcția evoluției organizației, precum și controlul și monitorizarea. Acestea vor fi abordate de consiliul de administrație în conformitate cu **clauza 2.16**.

**Clauza 2.30: Furnizorii de microcredite vor avea un plan de succesiune pentru conducerea executivă. (▲) (★★)**

Furnizorii de microcredite vor avea planuri pentru plecarea planificată (de exemplu, pensionare) și neplanificată a directorului general. Acestea vor fi planuri explicite, eventual scrise, cunoscute de consiliul de administrație și pot include candidați posibili, instruirea posibililor candidați interni și măsuri temporare.

**Clauza 2.31: Furnizorii de microcredite vor avea politici de personal clar stabilite, prezentate în manualele scrise referitoare la personal. (★★)**

Furnizorul are politici de personal clar stabilite, care acoperă promovările, procedurile disciplinare și politicile salariale. Furnizorii mari au politici detaliate privind personalul, care vor fi incluse în manuale. Furnizorii mici și mijlocii au politici mai puțin detaliate care sunt incluse în orientări. Acestea vor viza promovările, procedurile disciplinare și politicile salariale.

**Clauza 2.32: Furnizorii de microcredite vor avea un program de instruire și inițiere formală. (★★)**

Furnizorul dispune de un program de instruire formală pentru membrii noi și existenți ai personalului, astfel încât aceștia să înțeleagă pe deplin misiunea, obiectivele sociale și valorile instituției. Pentru micii furnizori de microcredite, poate fi suficient un program de instruire și inițiere informală.

**Clauza 2.33: Furnizorii de microcredite vor avea un mecanism de soluționare a reclamațiilor personalului (★)**

Furnizorii mari dispun de un mecanism formal de soluționare a reclamațiilor, care permite angajaților să transmită îngrijorări legate de locul de muncă (de exemplu, hărțuire sexuală) într-un mod confidențial. Mecanismul este utilizat în mod activ pentru colectarea și soluționarea reclamațiilor angajaților. Furnizorii mici și mijlocii dispun de un sistem informal care permite angajaților să transmită în mod confidențial unei persoane diferite de superiorul direct îngrijorări legate de locul de muncă.

**Clauza 2.34: Furnizorii de microcredite vor analiza satisfacția angajaților (▲) (★★)**

Furnizorii analizează anual satisfacția angajaților (inclusiv defalcarea rezultatelor în funcție de gen). În cadrul anchetelor formale privind satisfacția, angajaților li se solicită să transmită observații cu privire la aspecte precum volumul de muncă, instruirea angajaților, comunicarea, participarea și exercitarea rolului de lider de către manageri.

## Manuale de operațiuni

**Clauza 2.35: Furnizorii de microcredite vor avea manuale de operațiuni care cuprind managementul. (★★)**

Furnizorul dispune de manuale de operațiuni care detaliază managementul. Acestea vor include aspecte precum solicitările de credit, aprobările și refinanțarea, revizuirea calității portofoliului și provizionarea.

**Clauza 2.36: Furnizorii de microcredite trebuie să dispună de manuale de operațiuni care să includă operațiunile financiare. (▲) (★★★)**

Furnizorul dispune de manuale financiare care detaliază operațiunile financiare care acoperă verificările bugetare, elaborarea unor situații financiare precise și trezoreria. Acestea includ modalitatea în care se gestionează numerarul, contabilitatea, investițiile, finanțarea și gestionarea lichidităților.

**Clauza 2.37: Furnizorii ar trebui să dispună de o abordare documentată legată de plățile de dividende și de remunerația conducerii executive și a directorilor (★★)**

Acest document ar trebui să prezinte structura și abordarea privind stabilirea plăților de dividende și a remunerației conducerii executive și a directorilor, precum și justificarea acestora. Acest lucru poate include utilizarea oricăror analize comparative și grile de salarizare. Documentul ar trebui să abordeze modul în care furnizorul asigură că acestea sunt proporționale și adecvate, având în vedere obiectivele sociale și grupurile-țintă ale furnizorului, ținând seama de eventualul sprijin public primit, inclusiv din partea UE.

## Auditul extern

**Clauza 2.38: Furnizorii de microcredite vor fi auditați anual de către un auditor extern. (★)**

Această clauză a fost identificată ca fiind o **clauză prioritară** deoarece auditurile externe reprezintă unul dintre principalele mijloace de a asigura precizia și relevanța rapoartelor financiare.

**Clauza 2.39: Auditorul va avea calificările, acreditările și experiența necesare în conformitate cu standardele naționale sau internaționale de contabilitate. (★)**

**Clauza 2.40: Auditul extern va fi conform standardelor naționale sau internaționale de contabilitate. (★)**

**Clauza 2.41: Auditul extern va fi însoțit de o scrisoare din partea auditorului. (★)**

Scrisoarea trebuie să conțină un paragraf conținând un aviz care se încadrează în unul dintre tipurile următoare: opinie fără rezerve, opinie fără rezerve cu o observație, opinie cu rezerve, lipsă de opinie sau opinie contrară.

**Clauza 2.42: Dacă scrisoarea este cu rezerve, atunci furnizorul de microcredite va aborda problemele ridicate în scrisoare acționând în mod corespunzător. (★)**

Acțiunile întreprinse sau propuse pentru a soluționa problemele din scrisoare ar trebui să fie prezentate în mod explicit consiliului de administrație și, dacă este cazul, cuprinse în planul de afaceri.

# 3



## Gestionarea riscurilor

---

## Introducere

Furnizorii de microcredite se confruntă cu numeroase riscuri care amenință viabilitatea lor financiară și instituțională, precum și dezvoltarea lor pe termen lung. Portofoliile lor pot suferi creșteri bruște în ceea ce privește restanțele de plată a împrumuturilor și arieratele. Furnizorii pot fi victimele unor împrumuturi frauduloase acordate de către funcționarii lor responsabili în acest sens. Prin urmare, este imperativ ca furnizorii să aibă sisteme și proceduri robuste pentru a identifica, a evalua și a ierarhiza riscurile, controalele interne (de exemplu, comitete de creditare) menite să prevină sau să detecteze evenimente nedorite, precum și o funcție de auditare internă, astfel încât să se descopere încălcări ale regulilor privind controalele interne și comportamentul fraudulos. Prezenta secțiune a codului prezintă standarde comune de gestionare a riscurilor de credit, a riscului de fraudă și pentru securitate, precum și pentru funcția de auditare internă.

