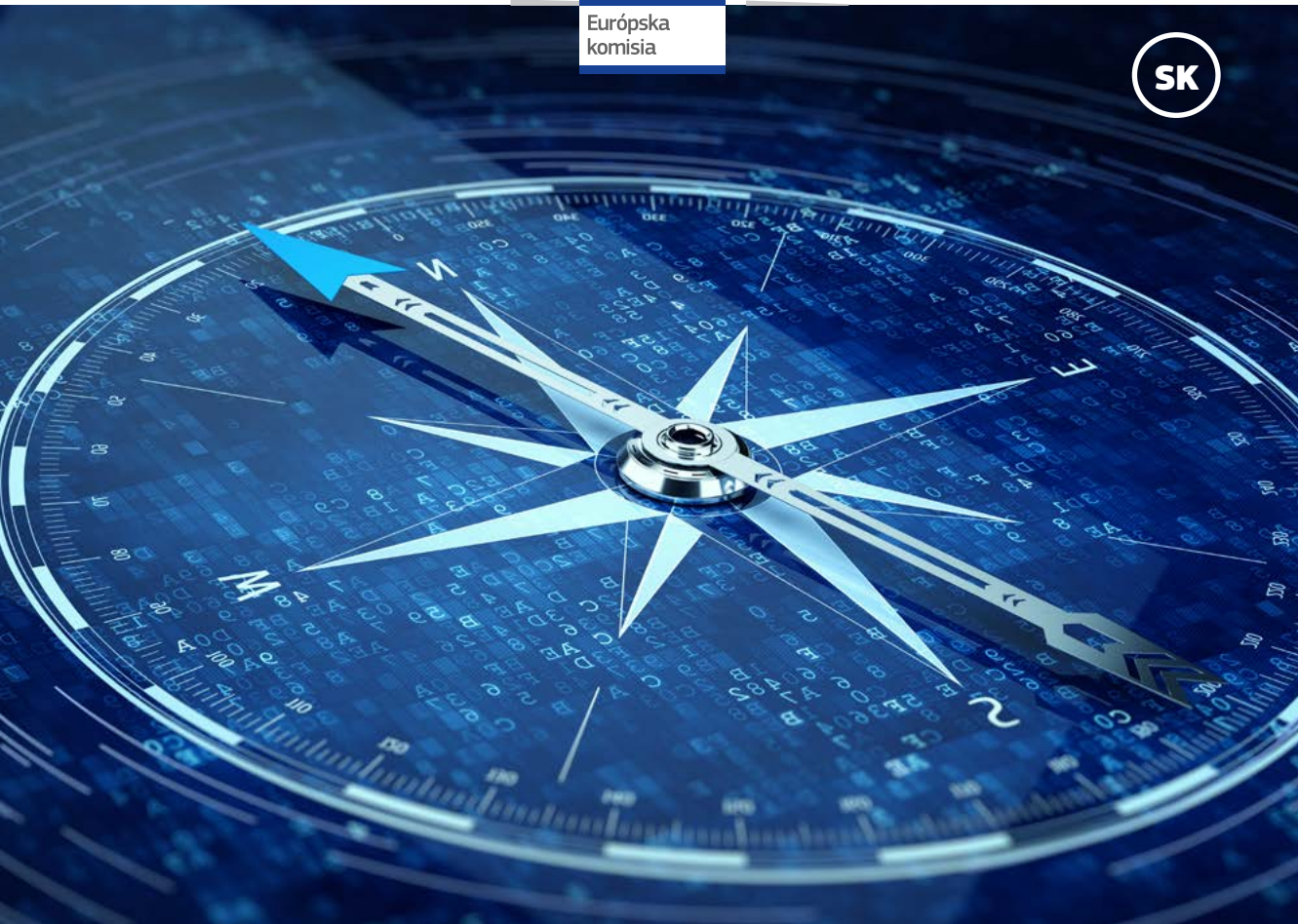




Európska
komisia



Európsky kódex správania pre poskytovanie mikroúverov

Sociálna Európa

Text bol dokončený v May 2022

2022 vydanie

Európsky kódex správania pre poskytovanie mikroúverov vypracovali Dr. Karl Dayson a Dr. Pål Vik z výskumného oddelenia Community Finance Solutions Salfordskej univerzity (Spojené kráľovstvo) v rámci zmluvy uzavretej s Európskou komisiou.

Európska komisia ani iná osoba, ktorá koná v mene Komisie nenesie zodpovednosť za možné použitie informácií obsiahnutých v tejto publikácii.

Luxemburg: Úrad pre vydávanie publikácií Európskej únie, 2022

© Európska únia, 2022

Opakované použitie je povolené len s uvedením zdroja.

Politiku opätovného použitia dokumentov Európskej únie upravuje rozhodnutie 2011/833/EÚ (Ú. v. EÚ L 330, 14.12.2011, s. 39).

Titulná strana © Shutterstock

Na akékoľvek použitie alebo reprodukciu fotografií alebo iného materiálu, ktorý nie je predmetom autorského práva EÚ, je potrebné povolenie priamo od držiteľov práv.

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 hexagonal shapes, some of which are interconnected. A dashed blue line with a double-headed arrow points horizontally across the top right. Another dashed blue line with a downward-pointing arrow is on the left. A small blue hatched rectangular symbol is also present on the left side.

Európsky kódex správania pre poskytovanie mikroúverov

Predslov



Nicolas Schmit

komisár pre pracovné miesta a sociálne práva
Európska komisia

Ekosystém európskeho mikrofinancovania je rastúci sektor s významným potenciálom, keďže mikropodniky predstavujú vyše 90 % podnikov v Európe. V dôsledku vypuknutia pandémie koronavírusu však čelí veľkému otrasu. Táto situácia tvrdo zasiahla veľa malých podnikov v Európe vrátane mikrofinančných inštitúcií a ich zákazníkov, ktorí často patria medzi najzraniteľnejšie skupiny v spoločnosti. Podpora ich prístupu k financiam je preto kľúčová na podporu vytvárania pracovných miest, rovnakých príležitostí a začlenenia v rámci obnovy v Európe a na riešenie nových problémov, ktoré nastolila pandémia koronavírusu. Mikrofinancovanie je dôležitý nástroj, ktorý umožňuje väčšiemu počtu ľudí zo všetkých oblastí spoločnosti začať s podnikaním a zabezpečiť, aby naše hospodárstvo slúžilo všetkým. Tento sektor je však heterogénny z dôvodu rozmanitosti subjektov a obchodných modelov, ako aj z dôvodu rôznorodosti právnych a inštitucionálnych rámcov v Európe.

Postupy poskytovania úverov v rámci tohto sektora sa preto výrazne líšia v závislosti od druhu inštitúcie, ktorá poskytuje mikroúvery, jej právneho usporiadania, prostredia, v ktorom pôsobí, a jej vlastnej schopnosti uplatňovať spoľahlivé a efektívne postupy riadenia. Mikroúvery v Európskej únii poskytujú finančné inštitúcie, ako napríklad komerčné banky, sporiteľne, družstevné banky a verejné banky, ako aj mnohé nebankové subjekty, ako sú mikrofinančné inštitúcie, nadácie, úverové družstvá, charitatívne organizácie, mimovládne organizácie a iné.

Od roku 2010 zabezpečuje Európska únia prostredníctvom svojich programov financovania novú podporu pre finančné inštitúcie pôsobiace v oblasti mikrofinancovania a poskytovania úverov sociálnym podnikom. Počas programového obdobia 2014 – 2020 celková pomoc EÚ pre tieto dve oblasti prekročila sumu 800 miliónov EUR, pričom sa očakáva, že celkovo sa ňou zmobilizovali finančné prostriedky vo výške približne 3 miliardy EUR.