## Cadrul de gestionare a riscurilor

**Clauza 3.1: Furnizorii de microcredite vor dispune de procese și proceduri formale și explicite pentru a identifica, a evalua și a ierarhiza riscurile. (★★★)**

Această clauză a fost identificată ca fiind o **clauză prioritară** deoarece aceste procese și proceduri sunt esențiale pentru reducerea probabilității apariției unei pierderi și pentru a minimiza amploarea unei eventuale pierderi. Aceste procese ar trebui să asigure analizarea și evaluarea cu regularitate a riscurilor (frecvența depinzând de gradul de prioritate atribuit riscului în cauză). Aceasta poate implica reuniuni regulate ale conducerii pentru discutarea riscurilor, utilizând o matrice sau un registru de riscuri. O matrice sau un registru de riscuri identifică riscurile, determină probabilitatea și gravitatea riscurilor (de exemplu, mic, moderat sau mare) și produce un profil de risc agregat care combină măsurile (probabilitate și gravitate). Poate încorpora, de asemenea, calitatea gestionării actuale a riscurilor în ceea ce privește limitarea riscului (de exemplu, bună, acceptabilă sau slabă) și tendința riscurilor (de exemplu, stabilă, ascendentă sau descendentă).

**Clauza 3.2: Un membru de rang înalt din conducerea executivă va fi responsabil de gestionarea riscurilor în cadrul instituției. (★)**

Această clauză a fost identificată ca fiind o **clauză prioritară** deoarece conducerea stabilește atitudinea față de riscuri și activitățile de control intern în cadrul organizației. Este important ca persoana responsabilă să nu facă parte din personalul operațional, cum ar fi funcționarii responsabili de acordarea împrumuturilor și personalul administrativ, ci, de preferință, să fie directorul financiar. În organizațiile mai mari, persoana care are responsabilitatea generală pentru gestionarea riscurilor ar trebui să nu fie implicată în activități operaționale, ci ar trebui să fie dedicată gestionării riscurilor.

**Clauza 3.3: Furnizorii de microcredite vor pune în aplicare controale interne. (★)**

Furnizorii ar trebui să aibă controale interne pentru a asigura niveluri acceptabile de risc. Activitățile tipice de control al riscurilor includ politici care implică dubla semnătură la acordarea de împrumuturi pentru a reduce riscul de credit și riscul de creditare frauduloasă, precum și seifuri, camere securizate sau paznici pentru a proteja numerarul sau alte active.

**Clauza 3.4: Furnizorii de microcredite vor atribui responsabilități pentru monitorizarea și punerea la dispoziția conducerii a unor date relevante. (★)**

Aceasta poate însemna că un anumit membru al personalului sau un anumit post este responsabil pentru compilarea cu regularitate a datelor și rapoartelor privind riscurile relevante pentru conducere. Disponibilitatea raportărilor regulate cu privire la gestionarea riscurilor și atribuirea responsabilităților pentru raportarea legată de gestionarea riscurilor.

## Gestionarea riscului de credit

**Clauza 3.5: Furnizorii de microcredite iau în considerare riscurile în procesul de stabilire a prețurilor pentru produsele lor. (★★)**

Rata dobânzii ar trebui, cel puțin în parte, să reflecte nivelul de risc și costurile implicate de acordarea împrumuturilor. Firește, aceasta nu este singurul factor determinant, întrucât nivelul ratei dobânzii poate fi influențat și de plafoanele naționale ale ratei dobânzii, de regimul de finanțare și de ușurința de a lua împrumuturi. După caz, în momentul stabilirii ratelor dobânzii, furnizorii ar trebui să dispună de o abordare documentată în mod clar, referitoare la modul de transferare a sprijinului financiar din partea UE către beneficiarii de microcredite.

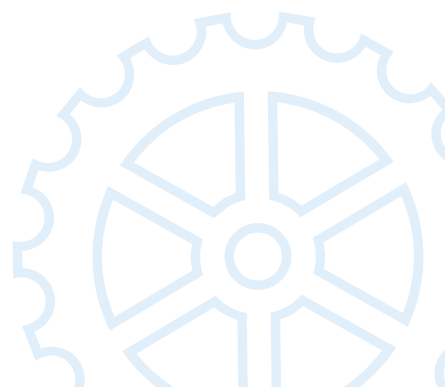
**Clauza 3.6: Furnizorii de microcredite vor limita riscul de credit prin aplicarea cerinței ca cel puțin două persoane să aprobe fiecare împrumut. (★)**

Această clauză a fost identificată ca fiind o **clauză prioritară** întrucât cerința ca două persoane să aprobe fiecare împrumut este una dintre cele mai larg recunoscute modalități de reducere a deciziilor de creditare necorespunzătoare sau frauduloase. Aceasta va include creditele care sunt reeșalonate sau refinanțate. Este acceptabil ca un membru al personalului să aprobe împrumuturi care ating anumite punctaje minime sau condiții, prin utilizarea unui sistem sau algoritmi robust de decizie. Pentru împrumuturile foarte mici, este acceptabil ca un singur membru al personalului să aprobe cererile de împrumut pregătite de un alt membru al personalului.

**Clauza 3.7: Furnizorii de microcredite vor limita riscurile de credit prin revizuirea expunerii agregate a furnizorului la orice concentrare de grupuri de împrumutați a căror capacitate de a rambursa ar putea fi foarte asemănătoare. (▲) (★★★)**

Concentrarea pe o gamă mică de împrumutați ar genera furnizorului un risc de rată mare de insolvenți, cauzată de evenimente care afectează un anumit grup, cum ar fi recesiunile economice concentrate geografic, schimbările specifice unui sector (de exemplu, o nouă reglementare, concurență mai mare) și catastrofele naturale. Concentrarea împrumutaților ar putea exista într-un sector sau o anumită zonă geografică, dar fără a se limita la acestea. Această analiză poate fi realizată de către conducere și/sau de către consiliul de administrație. Analiza ar trebui să ia în considerare impactul asupra expunerii la risc a furnizorului, în cazul în care furnizorul ar trebui și ar putea să ia măsuri pentru a preveni o dependență exagerată față de un anumit grup de împrumutați și care ar fi aceste măsuri potențiale (de exemplu, diversificarea portofoliului, extinderea pe noi piețe geografice). Este recunoscut faptul că furnizorii de microcredite ținesc în mod tipic grupurile vulnerabile și că acest fapt poate duce la concentrări de grupuri de împrumutați cu capacități de rambursare similare. Aceasta nu înseamnă că furnizorii ar trebui să evite să crediteze aceste grupuri.

**Clauza 3.8: Furnizorii de microcredite care operează cu stimulente pentru personal ar trebui să se asigure că acestea nu sunt exclusiv corelate cu încheierea de contracte de împrumut, ci și cu calitatea portofoliului. (★★)**





## Planificarea calității portofoliului

**Clauza 3.9: Furnizorii de microcredite vor măsura și vor monitoriza calitatea portofoliului, cel puțin. (★)**

Furnizorul ar trebui să poată genera informații fiabile privind portofoliul la risc (raportul și volumul pe categorii de scadență) și, eventual, să arate diferitele defalcări (sector, ramură, funcționar responsabil de acordarea împrumuturilor, produse), precum și informații privind reeșalonarea (PAR, volum). De asemenea, acesta poate include împrumuturi renegociate și împrumuturi eliminate din contabilitate.

**Clauza 3.10: Furnizorii de microcredite vor revizui cu regularitate atât cheltuielile cu constituirea de provizioane pentru pierderile din împrumuturi, cât și metodologia aferentă. (★★)**

Furnizorul de microcredite ar trebui să revizuiască cu regularitate cheltuielile cu constituirea de provizioane pentru pierderile din împrumuturi pentru a verifica dacă acestea reflectă în mod corect pierderile din împrumuturi ale furnizorului. Dacă această reflectare nu este corectă, furnizorul ar trebui să ia în considerare modificarea metodologiei sale de constituire a provizioanelor pentru pierderi. Aceasta ar trebui să se realizeze cel puțin o dată pe an de către conducere și/sau de către consiliul de administrație.

**Clauza 3.11: Furnizorii de microcredite vor comunica finanțatorilor și investitorilor lor metodologia de constituire a provizioanelor pentru pierderi. (★)**

**Clauza 3.12: Furnizorii de microcredite vor avea o politică explicită privind eliminările din contabilitate, care este aplicată în mod consecvent. (★★)**

De obicei, o politică de eliminare din contabilitate – politica de recunoaștere a unui împrumut ca fiind nerecuperabil – precizează că un împrumut care nu este rambursat după un anumit număr de zile este eliminat din contabilitate. Aceasta poate fi verificată de către auditorul intern sau extern.

## Gestionarea riscurilor de fraudă și pentru securitate

**Clauza 3.13: Furnizorii de microcredite vor avea o politică scrisă care specifică limitele de creditare pentru funcționari și comitete de creditare de diferite ranguri. (★)**

Furnizorii ar trebui să specifice în politica lor de creditare valoarea maximă a unui împrumut pe care funcționarii implicați în acordarea de împrumuturi și comitetele de creditare le pot aproba. Dacă este cazul, procesul de acordare a împrumuturilor a căror valoare este peste această limită ar trebui, de asemenea, specificat în documentul conținând politica.

**Clauza 3.14: Furnizorii de microcredite vor avea proceduri explicite, adecvate și transparente pentru reeșalonarea creditelor. (★★)**

Aceasta ar trebui să cuprindă instrucțiuni privind tipul de reeșalonare permisă și considerată cea mai adecvată, schema de rambursare pentru plățile omise și condițiile în care reeșalonarea este permisă și adecvată. Tipul de reeșalonare se referă la situația în care împrumutatul continuă să plătească dobânzi sau la situația în care atât plata principalului, cât și a dobânzii sunt amânate, cu sau fără aplicarea unei dobânzi. Schema de rambursare a plăților omise ar putea implica plăți mari după un anumit eveniment sau tranșe. Circumstanțele adecvate pentru reeșalonare includ situațiile în care împrumutatul se află temporar în imposibilitate de plată din cauza unui eveniment neprevăzut sau a unei situații de urgență (de exemplu, dezastru natural, plăți întârziate de la clienți), dar în care există o posibilitate de recuperare (prin venituri din activități economice sau din alte surse). Aceste instrucțiuni ar trebui să fie incluse într-o politică scrisă.

**Clauza 3.15: Furnizorii de microcredite implicați în acordarea de credite cu garanții vor avea politici și proceduri explicite privind operarea cu garanții colaterale. (★★)**

Politicele și procedurile ar trebui să abordeze aspecte precum tipul de active care pot fi acceptate drept garanție colaterală, procesul de evaluare și înregistrare a garanției colaterale, orice verificare a garanțiilor colaterale pentru a constata o depreciere și proceduri clare de returnare a garanției colaterale clientului (dacă furnizorul reține garanția colaterală în timpul perioadei de creditare).

**Clauza 3.16: Furnizorii de microcredite vor clasifica activitățile în contul fondurilor restricționate și nerestricționate. (★★★)**

Furnizorii ar trebui să aibă o politică prin care se asigură o separare între granturile și investițiile a căror utilizare este nerestricționată de cele care sunt rezervate. Aceasta este o procedură standard în contabilitatea consacrată la nivel internațional și național. Prin aderarea la aceste standarde, furnizorii vor respecta această clauză. Acest aspect este important pentru a preveni utilizarea necorespunzătoare a fondurilor. Aceasta poate include cerința ca fondurile să fie plasate în conturi separate, ca pentru diferite fonduri să fie utilizate piste de audit diferite și ca ele să fie documentate separat în conturi de audit și în alte documente relevante.

**Clauza 3.17: Furnizorul de microcredite, în măsura în care este posibil, limitează operarea cu numerar prin apelarea la bănci sau prin utilizarea unor mijloace electronice de transfer. (★★)**

Operarea cu numerar și tranzacțiile în numerar reprezintă riscuri potențiale pentru securitatea furnizorilor, sub formă de furt sau distrugere a numerarului, necesitând măsuri de protejare a numerarului. Cea mai eficientă modalitate de protejare a numerarului este realizarea, în cea mai mare măsură posibilă, a tuturor tranzacțiilor financiare, inclusiv a transferului sumelor împrumutate și a rambursărilor, prin mijloace electronice sau prin intermediul băncilor. Furnizorii își pot crea propria structură de plăți electronice sau pot lucra în parteneriat cu bănci pentru a utiliza infrastructura de plăți electronice existentă. În cazul în care există o infrastructură limitată pentru a realiza plăți electronice, furnizorii pot lua în considerare mijloace alternative de plată electronică, cum ar fi realizarea de operațiuni bancare prin dispozitive mobile, carduri preplătite sau carduri cu valoare stocată.

**Clauza 3.18: Furnizorii de microcredite care operează cu numerar respectă următoarele măsuri și proceduri:**

**Clauza 3.18.1:** Există în funcțiune suficiente măsuri de securitate menite să protejeze numerarul și alte active (★★)

Aceasta poate include seifuri, camere securizate, lacăte la uși și ferestre, videocamere de supraveghere și paznici.

**Clauza 3.18.2:** Proceduri standardizate și consecvente pentru tranzacțiile cu numerar (★★)

Aceste proceduri ar trebui să vizeze înregistrarea și realizarea bilanțului tranzacțiilor în numerar. Pentru furnizorii mijlocii și mari de microcredite acestea ar trebui să fie cuprinse în manualele de operațiuni privind funcțiile de trezorerie.

**Clauza 3.19: Furnizorii de microcredite vor funcționa în condiții de separare a sarcinii de aprobare a împrumutului de cea de transferare a sumei împrumutate. (★)**

Aceasta ar trebui să fie inclusă în fișele posturilor relevante, în sistemul informatic și/sau în politicile de creditare.