Komisia bude pokračovať v podpore aj po roku 2020 prostredníctvom programu InvestEU. Navyše, v návrhu Komisie na plán obnovy a nový viacročný finančný rámec na roky 2021 – 2027 sa predkladá ambiciózný balík opatrení, prostredníctvom ktorého sa bude investovať aj do opravy sociálnej štruktúry Únie vrátane podpory na prebudovanie sektora mikrofinancovania v rámci úsilia o obnovu.

Vzhľadom na rôznorodé prostredie bol na základe uznávaných najlepších postupov v sektore mikrofinancovania a podrobnej konzultácie so zúčastnenými stranami vypracovaný dobrovoľný Európsky kódex správania pre poskytovanie mikroúverov (ďalej len „kódex“)¹. Tento kódex bol prvýkrát zostavený v októbri 2011. Odvtedy sa stal uznávanou značkou kvality, ktorá je prínosom pre zákazníkov, investorov, poskytovateľov finančných prostriedkov, vlastníkov, regulačné orgány a partnerské organizácie. Kódex bol teraz aktualizovaný s významným zapojením kľúčových zúčastnených strán vrátane odborníkov z praxe, obchodných združení [Európska mikrofinančná sieť (EMN) a Mikrofinančné centrum (MFC)], inštitúcií EÚ, bánk a expertov.

Všetkým veľkým či malým mikrofinančným inštitúciám v Európe dôrazne odporúčam používať tento kódex ako kritérium, ktoré nastavuje najlepšie postupy pre poskytovanie úverov v oblasti mikrofinancovania. Zároveň vám chcem poďakovať za to, že ste sa zaviazali dodržiavať vysoké etické štandardy poskytovania úverov a budovať spravodlivejšiu a inkluzívnejšiu Európu.

V Bruseli 30. júna 2020

Nicolas Schmit
komisár pre pracovné miesta a sociálne práva
Európska komisia

Pod'akovanie

Tieto organizácie uvedené v abecednom poradí prispeli k vypracovaniu a aktualizácii Európskeho kódexu správania pre poskytovanie mikroúverov:

- 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)

Mnoho ďalších účastníkov sa do procesu zapojilo prostredníctvom dotazníkov.

Obsah

Predslov	4
Pod'akovanie	5
0 európskom kódexe správania pre poskytovanie mikroúverov	8
Ako bol kódex vypracovaný?	8
Aký účel má kódex správania pre poskytovateľov mikroúverov v EÚ?	8
Na ktoré inštitúcie sa kódex vzťahuje?	8
Komu je kódex určený?	8
Ako používať tento dokument?	9
Úroveň náročnosti.....	9
Prioritné ustanovenia.....	9
Iba pre veľké inštitúcie.....	9
Prehľadová matica	10
1. Vzťahy so zákazníkmi a investormi	18
Úvod	19
Vzťahy so zákazníkmi	19
Dostatočné informácie poskytované zákazníkom	19
Práva zákazníkov.....	20
Predchádzanie nadmernému zadlžovaniu zákazníkov	20
Starostlivosť o zákazníkov.....	21
Etické správanie zamestnancov a inštitúcie	21
Ochrana údajov zákazníkov.....	22
Vzťahy s investormi	22
2. Správa	23
Úvod	24
Vývoj podnikateľského plánu	24
Nezávislosť predstavenstva.....	25
Povinnosti predstavenstva.....	26
Vplyv predstavenstva na poskytovateľa mikroúverov.....	27
Výber a zastúpenie členov predstavenstva.....	27

Manažment	28
Odborné znalosti manažmentu a riadenie ľudských zdrojov	28
Prevádzkové príručky	29
Externý audit.....	29
3. Riadenie rizík	30
Úvod	31
Rámec riadenia rizík.....	31
Riadenie kreditného rizika	32
Plánovanie kvality portfólia.....	33
Riadenie rizika podvodov a bezpečnostného rizika.....	33
Funkcia interného auditu.....	35
4. Štandardy výkazníctva	36
Úvod	37
Spoločné štandardy finančného výkazníctva	37
Spoločné štandardy výkazníctva v sociálnej oblasti.....	39
Spoločné štandardy zverejňovania.....	39
5. Riadiace informačné systémy	41
Úvod	42
Funkčná úplnosť a rozšíriteľnosť	42
Bezpečnosť a podpora zamestnancov	43
Glosár	44
Poznámky	46

O európskom kódexe správania pre poskytovanie mikroúverov

Európsky kódex správania pre poskytovanie mikroúverov obsahuje súbor noriem v oblasti riadenia, správy, riadenia rizík, výkazníctva a vzťahov so spotrebiteľmi a investormi, ktoré sú spoločné v sektore mikroúverov v Európskej únii a z ktorých majú prospech zákazníci, investori, poskytovatelia finančných prostriedkov, vlastníci, regulačné orgány a partnerské organizácie.

Ako bol kódex vypracovaný?

Kódex bol vypracovaný na základe uznávaných najlepších postupov v sektore mikrofinancovania a na základe podrobnej konzultácie so sektorom mikroúverov v EÚ a jeho zúčastnenými stranami. Vypracovanie kódexu sa riadilo týmito zásadami:

dôraz na začlenenie špecifického a merateľného obsahu, na základe ktorého manažéri subjektov poskytujúcich mikroúvery a ich predstavenstvá môžu prijímať opatrenia na zlepšenie svojich organizácií,

dôraz na vypracovanie kódexu, ktorý je prispôbený rozmanitosti poskytovateľov mikroúverov v EÚ, pokiaľ ide o trhové podmienky, inštitucionálne formy a právne rámce,

dôraz na zlepšovanie štandardov vyvážením potreby zavedenia najlepších postupov s realistickými prevádzkovými očakávaniami poskytovateľov.

Aký účel má kódex správania pre poskytovateľov mikroúverov v EÚ?

Vypracovanie kódexu bolo založené na uznaní skutočnosti, že vzhľadom na nesúrodé regulačné rámce, v ktorých poskytovatelia mikroúverov v EÚ pôsobia, bolo potrebné zjednotiť súbor očakávaní a noriem, ktorý je pre daný sektor spoločný. To je prínosom pre samotný sektor, ako aj pre jeho poskytovateľov finančných prostriedkov, investorov, zákazníkov, vlastníkov, regulačné orgány a partnerské organizácie. V kódexe sa stanovujú usmernenia o osvedčených postupoch, ktoré sektoru umožnia lepšie čeliť výzvam týkajúcim sa prístupu k dlhodobému financovaniu, udržiavania a zvyšovania kvality služieb a prechodu k udržateľnosti.

Účelom kódexu nie je zaviesť ani nahradiť existujúcu reguláciu poskytovateľov mikroúverov. Zameriava sa skôr na podrobný opis súboru spoločných noriem v oblasti fungovania a výkazníctva poskytovateľov mikroúverov.

Na ktoré inštitúcie sa kódex vzťahuje?

Európsky kódex správania pre poskytovanie mikroúverov sa v prvom rade zameriava na pokrytie nebankových poskytovateľov mikroúverov, ktorí poskytujú mikropodnikateľom úvery do 50 000 EUR priamo alebo v partnerskej spolupráci s inou finančnou inštitúciou (napr. s bankou). Sektor mikroúverov v EÚ je však rozmanitý, pokiaľ ide o veľkosť, inštitucionálne usporiadanie a trhy, na ktorých pôsobí. Z tohto dôvodu sa nedajú všetky postupy považovať za osvedčené postupy alebo dokonca za postupy uplatniteľné na všetkých poskytovateľov mikroúverov. V niektorých prípadoch už môže existovať regulácia, ktorá sa týka určitých oblastí a postupov. V kódexe sa táto skutočnosť zohľadňuje a v prípade potreby sa špecifikuje typ inštitúcií, na ktoré sa dané ustanovenie nevzťahuje.