**Clauza 3.20: Furnizorii de microcredite vor dispune de proceduri pentru combaterea spălării banilor. (★★)**

Această clauză a fost identificată ca fiind o **clauză prioritară** deoarece criminalitatea economică este mai răspândită ca oricând. Furnizorul va dispune de proceduri scrise privind combaterea spălării banilor, menite să evite utilizarea abuzivă frauduloasă a fondurilor sale în scopuri de fraudă fiscală, evaziune fiscală, spălare a banilor și finanțare a terorismului. Aceste proceduri ar trebui să fie proporționale cu dimensiunea, serviciile și riscurile de spălare de bani ale furnizorului, precum și în conformitate cu reglementările naționale. Procedurile ar trebui să acopere, cel puțin, procese pentru verificarea identității și a adresei clienților ca parte a procesului de diligență, pentru verificarea surselor donațiilor și a contribuțiilor oferite furnizorului, pentru verificarea identității investitorilor individuali (dacă este cazul), pentru verificarea surselor fondurilor sau a activelor utilizate ca garanție pentru microcredit (dacă este cazul) și pentru menținerea înregistrărilor tranzacțiilor pentru o anumită perioadă. Furnizorii care acordă microcredite în parteneriat cu o bancă vor pune la dispoziție declarațiile băncilor parteneri cu privire la procedurile acestora de combatere a spălării banilor. Aceste declarații sunt în măsură să confirme standardul de reglementare la care aderă banca și o persoană de contact pentru mai multe detalii.

## Funcția de audit intern

**Clauza 3.21: Furnizorii de microcredite vor avea o funcție de auditare internă ajustată la dimensiunea organizației. (★★★)**

Această clauză a fost identificată ca fiind o **clauză prioritară** deoarece este importantă în determinarea eficienței controalelor externe. Fiecare furnizor de microcredite va evalua gestionarea riscurilor ex-post (după operațiuni). Auditul intern verifică aplicarea uniformă a politicilor și a procedurilor și poate oferi dovezi ale măsurilor corective luate în cazul unei puneri în aplicare parțiale sau incorecte. Auditul ar trebui să se concentreze asupra identificării fraudei și a problemelor de calitate ale portofoliului înainte ca acestea să determine pierderi semnificative. Natura și amploarea auditării va varia, în funcție de dimensiune, de la verificări la fața locului de către conducere a activității subordonaților la o auditare cuprinzătoare care să implice analize ale dosarelor împrumuturilor și vizite ale clienților. O persoană ar trebui să fie responsabilă de efectuarea cu regularitate a unui audit intern. În cazul micilor furnizori, acesta poate fi realizat de un manager de rang superior sau poate fi externalizat unui auditor extern. Furnizorii mijlocii și mari pot dispune de un auditor intern sau de un departament de audit intern.

**Clauza 3.22: Auditorul intern sau persoana care răspunde de auditul intern va raporta direct consiliului de administrație. (★)**

Persoana ar trebui să raporteze consiliului de administrație direct și cu regularitate.

**Clauza 3.23: Auditarea internă va determina următoarele:**

**Clauza 3.23.1:** Fiabilitatea și exactitatea informațiilor financiare și operaționale (★★)

**Clauza 3.23.2:** Aderarea la procedurile și politicile conținute în manuale de operațiuni (★★)

**Clauza 3.23.3:** Orice nerespectare a controalelor interne (★★)

**Clauza 3.23.4:** Existența riscurilor care nu au fost identificate anterior de către furnizor (★★★)

Auditul intern verifică existența unor riscuri neprevăzute care nu au fost identificate inițial ca riscuri de către furnizor. De exemplu, în cadrul revizuirii portofoliului de împrumuturi, auditorul intern observă că acordarea de împrumuturi este concentrată în mare măsură în rândul întreprinderilor mici care aprovizionează o întreprindere mare de la nivel local. Registrul de riscuri nu a identificat faptul că închiderea acestei întreprinderi poate afecta performanța portofoliului de împrumuturi.

**Clauza 3.24: Funcțiile prezentate la clauza 3.22 vor fi realizate în mod regulat, cel puțin anual. (▲) (★★)**

# 4

## Standarde de raportare

---

## Introducere

Pe plan mondial există un consens tot mai puternic potrivit căruia un grad mai mare de comunicare publică și de transparență este cea mai bună modalitate de a promova o mai bună utilizare a fondurilor publice și private și o mai bună disciplină a pieței. Pentru a facilita compararea performanțelor furnizorilor de microcredite au fost elaborate prin consens internațional standarde de raportare financiară. Această secțiune a codului prezintă un set de standarde comune de raportare și comunicare a indicatorilor de performanță financiară și socială. Acestea sunt bazate în mare măsură pe standarde de contabilitate acceptate la nivel internațional.

## Standarde comune de raportare financiară

**Clauza 4.1: Furnizorii de microcredite din întreaga Europă vor respecta definițiile de mai jos atunci când măsoară și raportează următorii indicatori:**

Pentru organizațiile în care acordarea de microcredite nu este activitatea principală – organizația poate să ofere alte forme de credit sau de servicii nefinanciare sau poate să facă parte dintr-o societate-mamă mai mare – se recomandă ca activitatea de microcreditare să fie separată. Aceasta are o importanță deosebită pentru cheltuielile cu personalul și administrative, dar și în ceea ce privește activele și pasivele.

### Clauza 4.1.1: Portofoliul la zi (★)

Acesta se referă la soldul tuturor creditelor pentru care nu există plăți de rambursare a principalului întârziate, inclusiv împrumuturile care au fost restructurate. Acesta se referă doar la principal și exclude dobânda acumulată.

### Clauza 4.1.2: Portofoliul brut de împrumuturi (★)

Acesta se referă la soldul principalului tuturor creditelor în derulare, incluzând creditele la zi, creditele cu plăți întârziate și creditele restructurate, dar nu și creditele care au fost eliminate din contabilitate sau dobânzile de încasat.

### Clauza 4.1.3: Portofoliul net de împrumuturi (★)

Portofoliul net de împrumuturi este calculat prin scăderea ajustării pentru pierderi din depreciere (ajustare pentru pierderi) din portofoliul brut de împrumuturi.

### Clauza 4.1.4: Împrumutați activi (★★)

Împrumutații activi se referă la persoane care au în prezent împrumuturi în curs de rambursare la furnizori de microcredite sau sunt principalii responsabili de rambursarea oricărei părți din portofoliul brut de împrumuturi. Persoanele care au împrumuturi multiple de la un furnizor de microcredite ar trebui contabilizate ca împrumutat unic.

### Clauza 4.1.5: Venituri financiare (★★)

Veniturile financiare includ venituri din portofoliul de împrumuturi și din investiții. Veniturile financiare din portofoliul de împrumuturi se referă la venitul din dobânda acumulată, din taxe și comisioane (inclusiv taxe pentru întâzieri la plată și penalități) aplicabile doar portofoliului brut de împrumuturi. Sunt incluse dobânda plătită în numerar și dobânda acumulată, dar încă neplătită. Veniturile financiare din investiții se referă la venituri din dobânzi, dividende sau alte plăți generate de alte active financiare decât portofoliul brut de împrumuturi, cum ar fi depozitele cu dobândă, certificatele de depozit și obligațiunile de trezorerie. Sunt incluse dobânda plătită în numerar și dobânda acumulată, dar încă neplătită.

### Clauza 4.1.6: Venituri din exploatare (★★)

Acestea includ toate veniturile financiare și alte venituri din exploatare generate de alte servicii financiare, cum ar fi comisioanele pentru alte servicii financiare decât creditarea care nu sunt considerate venituri financiare. Acestea pot include venituri asociate creditării, cum ar fi comisionul de membru, comisionul de card ATM, comisionul de transfer sau alte servicii financiare, cum ar fi serviciile de plată sau asigurările. Ele pot include câștigurile/pierderile nete din tranzacțiile în monedă străină, dar exclud orice donații și venituri care nu sunt generate de acordarea de credite sau de servicii financiare. Acestea pot include veniturile din prestarea de servicii nefinanciare (instruire, mentorat, formare etc.) dacă se consideră că acestea fac parte din prestarea serviciului financiar sau dacă fac parte din întreprinderea sau instituția de bază.

**Clauza 4.1.7:** Cheltuieli cu personalul (★)

Acestea se referă la remunerații și salarii, alte beneficii pe termen scurt ale angajaților, cheltuielile cu beneficiile post-angajare, cheltuieli cu beneficiile la încetarea contractului de muncă, tranzacțiile de plată pe bază de acțiuni, alte beneficii pe termen lung și alte beneficii ale angajaților.

**Clauza 4.1.8:** Cheltuieli administrative (★)

Acestea se referă la cheltuieli nefinanciare excluzând personalul direct implicat în prestarea de servicii financiare sau alte servicii care fac parte integrantă din relația cu clienții pentru serviciile financiare prestate de furnizorul de microcredite.

**Clauza 4.1.9:** Cheltuieli financiare (★)

Acestea includ toate dobânzile și comisioanele aferente tuturor pasivelor, inclusiv conturile de depozit ale clienților deținute de un furnizor de microcredite, împrumuturile comerciale și preferențiale, creditele ipotecare și alte pasive. Ele pot include comisioane de facilitare pentru linii de credit. Ele includ dobânda cuvenită și plătită în numerar.

**Clauza 4.1.10: Portofoliu la risc (PAR) (★)**

Această clauză a fost identificată ca fiind o **clauză prioritară** deoarece este indicatorul cel mai larg recunoscut pentru calitatea portofoliului. Portofoliul la risc se referă la valoarea tuturor creditelor în derulare pentru care una sau mai multe plăți de rambursare sunt întârziate cu mai mult de un anumit număr de zile. Acesta include întregul sold neplătit al principalului, atât plățile întârziate, cât și cele viitoare, dar nu și dobânda cuvenită. De asemenea, acesta nu include împrumuturile care au fost restructurate sau reeșalonate, cu excepția cazului în care plățile pentru acestea sunt întârziate. Furnizorii ar trebui să evalueze cel puțin PAR la 30 și la 90 de zile.

**Clauza 4.1.11:** Eliminări din contabilitate (★)

Valoarea creditelor este recunoscută ca fiind nerecuperabilă în scopuri contabile. O eliminare din contabilitate este o procedură contabilă prin care se elimină soldul creditului din portofoliul brut de împrumuturi și ajustarea pentru pierderi din depreciere, dar care nu afectează portofoliul net de împrumuturi, activele totale sau orice cont de participații. Dacă ajustarea pentru pierderi din depreciere nu este suficientă pentru a acoperi suma eliminată din contabilitate, suma în exces va determina pierderi din depreciere suplimentare aferente creditelor.

**Clauza 4.1.12:** Ajustarea pentru pierderi din depreciere (ajustare pentru pierderi) (★)

Ajustarea pentru pierderi din depreciere (denumită și ajustare pentru pierderi) este partea din portofoliul brut de împrumuturi care a fost provizionată în anticiparea pierderilor cauzate de insolvențe (este un element al bilanțului). Cheltuielile cu provizionarea creditelor sunt cheltuielile rezervate ca ajustare pentru împrumuturi și plăți pentru împrumuturi nerecuperate. Provizionarea creditelor reprezintă o ajustare pentru pierderi și un element al contului de profit și pierdere.

**Clauza 4.1.13:** Active (★)

Suma dintre imobilizări corporale, investiții imobiliare, fond comercial, imobilizări necorporale altele decât fondul comercial, alte active financiare, credite și creanțe, investiții contabilizate prin metoda punerii în echivalență, active biologice, active imobilizate clasificate drept deținute în vederea vânzării, stocuri, active din impozitul curent, active din impozitul amânat, creanțe comerciale și alte creanțe, precum și numerarul și echivalentele de numerar.

**Clauza 4.1.14:** Pasive (★)

Suma dintre creanțe comerciale și alte creanțe, provizioane pentru beneficiile angajaților, alte provizioane, venituri amânate, alte pasive financiare, alte pasive nefinanciare, pasive din impozitul curent, pasive din impozitul amânat și pasive incluse în grupurile destinate cedării clasificate drept deținute în vederea vânzării.



**Clauza 4.1.15: Indicatorul sustenabilității operaționale (★)**

Această clauză a fost identificată ca fiind o **clauză prioritară** deoarece acesta este un indicator esențial al performanței unui furnizor de microcredite. El indică măsura în care un furnizor își acoperă costurile prin veniturile din exploatare. Acesta se calculează utilizând formula următoare:

Venituri din exploatare

(cheltuieli financiare + cheltuieli cu provizionarea creditelor + cheltuieli cu personalul + cheltuieli administrative)

## Standarde comune de raportare socială

**Clauza 4.2: Furnizorii de microcredite vor publica anual următorii indicatori:**

**Clauza 4.2.1: Misiunea (★)**

Această clauză a fost identificată ca fiind o **clauză prioritară** deoarece publicarea misiunii sociale este importantă pentru a crește transparența unui aspect-cheie al modelului de afaceri al furnizorului.