Komu je kódex určený?

Tento kódex je určený manažérom subjektov poskytujúcich mikroúvery, riaditeľom, zákazníkom, investorom, poskytovateľom finančných prostriedkov, majiteľom, regulačným orgánom a partnerským organizáciám. Je navrhnutý ako nástroj pre členov predstavenstiev poskytovateľov mikroúverov, zainteresované strany a manažérov na účely zlepšenia fungovania sektora. Pre zákazníkov predstavuje nástroj na zabezpečenie spravodlivého a etického prístupu k nim. Z hľadiska investorov a poskytovateľov finančných prostriedkov zabezpečuje, že sektor funguje na základe transparentných štandardov výkazníctva platných v celej EÚ. Regulačným orgánom sa prostredníctvom neho poskytuje určitá záruka, že sektor funguje v súlade s riadnymi postupmi a zásadami podnikania a že je dobre spravovaný.

Ako používať tento dokument?

Kódex sa člení na päť oddielov:

Vzťahy so zákazníkmi a investormi: Tento oddiel obsahuje povinnosti poskytovateľov mikroúverov voči zákazníkom a investorom a práva zákazníkov a investorov.

Správa: Tento oddiel obsahuje normy týkajúce sa manažmentu aj predstavenstva poskytovateľov mikroúverov.

Spoločné štandardy výkazníctva: V tejto časti sa podrobne opisuje, ktoré ukazovatele musia poskytovatelia mikroúverov zbierať, vykazovať a zverejňovať.

Riadiace informačné systémy: V tejto kapitole sa podrobne opisujú spoločné normy riadiacich informačných systémov.

Riadenie rizík: V tejto časti sa podrobne opisujú spoločné prístupy a postupy riadenia rizík.

Kódex obsahuje aj glosár, v ktorom sú vysvetlené niektoré použité výrazy.

Ustanovenia sa uvádzajú takto:

Ustanovenie 1.3: V prípade úverov s trvaním 12 mesiacov alebo viac poskytovatelia mikroúverov poskytnú zákazníkovi jasné a presné informácie o ich úvere v ročnom výpise alebo ich sprístupnia na internete. (★★★)

Ročný výpis musí obsahovať vyplatenú sumu (úrok a istina), zostatok (úrok a istina) a štruktúru zvyšných platieb (harmonogram, sumy, úrok a istina). Ročný výpis sa môže poslať elektronicky, v papierovej podobe alebo sa môže sprístupniť na internete.

Ustanovenia sú uvedené tučným písmom a prípadné ďalšie usmernenia sú uvedené pod ustanovením.

Úroveň náročnosti (★) (★★) (★★★)

Úroveň náročnosti vykonania ustanovenia sa uvádza ako ★ (nízka náročnosť), ★★ (stredná náročnosť) a ★★★ (vysoká náročnosť)

Prioritné ustanovenia (P)

V dokumente sa nachádza viacero ustanovení, ktoré sú označené ako prioritné ustanovenia. Tieto ustanovenia sa považujú za osobitne dôležité a uvádzajú sa červeným písmom takto:

Ustanovenie 1.12: Poskytovatelia mikroúverov budú mať mechanizmus na riešenie sťažností zákazníkov s pomocou personálnych zdrojov určených na túto činnosť. (★)

Toto ustanovenie je označené ako **prioritné ustanovenie**, pretože právo na sťažnosť a nápravu je dôležitým a všeobecne uznávaným právom zákazníka. Tento mechanizmus musí byť povinnosťou jedného zamestnanca alebo viacerých zamestnancov. Môže byť súčasťou náplne práce jedného zamestnanca alebo skupiny zamestnancov.

Iba pre veľké inštitúcie (▲)

Ak sa ustanovenie uplatňuje iba na veľké inštitúcie, označuje sa symbolom (▲), uvedeným za ustanovením. Veľké inštitúcie sa v tomto kódexe vymedzujú ako poskytovatelia, ktorí majú viac ako 7 000 aktívnych dlžníkov² a viac ako 70 zamestnancov. V ďalších usmerneniach o ustanoveniach sa uvádzajú odkazy aj na malých a stredných poskytovateľov. Malí poskytovatelia sú organizácie s menej ako 4 000 zákazníkmi a 35 zamestnancami a strední poskytovatelia majú 4 000 – 7 000 zákazníkov a 35 – 70 zamestnancov.

Všetky ustanovenia sú zhrnuté v matici na nasledujúcich stranách. Prioritné ustanovenia sú zvýraznené tučným červeným písmom

Prehľadová matica

Číslo ustanovenia	Ustanovenie	Priorita	Náročnosť	Iba veľké	Strana
I. VZŤAHY SO ZÁKAZNÍKMI A INVESTORMI					
Dostatočné informácie pre zákazníka					
<i>Poskytovatelia mikroúverov...</i>					
1.1	zverejnia náklady v reklame		★		19
1.2	zahrnú súbor informácií do zmluvy o úvere	P	★		19
1.3	poskytnú jasné informácie v ročnom výpise o úvere		★★★		19
1.4	prijmú opatrenia na zabezpečenie toho, že zákazníci porozumejú podmienkam a procesu		★★		20
Práva zákazníkov					
<i>Zákazníci majú právo...</i>					
1.5	odstúpiť od zmluvy o úvere alebo splatiť úver v lehote 7 dní	P	★★		20
1.6	na to, aby sa ich úverová história hlásila vnútroštátnym úverovým registrom		★★		20
Predchádzanie nadmernému zadlžovaniu zákazníkov					
<i>Poskytovatelia mikroúverov budú...</i>					
1.7	posudzovať schopnosť splácať a dovoliť si úver	P	★		20
1.8	disponovať úverovými politikami na posúdenie dlhových limitov dlžníka		★★		20
1.9	bezodkladne informovať dlžníka o neplatení alebo nedoplatku		★		20
Starostlivosť o zákazníkov					
<i>Poskytovatelia mikroúverov budú...</i>					
1.10	pravidelne posudzovať spokojnosť zákazníkov		★★★		21
1.11	disponovať politikou, podľa ktorej sa vyžaduje vyšetrenie sťažností		★★	▲	21
1.12	mať mechanizmus na riešenie sťažností zákazníkov	P	★		21
1.13	zabezpečovať, aby zákazníci boli informovaní o svojom práve sťažovať sa		★		21

Číslo ustanovenia	Ustanovenie	Priorita	Náročnosť	Iba veľké	Strana
	Etické správanie zamestnancov a inštitúcie				
	<i>Poskytovatelia mikroúverov...</i>				
1.14	nebudú diskriminovať zákazníkov pri ich výbere a zaobchádzaní s nimi		★		21
1.15	stanovia prijateľné a neprijateľné postupy vymáhania pohľadávok		★★		21
1.16	budú vykonávať pravidelné hodnotenia zamestnancov		★		21
	Ochrana údajov zákazníkov				
	<i>Poskytovatelia mikroúverov budú...</i>				
1.17	disponovať písomnou politikou na ochranu súkromia, pokiaľ ide o údaje zákazníkov		★★		22
1.18	mať systémy na ochranu osobných a finančných informácií zákazníkov		★★		22
1.19	informovať zákazníkov o využívaní informácií a o právach na odvolanie súhlasu		★		22
1.20	vyžadovať písomný súhlas zákazníka na účely zverejnenia informácií		★		22
	Vzťahy s investormi				
	<i>Poskytovatelia mikroúverov...</i>				
1.21	ponesú zodpovednosť za nezavádzanie investorov		★		22
1.22	budú mať zdokumentované postupy na zabezpečenie porozumenia rizikám		★★		22
II. SPRÁVA					
	Podnikateľské plánovanie				
	<i>Poskytovatelia mikroúverov budú...</i>				
2.1	vypracúvať strategické dokumenty, ktoré sa budú pravidelne prehodnocovať	P	★★		24
2.2	vypracúvať strategické dokumenty, ktoré sa budú vzťahovať aspoň na obdobie troch rokov		★★		24
2.3	zabezpečovať, aby sa strategické dokumenty vzťahovali na minimálny počet aspektov podnikania	P	★★		24
2.4	zabezpečovať, aby strategické dokumenty zahŕňali sociálne, ako aj finančné ciele		★★		24
2.5	prijímať praktické opatrenia na podporu environmentálnej udržateľnosti		★★		25
2.6	používať nástroje kontroly riadenia a výkonu		★★		25