**Clauza 4.2.2:** Valoarea medie a împrumuturilor acordate (★)

**Clauza 4.2.3:** Valoarea mediană a împrumuturilor acordate ca % din venitul național brut (★)

**Clauza 4.2.4:** Procentul de clienți de sex feminin dacă este relevant pentru piața-țintă și pentru misiune (★)

**Clauza 4.2.5:** Procentul de clienți din mediul rural dacă este relevant pentru piața-țintă și pentru misiune (★)

**Clauza 4.2.6:** Procentul de clienți aflați sub nivelul sărăciei dacă este relevant pentru piața-țintă și pentru misiune (★★★)

**Clauza 4.2.7:** Procentul de clienți care se califică pentru a obține credite uzuale dacă este relevant pentru piața-țintă și pentru misiune (★★)

**Clauza 4.2.8:** Procentul de clienți care fac parte din categoriile minoritare dacă este relevant pentru piața-țintă și pentru misiune (★)

**Clauza 4.2.9:** Procentul de societăți comerciale nou-înființate finanțate dacă este relevant pentru piața-țintă și pentru misiune (★)

**Clauza 4.2.10:** Procentul de clienți care beneficiază de prestații sociale dacă este relevant pentru piața-țintă și pentru misiune (★)

## Standarde comune de publicare

**Clauza 4.3: Publicul va putea avea acces la informații, stipulat în cod, despre furnizori de microcredite individuali prin intermediul unei baze de date online. (★)**

Furnizorii vor fi menționați pe un site web securizat prin care pot publica informații. De asemenea, se recomandă ca furnizorii să publice aceste informații în rapoartele lor anuale și în alte medii relevante.

**Clauza 4.4: Furnizorii de microcredite vor publica anual următorii indicatori:**

**Clauza 4.4.1: Numărul de împrumutați activi (★)**

Acesta se referă la numărul de persoane care au în prezent împrumuturi în curs de rambursare la un furnizor sau sunt principalii responsabili de rambursarea oricărei părți din portofoliul brut de împrumuturi. Persoanele care au împrumuturi multiple de la un furnizor ar trebui contabilizate ca împrumutat unic.

**Clauza 4.4.2:** Numărul și valoarea împrumuturilor acordate și în derulare (★)

Acestea se referă la: (1) numărul și valoarea împrumuturilor acordate aflate în derulare în cursul anului de raportare în cauză și (2) numărul și valoarea împrumuturilor în derulare la sfârșitul exercițiului financiar.

**Clauza 4.4.3:** Valoarea portofoliului de împrumuturi la zi, brut și net (★)

**Clauza 4.4.4:** Portofoliul la risc (★)

Furnizorii vor publica PAR la 30 și la 90 de zile.

**Clauza 4.4.5:** Proporția de credite acordate părților asociate (★)

Acordarea de credite părților asociate se referă la primirea de împrumuturi sau de investiții de către membrii consiliului de administrație, membrii personalului sau membri de familie apropiați din partea furnizorilor de microcredite.

**Clauza 4.4.6:** Valoarea totală a activelor și pasivelor (★)

**Clauza 4.4.7: Indicatorul sustenabilității operaționale** (★)

Această clauză a fost identificată ca fiind o **clauză prioritară** deoarece transparența privind performanța este o parte importantă pentru a însufla disciplină în piață și a crește gradul de încredere în sector.

**Clauza 4.4.8:** Subvențiile primite (★)

Furnizorii vor publica nivelul de granturi operaționale primite anual (suma în EUR) și numărul de voluntari activi la momentul raportării.

**Clauza 4.4.9:** Costul pe împrumut (★)

**Clauza 4.4.10:** Numărul de funcționari care operează cu împrumuturi și numărul (total) al membrilor personalului (★)

**Clauza 4.5: Furnizorii de microcredite vor înregistra și publica numărul de reclamații primite anual** (★)

Toate problemele pe care un solicitant, un client activ sau un fost client le semnaleză prin intermediul unei proceduri formale de reclamație ar trebui să fie înregistrate ca o reclamație. Această clauză a fost identificată ca fiind o **clauză prioritară** deoarece raportarea și publicarea reclamațiilor din partea clienților sunt importante pentru a însufla disciplină în piață și a crește calitatea serviciilor pentru clienți.





# 5



## Sisteme informatice de management

---



## Introducere

Sistemele informatice de management (SIM) „captează și stochează date, prelucrează date pentru elaborarea unor rapoarte cuprinzătoare și relevante și sprijină operațiunile prin aplicarea unor procese definite și prin furnizarea unei piste de audit.”<sup>4</sup> Un SIM eficient și adecvat are capacitatea de a permite furnizorilor de microcredite să își deservească clienții cu mai multă eficiență și fiabilitate. Această secțiune a codului prezintă standarde comune pentru SIM-urile furnizorilor în ceea ce privește integralitatea și extensibilitatea (în ceea ce privește funcțiile), securitatea și sprijinirea personalului.

## Integralitatea și extensibilitatea funcțională

**Clauza 5.1: Furnizorii de microcredite vor dispune de un SIM care poate pune la dispoziție datele necesare pentru rapoartele financiare esențiale: (★)**

SIM-ul furnizorului elaborează situații financiare – date care permit generarea conturilor de profit și pierdere (sintetizează veniturile obținute și cheltuielile suportate într-o anumită perioadă), a bilanțurilor (sinteza poziției financiare într-un anumit moment, care include activele, pasivele și capitalul propriu) și a situațiilor privind fluxul de numerar. Această clauză a fost identificată ca fiind o **clauză prioritară** deoarece realizarea unor astfel de rapoarte este importantă pentru susținerea activităților operaționale zilnice (de exemplu, gestionarea restanțelor etc.) și a celor de management ale furnizorului de microcredite.

**Clauza 5.2: Furnizorii de microcredite vor dispune de un SIM care permite furnizorului să efectueze o gamă completă de activități contabile. (★★)**

Aceasta va include constituirea de provizioane pentru pierderi din împrumuturi, urmărirea fluxului de numerar, a veniturilor și a cheltuielilor.

**Clauza 5.3: Furnizorii de microcredite vor dispune de un SIM care funcționează în conformitate cu principiile de contabilitate general acceptate și cu standarde de contabilitate recunoscute. (★)**

**Clauza 5.4: Furnizorii de microcredite vor dispune de un SIM care poate produce rapoarte periodice privind calitatea portofoliului de împrumuturi. (★★)**

Sistemul SIM permite generarea de rapoarte privind calitatea portofoliului cel puțin lunar. Această clauză a fost identificată ca fiind o **clauză prioritară** deoarece un SIM cu astfel de posibilități va ajuta la monitorizarea și gestionarea restanțelor de către personalul implicat în acordarea de împrumuturi și de către conducere. Acesta va include generarea de date referitoare la trecut și de informații specifice unui funcționar implicat în acordarea de împrumuturi, precum și facilități de gestionare a restanțelor.

**Clauza 5.5: Furnizorii de microcredite vor dispune de un SIM capabil să gestioneze și să păstreze informații despre clienți. (★)**

Acestea vor include numele, adresa, datele referitoare la trecut și datele agregate privind clienții. Această clauză a fost identificată ca fiind o **clauză prioritară** deoarece gestionarea eficientă a datelor referitoare la clienți este importantă pentru înțelegerea clientelei.

**Clauza 5.6: Furnizorii de microcredite vor colecta informații de calitate și fiabile referitoare la profilul clienților, în conformitate cu misiunea lor. (★★)**

Acestea pot include caracteristici socioeconomice și demografice ale clienților, precum și rezultate privind clienții care sunt legate de piața-țintă și de misiunea furnizorului (de exemplu, crearea de locuri de muncă etc.).

**Clauza 5.7: Furnizorii de microcredite vor dispune de un SIM care este capabil să faciliteze accesul prompt la informații relevante pentru conducere, personalul implicat în acordarea de împrumuturi și membrii consiliului de administrație. (★★)**

Aceasta nu înseamnă neapărat că managerul, personalul implicat în acordarea de împrumuturi sau membrii consiliului de administrație trebuie să poată să acceseze aceste informații în mod direct prin intermediul SIM. Mai degrabă înseamnă că SIM-ul ar trebui să fie capabil să genereze informații relevante pentru toate aceste grupuri.

**Clauza 5.8: Furnizorii de microcredite vor dispune de un SIM care este capabil să gestioneze creșterea planificată și să încorporeze produse noi, precum și mai multe birouri, servicii și canale de distribuție. (★★)**

SIM poate gestiona și încorporează produse noi, precum și birouri, servicii și canale de distribuție multiple. SIM poate separa și agrega datele la nivel de birou. SIM poate încorporează noi metodologii de creditare, valute și diferite tipuri de rate ale dobânzilor. În mod alternativ, furnizorul planifică să investească într-un nou SIM pentru a face față creșterii. Aceasta nu se aplică în cazul instituțiilor mici, care nu intenționează să înregistreze o creștere

## Securitate și sprijin oferit personalului

**Clauza 5.9: Furnizorii de microcredite vor asigura securitatea SIM. (★★)**

Furnizorul dispune de un sistem informatic pentru a securiza sistemul de infrastructură (de exemplu, protecția împotriva programelor malware, e-mailuri criptate, rețele VPN securizate, programe software actualizate și securizate etc.). Complexitatea sistemului depinde de dimensiunea furnizorului.

**Clauza 5.10: Furnizorii de microcredite vor opera cu diferite niveluri de acces ale utilizatorilor și cu diferite niveluri de raportare privind utilizatorii, funcțiile rezervate nivelurilor specifice ale utilizatorilor fiind integrate în interfața utilizatorului. (★★)**

Un aspect esențial în acest sens este că o persoană nu ar trebui să aibă posibilitatea de a parcurge singură un întreg proces.

**Clauza 5.11: Furnizorii de microcredite vor avea proceduri pentru a stoca în siguranță tranzacțiile încheiate, soldurile și situațiile și pentru a recupera informațiile la nevoie, precum și pentru a efectua copii de rezervă ale acestora. (★★)**

Acestea pot include efectuarea cu regularitate a unor copii de rezervă și existența unor mecanisme de recuperare integrate în sistem.

**Clauza 5.12: Furnizorii de microcredite vor dispune de măsuri de protecție pentru a preveni modificarea ilicită sau accidentală a fișierelor de date. (★★)**

Acestea pot include restricționarea utilizatorilor în a desfășura activități specifice, parole pentru utilizatori și documentarea pătrunderilor neautorizate în sistem.

**Clauza 5.13: Furnizorii de microcredite vor dispune de un SIM care este capabil să producă o pistă de audit referitoare la procese esențiale și la modificări de date. (★★)**

Sistemul ar trebui să identifice cine a efectuat sau a semnat anumite acțiuni-cheie, cum ar fi transferul sumelor acordate ca împrumut, modificarea valorii creditelor și reeșalonarea creditelor.

**Clauza 5.14: Furnizorii de microcredite vor oferi utilizatorilor SIM-ului cursuri de instruire și/sau manuale. (★★)**

# Glosar

Termen	Definiție
<b>Adunare generală anuală (AGA)</b>	Reuniune a directorilor și a acționarilor unei societăți comerciale cu personalitate juridică. Adesea obligatorie prin lege, AGA (denumită uneori reuniune anuală) aprobă conturile anuale, alege membrii consiliului de administrație și se ocupă de diverse alte aspecte.
<b>Dobândă anuală efectivă</b>	Dobânda anuală efectivă este percepută pentru împrumuturi, este redată ca un unic număr exprimând un procent și reprezintă costul efectiv anual al sumelor luate ca împrumut de-a lungul perioadei de rambursare a împrumutului. Aceasta include orice comision sau cost suplimentar asociat tranzacției
<b>Pistă de audit</b>	Pistă furnizată pe suport de hârtie sau în format electronic care oferă un istoric documentat pas cu pas al unei tranzacții. Aceasta permite urmărirea datelor financiare de la registrul contabil general la documentul-sursă (de exemplu, factură, chitanță etc.). Registrul contabil general este depozitul de informații contabile al unei organizații în care sunt înregistrate sintezele tuturor tranzacțiilor financiare în cursul unei perioade contabile.
<b>Plan de afaceri</b>	Un document detaliat care descrie obiectivele financiare și operaționale trecute, prezente și viitoare ale unei societăți comerciale sau ale unei organizații. Acesta servește ca document de orientare în care se stabilește direcția unei organizații într-o anumită perioadă de timp, de obicei 3-5 ani. Acesta servește drept ghid pentru politicile și strategiile organizației și este bazat pe date financiare.
<b>Garanții colaterale</b>	Garanțiile colaterale tradiționale tind să se refere la titluri de proprietate, în timp ce garanțiile colaterale netradiționale tind să se refere la garanții personale, la active ale gospodăriilor și la economisiri impuse. Garanțiile colaterale substituente se referă la garanții oferite de apropiați.
<b>Risc de credit</b>	Se referă la riscul aferent câștigurilor sau capitalului cauzat de eventuala nerespectare a termenilor contractului de creditare. În esență, acesta reprezintă riscul ca împrumutații să nu ramburseze împrumutul.
<b>Audit extern</b>	„Un audit extern este o revizuire formală și independentă a situațiilor financiare, a evidențelor, a tranzacțiilor și a operațiunilor unei entități, efectuat de contabili profesioniști pentru a oferi credibilitate situațiilor financiare și altor rapoarte de management, pentru a asigura răspunderea pentru fondurile donatorilor sau pentru a identifica punctele slabe ale controalelor și sistemelor interne. Domeniul de aplicare al auditurilor poate varia în mod semnificativ, în conformitate cu obiectivele fiecărui audit.” <sup>5</sup>
<b>Furnizor de microcredite</b>	Se referă la organizațiile care acordă microcredite de până la 50 000 EUR microantreprenorilor în mod direct sau în parteneriat cu alte instituții financiare (de exemplu, bănci).
<b>Portofoliu la risc (PAR)</b>	Valoarea creditelor în derulare pentru care una sau mai multe plăți de rambursare sunt întârziate cu mai mult de un anumit număr de zile. Adesea, acesta este prezentat ca un raport și este împărțit pe categorii, în funcție de numărul de zile de întârziere.