Číslo ustanovenia	Ustanovenie	Priorita	Náročnosť	Iba veľké	Strana
	Predstavenstvo				
2.7	Poskytovatelia mikroúverov budú mať predstavenstvo alebo rovnocenný orgán	P	★		25
2.8	Predstavenstvo bude mať audítorský alebo dozorný výbor		★★	▲	25
	<i>Audítorský alebo dozorný výbor..</i>				25
2.9	bude nezávislý od manažmentu		★★	▲	25
2.10	bude sa každoročne stretávať s externými audítormi		★★	▲	25
2.11	bude mať odborné znalosti v oblasti finančnej analýzy a účtovníctva		★★	▲	26
	<i>Predstavenstvo..</i>				26
2.12	bude mať minimálny počet členov		★		26
2.13	bude z väčšej časti tvorené nezávislými členmi predstavenstva	P	★★		26
2.14	bude volené výročným valným zhromaždením alebo rovnocenným orgánom		★		26
2.15	bude preskúmané výročným valným zhromaždením alebo rovnocenným orgánom		★★	▲	26
2.16	bude dohliadať na výkonnosť vrcholového manažmentu		★★		26
2.17	bude poskytovať strategické usmernenia s cieľom viesť manažment pri stanovovaní stratégie		★		26
2.18	bude pravidelne prehodnocovať ukazovatele riadenia sociálnej výkonnosti		★★		26
2.19	bude vyberať a vymenúvať výkonného riaditeľa		★		27
2.20	bude rozhodovať o výške odmeny pre pozície výkonného manažmentu		★★		27
2.21	bude schvaľovať významné zmeny v cenových politikách		★		27
2.22	bude dostávať informácie o kvalite portfólia a finančnej výkonnosti		★		27
2.23	bude mať jedného člena, ktorý bude rozumieť bankovníctvu, financiám a úverovému riziku		★★		27
	<i>Poskytovatelia mikroúverov budú..</i>				
2.24	mať pravidlá, ktorými sa vylúči možnosť, aby sa členmi predstavenstva stali nevhodné osoby		★		27
2.25	mať pravidlá, ktorými sa stanovuje obmedzená dĺžka funkčného obdobia a rotácia		★★		27
2.26	vyžadovať zverejnenie konfliktov záujmov členov predstavenstva		★		27
2.27	mať členov predstavenstva s kvalifikáciou v oblasti financií, podnikania a riadenia		★★		27

Číslo ustanovenia	Ustanovenie	Priorita	Náročnosť	Iba veľké	Strana
2.28	mať predstavenstvo alebo manažment, ktoré budú rozumieť sociálnej výkonnosti		★★★	▲	27
	Manažment				
2.29	Manažment bude kvalifikovaný na vykonávanie kľúčových riadiacich funkcií		★		28
	<i>Poskytovatelia mikroúverov budú...</i>				
2.30	mať plán nástupníctva pre výkonný manažment		★★	▲	28
2.31	mať personálne politiky stanovené v príručkách alebo usmerneniach o personáli		★★		28
2.32	mať program formálnej odbornej prípravy a zaškolenia		★★		28
2.33	mať mechanizmus pre sťažnosti zamestnancov		★		28
2.34	ročne analyzovať spokojnosť zamestnancov		★★	▲	28
2.35	mať prevádzkové príručky vzťahujúce sa na manažment		★★		29
2.36	mať prevádzkové príručky vzťahujúce sa na finančné operácie		★★	▲	29
2.37	mať zdokumentovaný prístup k vyplácaniu dividend a k odmeňovaniu riadiacich pracovníkov a riaditeľa		★★		29
	Externý audit				
2.38	Poskytovatelia mikroúverov sa budú každoročne podrobovať externému auditu	P	★		29
2.39	Audítor bude mať primeranú kvalifikáciu		★		29
2.40	Externý audit bude v súlade s vnútroštátnymi alebo medzinárodnými audítorskými štandardmi		★		29
2.41	Externý audit bude doplnený o list audítora		★		29
2.42	Poskytovateľ mikroúverov bude riešiť problémy, na ktoré poukáže audítor		★		29
III. RIADENIE RIZÍK					
	Rámec riadenia rizík				
	<i>Poskytovatelia mikroúverov budú...</i>				
3.1	mať postupy na identifikáciu a posúdenie rizík a určenie ich priority	P	★★★		31
3.2	menovať vrcholového manažéra zodpovedného za riadenie rizík	P	★		31
3.3	vykonávať interné kontroly		★		31

Číslo ustanovenia	Ustanovenie	Priorita	Náročnosť	Iba veľké	Strana
3.4	pridelovať zodpovednosť za monitorovanie a poskytovanie relevantných údajov manažmentu		★		31
	Riadenie úverového rizika				
	<i>Poskytovatelia mikroúverov budú...</i>				
3.5	zohľadňovať riziko pri stanovovaní cien úverových produktov		★★		32
3.6	obmedzovať úverové riziká vyžadovaním, aby všetky úvery schvaľovali dve osoby	P	★		32
3.7	skúmať súhrnné vystavenie koncentráciám úverového rizika		★★★	▲	32
3.8	zabezpečovať, aby stimuly pre zamestnancov nesúviseli len so vznikom úveru		★★		32
3.9	merať a zaznamenávať výkonnosť úverového portfólia		★		33
3.10	pravidelne revidovať miery tvorby rezerv na úverové straty a metodiku ich tvorby		★★		33
3.11	oznamovať poskytovateľom finančných prostriedkov a investorom metodiku tvorby rezerv na úverové straty		★		33
3.12	disponovať explicitnou politikou odpisov a konzistentne ju uplatňovať		★★		33
	Riadenie rizika podvodov a bezpečnostného rizika				
	<i>Poskytovatelia mikroúverov budú...</i>				
3.13	špecifikovať limity poskytovania úverov pre rôzne kategórie zamestnancov a výbory pre úvery		★★		33
3.14	mať postupy na úpravu splátkového kalendára úverov		★★		33
3.15	disponovať politikou a postupmi zaobchádzania s kolaterálom		★★		33
3.16	klasifikovať obmedzené a neobmedzené pohyby finančných prostriedkov na účte		★★★		34
3.17	obmedzovať zaobchádzanie s hotovosťou bankami alebo používaním elektronických prevodov		★★		34
3.18	mať zavedené tieto opatrenia na zaobchádzanie s hotovosťou...				34
3.18.1	dostatočné bezpečnostné opatrenia na ochranu hotovosti a aktív		★★		34
3.18.2	štandardizované a konzistentné postupy hotovostných transakcií		★★		34
3.19	oddeľovať povinnosti pri schvaľovaní a vyplácaní úverov		★		34
3.20	mať zavedené postupy proti praniu špinavých peňazí	P	★★		34
	Interný audit				