<b>Termen</b>	<b>Definiție</b>
<b>Cvorum</b>	Numărul minim de funcționari și membri ai unui comitet sau organizații, de obicei o majoritate, care trebuie să fie prezenți pentru ca tranzacțiile de afaceri să fie valide.
<b>Refinanțare a creditelor</b>	Se referă la acordarea de credite pentru a permite împrumutatului să ramburseze credite anterioare pe care altfel nu ar fi fost în măsură să le plătească.
<b>Credite reeșalonate</b>	Reeșalonarea creditelor este procesul de renegociere sau de modificare a „plăților principalului programate inițial” <sup>65</sup> .
<b>Fonduri restricționate</b>	Granturi, investiții sau donații care necesită ca fondurile să fie utilizate într-un mod specific sau pentru un scop specific, în conformitate cu dorința finanțatorului, cum ar fi prestarea de servicii. Fondul poate fi destinat prestării unui set de servicii destinate unui anumit grup țintă sau poate fi rezervat pentru a acoperi anumite costuri (de exemplu, remunerație, echipamente etc.).
<b>Matrice de risc</b>	O matrice sau un registru de riscuri identifică riscurile, determină probabilitatea și gravitatea riscurilor (de exemplu, mic, moderat sau mare) și produce un profil de risc agregat care combină măsurile (probabilitate și gravitate). Un instrument înrudit este o matrice pentru gestionarea riscurilor, care încorporează calitatea gestionării actuale a riscurilor în ceea ce privește controlarea riscurilor (de exemplu, bună, acceptabilă sau slabă).
<b>Acordare de credite cu garanții</b>	Acordarea de credite cu garanții înseamnă acordarea unui împrumut în schimbul unui activ oferit ca garanție colaterală. Dacă împrumutul nu este rambursat, împrumutătorul poate să intre în posesia garanției colaterale pentru a acoperi orice pierderi.
<b>Costul total al creditului</b>	Cheltuielile totale pentru accesarea unui instrument de îndatorare (credit), care pot implica plăți de dobânzi și alte taxe financiare care trebuie plătite de către client și care sunt cunoscute de către creditor în momentul acordării împrumutului. Costul total al creditului este exprimat în termeni valorici.
<b>Fonduri nerestricționate</b>	Granturi, investiții sau donații care pot fi folosite la discreția organizației beneficiare.
<b>Analiză a varianței</b>	Proces prin care se calculează diferența dintre nivelurile actuale și cele bugetate sau țintite ale costurilor sau veniturilor și identificarea cauzelor existenței diferenței sau varianței.

## Note finale

1 Codul european de bună conduită pentru acordarea de microcredite a fost pregătit de dr. Karl Dayson și dr. Pål Vik de la Community Finance Solutions, Universitatea Salford (Regatul Unit), în baza unui contract semnat cu Comisia Europeană.

2 Împrumutații activi sunt persoane care au în prezent împrumuturi în curs de rambursare la furnizori de microcredite sau sunt principalii responsabili de rambursarea oricărei părți din portofoliul brut de împrumuturi. Împrumutații care au împrumuturi multiple ar trebui contabilizați ca împrumutați unici.

3 Lapenu, C. și Pierret, D. (2006). Handbook for the analysis of the governance of microfinance institutions (Manual pentru analiza guvernancei instituțiilor de microfinanțare). IFAD

4 Braniff, L. și Faz, X. (2012). Information Systems: A Practical Guide to Implementing Microfinance Information Systems (Sisteme informatice: un ghid practic pentru implementarea sistemelor informatice în domeniul microfinanțării). CGAP

5 CGAP (1998). Auditarea externă a instituțiilor de microfinanțare – manual (External Audits of Microfinance Institutions – A Handbook), volumul 1. Technical Tool Series No. 3., decembrie, 1998

6 Ghid de consens privind microfinanțarea

## **Contactați UE**

### **În persoană**

În întreaga Uniune Europeană există sute de centre de informare Europe Direct. Puteți găsi adresa centrului cel mai apropiat de dumneavoastră la: <http://europa.eu/contact>

### **La telefon sau prin e-mail**

Europe Direct este un serviciu care vă oferă răspunsuri la întrebările privind Uniunea Europeană. Puteți accesa acest serviciu:

- apelând numărul gratuit 00 800 6 7 8 9 10 11 (unii operatori pot taxa aceste apeluri);
- apelând numărul standard: +32 22999696; sau
- prin e-mail, la: <http://europa.eu/contact>

## **Găsiți informații despre UE**

### **Online**

Informații despre Uniunea Europeană în toate limbile oficiale ale UE sunt disponibile pe site-ul Europa, la: <http://europa.eu>

### **Publicații ale UE**

Puteți descărca sau comanda publicații ale UE gratuite și contra cost pe site-ul EU Bookshop, la: <http://publications.europa.eu/eubookshop>. Mai multe exemplare ale publicațiilor gratuite pot fi obținute contactând Europe Direct sau centrul dumneavoastră local de informare (a se vedea <http://europa.eu/contact>).

### **Dreptul UE și documente conexe**

Pentru accesul la informații juridice din UE, inclusiv la ansamblul legislației UE începând din 1951 în toate versiunile lingvistice oficiale, accesați site-ul EUR-Lex, la: <http://eur-lex.europa.eu>

### **Datele deschise ale UE**

Portalul de date deschise al UE (<http://data.europa.eu/euodp>) oferă acces la seturi de date din UE. Datele pot fi descărcate și reutilizate gratuit, atât în scopuri comerciale, cât și necomerciale.

Codul european de bună conduită pentru acordarea de microcredite definește un set unificat de standarde pentru sectorul microfinanțării din Europa. El poate fi utilizat ca instrument de autoglementare și ca etichetă de calitate pentru instituțiile de microfinanțare care s-au angajat să respecte finanțele etice. Codul a fost elaborat pe baza bunelor practici consacrate din cadrul sectorului, în strânsă colaborare cu părțile interesate. Aderarea la cod sau aprobarea acestuia este o cerință prealabilă pentru ca instituțiile de microfinanțare și băncile să poată beneficia de sprijin financiar din partea UE. .

Puteți descărca publicațiile noastre sau vă puteți abona gratuit la adresa:

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

Dacă doriți să aflați periodic noutăți despre Direcția Generală Ocuparea Forței de Muncă, Afaceri Sociale și Incluziune, abonați-vă la buletinul de informare gratuit Europa socială la adresa:

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



Social Europe



EU\_Social



Oficiul pentru Publicații  
al Uniunii Europene