Číslo ustanovenia	Ustanovenie	Priorita	Náročnosť	Iba veľké	Strana
3.21	Poskytovatelia mikroúverov budú mať funkciu interného auditu, ktorá bude prispôbená veľkosti organizácie	P	★ ★ ★		35
3.22	Interný audítor bude podávať správy priamo predstavenstvu		★		35
3.23	<i>Interným auditom sa stanovujú tieto prvky:</i>				
3.23.1	spoľahlivosť existujúcich informácií		★ ★		35
3.23.2	spoľahlivosť a presnosť finančných a prevádzkových informácií		★ ★		35
3.23.3	porušenia interných kontrol		★ ★		35
3.23.4	existencia rizík, ktoré predtým neboli kontrolované		★ ★ ★		35
3.24	Interný audit sa bude vykonávať pravidelne		★ ★	▲	35
IV. SPOLOČNÉ ŠTANDARDY VÝKAZNÍCTVA					
Spoločné štandardy finančného výkazníctva					
<i>Poskytovatelia mikroúverov budú..</i>					
4.1	dodržiavať spoločný spôsob merania a vykazovania:				37
4.1.1	súčasného úverového portfólia		★		37
4.1.2	hrubého úverového portfólia		★		37
4.1.3	čistého úverového portfólia		★		37
4.1.4	aktívnych dlžníkov		★ ★		37
4.1.5	finančných výnosov		★ ★		37
4.1.6	prevádzkových výnosov		★ ★		37
4.1.7	výdavkov na personál		★		37
4.1.8	administratívnych výdavkov		★		38
4.1.9	finančných výdavkov		★		38
4.1.10	portfólia vystaveného riziku	P	★		38
4.1.11	odpisov		★		38
4.1.12	opravnej položky na stratu zo zníženia hodnoty (rezerva na úverové straty)		★		38
4.1.13	aktív		★		38
4.1.14	pasív		★		38
4.1.15	koeficientu prevádzkovej udržateľnosti	P	★		38

Číslo ustanovenia	Ustanovenie	Priorita	Náročnosť	Iba veľké	Strana
	Spoločné štandardy výkazníctva v sociálnej oblasti				
	<i>Poskytovatelia mikroúverov...</i>				
4.2	zverejnia...				
4.2.1	poslanie	P	★		39
4.2.2	priemernú veľkosť poskytnutého úveru		★		39
4.2.3	medián veľkosti úveru ako % hrubého národného dôchodku		★		39
	<i>ak je to vhodné pre cieľový trh a poslanie...</i>				
4.2.4	% zákazníčok		★		39
4.2.5	% zákazníkov z vidieka		★		39
4.2.6	% chudobných zákazníkov		★		39
4.2.7	% zákazníkov postupujúcich k bežnému financovaniu		★★		39
4.2.8	% menšinových zákazníkov		★		39
4.2.9	% financovaných startupov		★		39
4.2.10	% zákazníkov poberaajúcich sociálne dávky		★		39
	Spoločné štandardy zverejňovania				
4.3	Verejnosť bude mať prístup k informáciám		★		39
	<i>Poskytovatelia mikroúverov...</i>				
4.4	zverejnia...				
4.4.1	počet aktívnych dlžníkov		★		39
4.4.2	počet a hodnotu vydaných a nesplatených úverov		★		39
4.4.3	hodnotu súčasného, hrubého a čistého portfólia		★		39
4.4.4	portfólio vystavené riziku		★		39
4.4.5	podiel poskytovania úverov prepojeným stranám		★★		39
4.4.6	celkovú hodnotu aktív a pasív		★		40
4.4.7	koeficient prevádzkovej udržateľnosti	P	★		40
4.4.8	prijaté subvencie		★★		40
4.4.9	náklady na úver		★		40
4.4.10	počet pracovníkov v oblasti úverov a (celkový) počet zamestnancov		★		40
4.5	budú zaznamenávať a zverejňovať počet sťažností prijatých v priebehu roka	P	★		40

Číslo ustanovenia	Ustanovenie	Priorita	Náročnosť	Iba veľké	Strana
V. RIADIACE INFORMAČNÉ SYSTÉMY					
Funkčná úplnosť a rozšíriteľnosť					
<i>Poskytovatelia mikroúverov budú mať RIS, ktorý...</i>					
5.1	vyhotovuje kľúčové finančné správy	P	★		42
5.2	umožňuje poskytovateľovi vykonávať celý rozsah účtovných aktivít		★★		42
5.3	funguje v súlade s uznanými účtovnými štandardmi		★		42
5.4	dokáže vyhotoviť periodické výkazy kvality úverového portfólia	P	★★		42
5.5	dokáže riadiť a viesť informácie o klientoch	P	★		42
5.6	zbiera informácie o profiloch zákazníkov v súlade so svojím poslaním		★★		43
5.7	dokáže umožniť rýchly prístup k informáciám relevantným pre manažment, zamestnancov a predstavenstvo		★★		43
5.8	dokáže zvládnuť plánovaný rast a začleňovať nové produkty, viaceré kancelárie, služby a dodacie kanály		★★		43
Bezpečnosť a podpora zamestnancov					
<i>Poskytovatelia mikroúverov...</i>					
5.9	zaistujú bezpečnosť RIS		★★		43
5.10	obmedzujú prístup k RIS		★★		43
5.11	budú mať opatrenia na uchovávanie a obnovu informácií		★★		43
5.12	budú mať bezpečnostné opatrenia, ktorých cieľom je zabrániť nezákonnému alebo náhodnému pozmeňovaniu dátových súborov		★★		43
5.13	budú mať RIS, ktorý je schopný vytvárať auditorský záznam o dôležitých operáciách		★★		43
5.14	poskytnú zamestnancom odbornú prípravu a/alebo príručky		★★		43

1



Vzťahy so zákazníkmi a investormi

Úvod

Poskytovatelia mikroúverov majú jasné povinnosti voči zákazníkom a investorom. Prospech zákazníkov je úzko spojený s poslaním poskytovateľov mikroúverov bojovať proti chudobe a sociálnemu a finančnému vylúčeniu, zatiaľ čo súkromní a verejní investori sa stávajú čoraz dôležitejšími z hľadiska financovania sektora. Z tohto dôvodu je veľmi dôležité vypracovať zásady pre zaobchádzanie so zákazníkmi a zásady, ktorými sa zabezpečí transparentnosť a spoľahlivosť vo vzťahoch s investormi. V tomto oddiele kódexu sa stanovuje rad povinností poskytovateľov mikroúverov voči ich zákazníkom a investorom. Patrí sem spravodlivý a transparentný proces poskytovania úverov, právo na nápravu, vyhýbanie sa nadmernému zadlžovaniu zákazníkov, ochrana údajov zákazníkov a transparentné správanie voči investorom.

Vzťahy so zákazníkmi



Dostatočné informácie poskytované zákazníkovi

Ustanovenie 1.1: Poskytovatelia mikroúverov vo svojej reklame zverejnia náklady spojené s poskytnutím úveru (★)

Zverejnené náklady ako celkové náklady na úver alebo ročná percentuálna miera vo všetkých reklamách propagujúcich poskytovateľa vychádzajú z cien

Ustanovenie 1.2: V zmluve o úvere sa uvádzajú tieto informácie:

Ustanovenie 1.2.1: totožnosť a geografická adresa veriteľa (★)

Ustanovenie 1.2.2: suma (★)

Ustanovenie 1.2.3: trvanie zmluvy o úvere (★)

Ustanovenie 1.2.4: úroková sadzba (★)

Ustanovenie 1.2.5: náklady ako celkové náklady na úver (★)

Ustanovenie 1.2.6: poplatky za oneskorené splátky (★)

Ustanovenie 1.2.7: právo na predčasné splatenie (★)

Ustanovenie 1.2.8: plán splácania (★)

Toto ustanovenie je označené ako **prioritné ustanovenie**, pretože poskytovanie jasných zmluvných informácií je dôležité, keďže zákazníkovi pomáha prijímať informované rozhodnutia, pokiaľ ide o úvery.

Ustanovenie 1.3: V prípade úverov s trvaním 12 mesiacov alebo viac poskytovatelia mikroúverov poskytnú zákazníkovi jasné a presné informácie o ich úvere v ročnom výpise alebo ich sprístupnia na internete. (★★★)

Ročný výpis musí obsahovať vyplatenú sumu (úrok a istina), zostatok (úrok a istina) a štruktúru zvyšných platieb (harmonogram, sumy, úrok a istina). Ročný výpis sa môže posielat' elektronicky, v papierovej podobe alebo sa môže sprístupniť na internete.



Ustanovenie 1.4: Poskytovatelia mikroúverov prijímú primerané opatrenia, aby zabezpečili, že zákazníci v plnej miere rozumejú produktom, postupu a podmienkam zmluvy. (★★)

Je zavedený zdokumentovaný postup pre oznamovanie informácií súvisiacich s produktom alebo službou (o podmienkach a cenách produktov vrátane zmlúv) predtým, ako ich zákazník podpíše alebo obnoví. V rámci toho musia mať zákazníci čas a príležitosť prezrieť si podmienky uvedené v samostatnej ponuke alebo zmluve ešte pred podpísom. Ak je to potrebné a vhodné, medzi takéto opatrenia môže patriť odborná príprava zamestnancov, ktorí prichádzajú do priameho styku so zákazníkmi, v oblasti účinnej komunikácie so všetkými zákazníkmi alebo čítanie zmlúv nahlas zrakovo postihnutým alebo negramotným zákazníkom a poskytovanie materiálov v miestnych jazykoch. Osvedčeným postupom je aj poskytnúť zákazníkovi zoznam kľúčových faktov.

Práva zákazníkov

Ustanovenie 1.5: Zákazníci majú právo buď a) odstúpiť od zmluvy o úvere do siedmich kalendárnych dní od jej podpísania, alebo b) splatiť svoj úver v plnej výške bez vzniku dodatočných nákladov do siedmich kalendárnych dní od dátumu podpísania zmluvy o úvere bez uvedenia dôvodu. (★★)

Toto ustanovenie je označené ako **prioritné ustanovenie**, pretože ide o dôležité a všeobecne uznávané právo zákazníka. Toto právo bude zakotvené v zmluve o úvere. Dodatočné náklady sú náklady mimo všetkých administratívnych poplatkov alebo úrokových sadzieb zaplatených k danému dátumu.

Ustanovenie 1.6: Zákazníci majú právo, aby sa ich úverová história, ktorá vznikla u poskytovateľa mikroúverov, hlásila vnútroštátnym úverovým registrom a databázam, ak existujú. (★★)

V prípade potreby by sa malo toto právo stanoviť v zmluve o úvere. Cieľom je umožniť zákazníkovi vytvárať si pozitívne záznamy o úveroch. Toto ustanovenie platí iba v tých krajinách, v ktorých existujú vnútroštátne úverové registre a databázy zaznamenávajúce pozitívnu úverovú históriu.

Predchádzanie nadmernému zadlžovaniu zákazníkov

Ustanovenie 1.7: Poskytovatelia mikroúverov posúdia schopnosť splácať dlh a dovoliť si úver na základe dostatočných informácií od žiadateľa, z databázy a/alebo od konkurenta. (★★)

Toto ustanovenie je označené ako **prioritné ustanovenie**, pretože znižuje riziko nadmerného zadlžovania zákazníkov. Posúdenie musí zahŕňať aspoň výpočet prevádzkového kapitálu, zostatok v podnikaní a zostatok domácnosti a aktíva a pasíva zákazníka. Malo by obsahovať preskúmanie schopnosti zrealizovať projekt. V tejto súvislosti sa za osvedčený postup na účely pomoci pri posudzovaní považuje obrátenie sa na interné služby pre rozvoj podnikania alebo na externých partnerov.

Ustanovenie 1.8: Poskytovatelia mikroúverov budú disponovať úverovými politikami, ktorými sa poskytujú explicitné usmernenia o dlhových limitoch dlžníka a o prípustných výškach dlhu z iných zdrojov. (★★)

V úverovej politike sa môžu dlhové limity uvádzať ako percentuálny podiel alebo rozpätie percentuálnych podielov disponibilného príjmu, ktoré môže dlžník na základe odôvodneného očakávania zvládnuť. Mali by sa zakladať na realistickom posúdení disponibilného príjmu so zohľadnením kolísania a zahrnutím rezervy na iné dlhy.

Ustanovenie 1.9: V prípade výrazného neplatenia alebo nedoplatku presahujúceho jednomesačný úver by mal poskytovateľ mikroúveru bezodkladne informovať dlžníka o neplatení alebo nedoplatku prostredníctvom vhodného média. (★)

Systém a postupy zaručia, že neplatiaci dlžníci alebo dlžníci s nedoplatkom presahujúcim jednomesačný úver budú okamžite informovaní prostredníctvom vhodného média.

Starostlivosť o zákazníkov

Ustanovenie 1.10: Poskytovatelia mikroúverov budú pravidelne posudzovať spokojnosť zákazníkov. (★★★)

V prípade veľkých poskytovateľov mikroúverov to musí zahŕňať formálnejšie a pravidelné posúdenia vrátane použitia uznávaných metód prieskumu trhu, akými sú napríklad cieľové skupiny, prieskumy, dotazníky alebo zákaznícke skupiny. V prípade malých poskytovateľov môže byť posúdenie neformálnejšie a zahŕňať rozhovory so zákazníkmi alebo skupinové diskusie.

Ustanovenie 1.11: Poskytovatelia mikroúverov budú disponovať explicitnou politikou, ktorú poznajú všetci zamestnanci a v ktorej sa vyžaduje úplné prešetrenie a včasné vyriešenie sťažností zákazníkov. (▲) (★★)

Poskytovatelia majú zavedenú politiku na riešenie sťažností zákazníkov vrátane spôsobu, akým riešiť sťažnosti a informovať zákazníkov o ich práve sťažovať sa a o mechanizme na riešenie sťažností.

Ustanovenie 1.12: Poskytovatelia mikroúverov budú mať mechanizmus na riešenie sťažností zákazníkov s pomocou personálnych zdrojov určených na túto činnosť. (★)

Toto ustanovenie je označené ako **prioritné ustanovenie**, pretože právo na sťažnosť a nápravu je dôležitým a všeobecne uznávaným právom zákazníka. Tento mechanizmus musí byť povinnosťou jedného zamestnanca alebo viacerých zamestnancov. Môže byť súčasťou náplne práce jedného zamestnanca alebo skupiny zamestnancov.

Ustanovenie 1.13: Poskytovatelia mikroúverov v rámci procesu žiadosti o úver zabezpečia, aby boli zákazníci informovaní o svojom práve sťažovať sa a o tom, ako sa sťažovať príslušnej osobe. (★)

Informačný materiál, ktorý sa poskytne žiadateľovi o úver, by mal obsahovať informácie o práve sťažovať sa a o osobe, na ktorú sa treba v prípade sťažnosti obrátiť, ktoré by sa mali prebrať so žiadateľom.

Etické správanie zamestnancov a inštitúcie

Ustanovenie 1.14: Poskytovatelia mikroúverov nesmú diskriminovať zákazníkov na základe rasy, etnického pôvodu, rodu, politickej príslušnosti, zdravotného postihnutia, náboženstva alebo sexuálnej orientácie pri ich výbere a pri zaobchádzaní s nimi. (★)

Nediskriminačné zaobchádzanie je dôležité z hľadiska poskytnutia prístupu k finančným službám pre všetkých klientov, ktorí ich môžu použiť, a posilňuje ich dôveru v spravodlivé zaobchádzanie poskytovateľa. Poskytovateľ má zavedenú nediskriminačnú politiku (napr. v príručke o úvere, kódexe správania alebo podobných dokumentoch), v ktorej sa stanovuje, že pri žiadosti o úver sa úverová bonita neposudzuje na základe rasy, etnického pôvodu, rodu, politickej príslušnosti, zdravotného postihnutia, náboženstva alebo sexuálnej orientácie a zamestnanci sú o tom poučení. Poskytovatelia, ktorí používajú algoritmus v rámci postupu upisovania, by mali: zdokumentovať a preskúmať odôvodnenie pre takýto postup; a vylúčiť potenciálne diskriminačné ukazovatele (rasu, etnický pôvod, rod, vek, zdravotné postihnutie, politickú príslušnosť, sexuálnu orientáciu a náboženstvo) z algoritmu, aj keď súvisia s pravdepodobnosťou splatenia.

Ustanovenie 1.15: Poskytovatelia mikroúverov zavedú politiku s jasne stanovenými vhodnými a nevhodnými postupmi vymáhania pohľadávok zamestnancami a tretími stranami. (★★)

Poskytovateľ má písomný postup na vymáhanie pohľadávok, v ktorom sa uvádzajú prijateľné a neprijateľné postupy. Tento postup by sa mal vzťahovať na zamestnancov poskytovateľa a externé spoločnosti vymáhajúce pohľadávky (tretia strana).

Ustanovenie 1.16: Poskytovateľ mikroúverov bude pravidelne hodnotiť zamestnancov, aby posúdil ich výkon, etické správanie, profesionálne správanie a kvalitu interakcie so zákazníkmi. (★)

Hodnotenie zamestnancov sa robí aspoň raz ročne. Predmetom tohto hodnotenia by mali byť oblasti ako výkonnosť, etické a profesionálne správanie vrátane vzťahov so zákazníkmi.

Ochrana údajov zákazníkov

Ustanovenie 1.17: Poskytovatelia mikroúverov budú disponovať písomnou politikou na ochranu súkromia upravujúcou zhromažďovanie, spracovanie, používanie a šírenie údajov zákazníkov.(★★)

Poskytovateľ by mal mať písomnú politiku a postupy na ochranu súkromia, ktoré upravujú zhromažďovanie, spracovanie, používanie, šírenie a uchovávanie informácií o zákazníkoch.

Ustanovenie 1.18: Poskytovatelia mikroúverov zabezpečia, aby mali systémy (vrátane IT) na ochranu dôvernosti, bezpečnosti, presnosti a integrity osobných a finančných informácií o zákazníkoch. (★★)

Tieto systémy môžu zahŕňať ochranu heslom alebo šifrovanie databáz týkajúcich sa zákazníkov.

Ustanovenie 1.19: Zákazníci budú informovaní o spôsobe použitia ich informácií a o svojom práve odvolať súhlas s týmto používaním. (★)

Toto informovanie by malo zahŕňať vysvetlenie o spôsobe použitia a prezentácie údajov a o tom, že zákazník môže odvolať svoj súhlas s konkrétnym použitím. Zákazníkovi by sa to malo vysvetliť predtým, ako sa od neho bude vyžadovať predloženie príslušných informácií.

Ustanovenie 1.20: Písomný súhlas zákazníka sa vyžaduje pri použití akýchkoľvek informácií o zákazníkovi v reklamách, marketingových materiáloch a iných zverejnených informáciách. (★)

Znamená to, že na takéto používanie informácií o zákazníkovi sa vyžaduje podpis zákazníka. Zákazník môže svoj podpis poskytnúť elektronicky prostredníctvom e-mailu.

Vzťahy s investormi

Ustanovenie 1.21: Poskytovatelia mikroúverov nesú zodpovednosť za nezavádzanie investorov. (★)

Mali by sa sprístupniť relevantné a jasné informácie, ktoré by jednotlivcom/retailovým investorom umožnili prijímať informované rozhodnutia (napr. historické údaje o kriminalite, kde návratnosť investícií závisí od výkonnosti portfólia). Rozsah a povaha rizika sú objasnené (t. j. ak návratnosť investícií závisí od výkonnosti portfólia atď.). Toto sa nevzťahuje na poskytovateľov, ktorí ponúkajú fixné, nízkonákladové podiely v podobe členstva (t. j. úverové družstvá).

Ustanovenie 1.22: Poskytovatelia mikroúverov, ktorí prijímajú investície od jednotlivcov alebo retailových investorov, budú mať zdokumentované postupy na zabezpečenie porozumenia rizikám. (★)

Medzi tieto postupy by mohli patriť vyhlásenia o odmietnutí zodpovednosti, pokiaľ ide o riziká, pri podpise v úlohe investora (napr. povinnosť označiť políčko na potvrdenie, že rozumejú, že môžu prísť o peniaze), odkázanie na nezávislé, profesionálne poradenstvo a zdroje a poskytnutie kontaktného miesta u poskytovateľa, kde je možné získať ďalšie informácie. Ak poskytovateľ neprijíma investície od jednotlivcov, toto ustanovenie sa nebude uplatňovať. Poskytovatelia mikroúverov, ktorí ponúkajú fixné, nízkonákladové podiely v podobe členstva, ako napríklad úverové družstvá, sú vyňatí z pôsobnosti tohto ustanovenia.

2



Správa



Úvod

Správa „zahŕňa všetky mechanizmy, ktorými zúčastnené strany [...] vymedzujú a presadzujú poslanie inštitúcie [...] a zabezpečujú jej udržateľnosť prispôbením sa prostrediu, predchádzaním krízam a ich prekonávaním“⁴³. Silné a zodpovedné štruktúry správy sú v mikroúverových inštitúciách veľmi dôležité, keďže zabezpečujú, aby boli poskytovatelia vedení jasne stanovenými plánmi realizácie a aby sa neodchyľovali od tohto smerovania. Mimoriadne dôležité je to z hľadiska zabránenia odklonu od poslania. Tento oddiel sa vzťahuje na podnikateľské plánovanie, úlohu a zodpovednosť predstavenstva a manažmentu a na externé audity.

Vývoj podnikateľského plánu

Ustanovenie 2.1: Poskytovateľ mikroúverov vypracuje strategické dokumenty (napr. podnikateľský plán, stratégiu, operačný plán), ktoré sa pravidelne preskúmvajú, a to aspoň raz ročne, a v prípade potreby sa aktualizujú. (★★)

Toto ustanovenie je označené ako **prioritné ustanovenie**, pretože strategické dokumenty (napr. podnikateľský plán, stratégia, operačný plán) môžu slúžiť ako plán realizácie, v ktorom sa stanovuje smerovanie organizácie a ktorý usmerňuje jej politiky a stratégie. Súčasťou strategických dokumentov sú stanovené v **ustanovení 2.3.**

Ustanovenie 2.2: Strategické dokumenty (napr. podnikateľský plán, stratégia, operačný plán) sa budú vzťahovať aspoň na obdobie troch rokov. (★★)

Ustanovenie 2.3: Strategické dokumenty (napr. podnikateľský plán, stratégia, operačný plán) sa budú vzťahovať aspoň na tieto aspekty podnikania: (★★)

Toto ustanovenie je označené ako **prioritné ustanovenie**, pretože bez týchto prvkov strategické dokumenty nemusia poskytovať dostatočné usmernenie na smerovanie organizácie.

Ustanovenie 2.3.1: Poslanie, ciele a úlohy (★★)

Ustanovenie 2.3.2: Konceptia a realizácia produktu, ktoré zaručia súlad produktov s poslaním (★★)

Ustanovenie 2.3.3: Právna a inštitucionálna forma vrátane všetkých navrhovaných zmien právnej a inštitucionálnej štruktúry inštitúcie (★★)

Ustanovenie 2.3.4: Podrobné rozpočtové predpovede (★★)

Ustanovenie 2.3.5: Určenie hlavných rizík a spôsob ich riadenia (★★)

Ustanovenie 2.4: Strategické dokumenty zahŕňajú sociálne aj finančné ciele. (★★)

Poskytovatelia mikroúverov budú merať a zverejňovať finančné a sociálne ukazovatele výkonnosti uvedené v kapitole 4 kódexu nazvanej „Štandardy výkonnosti“. Hlavným dôvodom je overiť, či je v strategických dokumentoch (napr. podnikateľský plán, stratégia, operačný plán) zachovaná rovnováha medzi finančnými a sociálnymi cieľmi.

Ustanovenie 2.5: Poskytovatelia mikroúverov prijímú praktické opatrenia na podporu environmentálnej udržateľnosti. (★★)

Poskytovatelia by mali zaviesť niektoré praktické opatrenia na podporu environmentálnej udržateľnosti. Poskytovatelia môžu environmentálnu udržateľnosť podporovať dvomi spôsobmi. Po prvé, môžu konať tak, aby riadili internú ekologickú stopu svojich organizácií (t. j. špecifické mechanizmy na zníženie spotreby papiera, vody alebo energie, obmedzenie spracúvaného odpadu a obmedzenie emisí uhlíka). Po druhé, poskytovatelia môžu podporovať postupy, ktoré sú šetrné k životnému prostrediu, ponúkaním zelených finančných produktov alebo zohľadnením environmentálnych rizík v rámci procesu schvaľovania úveru (t. j. nefinancovať činnosti s vysokým environmentálnym rizikom). Poskytovatelia môžu zavádzať opatrenia v jednej alebo v oboch z týchto oblastí.

Ustanovenie 2.6: Poskytovatelia mikroúverov použijú nástroje kontroly riadenia a výkonu v podnikateľskom plánovaní. (★★)

Medzi tieto nástroje bude patriť aspoň analýza rozpočtovania a variancie (t. j. vypočítanie rozdielu medzi rozpočtovanými a cieľovými výdavkami a výnosmi – pozri glosár). Použitie takýchto nástrojov by malo byť v strategických dokumentoch (napr. podnikateľský plán, stratégia, operačný plán) evidentné.



Predstavenstvo

☀️ Nezávislosť predstavenstva

Ustanovenie 2.7: Všetci poskytovatelia mikroúverov budú mať dozornú radu, správnu radu alebo rovnocenný orgán (ďalej len „predstavenstvo“). (★)

Toto ustanovenie je označené ako **prioritné ustanovenie**, pretože predstavenstvo je nevyhnutnou súčasťou zabezpečovania udržateľnosti poskytovateľa a plnenia jeho podnikového poslania. Predstavenstvo alebo rovnocenný orgán by mali mať známych členov, predsedu, pravidelné zasadnutia, z ktorých sa vyhotovuje písomná zápisnica, a mali by dodržiavať ustanovenia stanovené v kódexe. Predstavenstvo bude zasadať aspoň štyrikrát do roka.

Ustanovenie 2.8: Predstavenstvo bude mať audítorský alebo dozorný výbor. (▲) (★★)

Predstavenstvo veľkých poskytovateľov bude mať audítorský alebo dozorný výbor. Táto osobitná podskupina predstavenstva je zodpovedná za dohľad nad auditom. Výbor by mal mať členov, ktorých vymenuje predstavenstvo, a mal by usporadúvať pravidelné zasadnutia, z ktorých sa vyhotovuje písomná zápisnica.

Ustanovenie 2.9: Audítorský alebo dozorný výbor bude nezávislý od manažmentu. (▲) (★★)

Zástupcov z manažmentu by malo byť čo najmenej a mali by tvoriť iba menšinu členov audítorského alebo dozorného výboru.

Ustanovenie 2.10: Audítorský alebo dozorný výbor bude každoročne zasadať s externými audítormi. (▲) (★★)

Zápisnice zo zasadnutí by sa mali zaznamenávať a uchovávať na referenčné účely. Manažment sa môže zúčastňovať na zasadnutiach s audítormi, ale audítorský alebo dozorný výbor má právo v prípade potreby zasadať bez manažérskeho tímu.

Ustanovenie 2.11: Audítorský alebo dozorný výbor musí mať odborné znalosti v oblasti finančnej analýzy a účtovníctva. (▲) (★★)

Ustanovenie 2.12: Predstavenstvo veľkých poskytovateľov mikroúverov bude mať minimálne päť členov predstavenstva. Malí a strední poskytovatelia mikroúverov budú mať minimálne troch členov predstavenstva. (★)

Ustanovenie 2.13: Väčšina členov predstavenstva bude nezávislá od manažmentu. (★★)

Znamená to, že väčšina predstavenstva by sa nemala skladať z akejkoľvek kombinácie manažmentu, zamestnancov, zákazníkov alebo ich najbližších rodinných príslušníkov. Toto ustanovenie je označené ako **prioritné ustanovenie**, pretože nezávislé predstavenstvo je dôležité z hľadiska zabezpečenia účinného dohľadu a poskytovania usmernenia manažmentu k strategickým otázkam. Toto ustanovenie sa neuplatňuje na družstvá s predstavenstvom zloženým zo zákazníkov, ktorí sú družstevní podielníci. Družstevní a vzájomní poskytovatelia by sa mali usilovať zabezpečiť, aby žiadna kombinácia manažmentu, zamestnancov alebo najbližších rodinných príslušníkov netvorila väčšinu predstavenstva.

Ustanovenie 2.14: O výbere predsedu a členov predstavenstva a odmeňovaní, ktoré dostanú, rozhodne valné zhromaždenie, výročné valné zhromaždenie alebo najvyšší orgán v rámci organizácie. (★)

Voľba predsedu a členov predstavenstva by sa mala uviesť v zápisnici z valného zhromaždenia alebo z výročného valného zhromaždenia.

Ustanovenie 2.15: Účinnosť predstavenstva bude pravidelne skúmať valné zhromaždenie alebo výročné valné zhromaždenie alebo rovnocenný orgán. (▲) (★★)

Výkon a účinnosť predstavenstva by mali predstavovať osobitný bod programu a diskusia by sa mala zahrnúť do zápisnice z valného zhromaždenia alebo výročného valného zhromaždenia alebo zápisnice rovnocenného orgánu.

Povinnosti predstavenstva

Ustanovenie 2.16: Predstavenstvo bude vykonávať dozor nad výkonom výkonného manažmentu. (★★)

Výkon výkonného riaditeľa, generálneho riaditeľa, finančného riaditeľa alebo dvoch najvyšších funkcií v organizácii by sa mal riešiť ako samostatný bod programu aspoň na jednom zasadnutí predstavenstva za rok. Tento bod by mal zahŕňať diskusiu o výsledkoch výkonného manažmentu v súvislosti s kľúčovými riadiacimi funkciami, akými sú plánovanie, organizácia, plnenie plánov, ľudské zdroje, vedenie a smerovanie a kontrola a monitorovanie.

Ustanovenie 2.17: Predstavenstvo bude účinne poskytovať strategické pokyny s cieľom pravidelne viesť manažment pri stanovovaní stratégie. (★)

Členovia predstavenstva spolupracujú na stanovovaní dlhodobých cieľov a schvaľujú strategické dokumenty (napr. podnikateľský plán, stratégiu, operačný plán), pričom prejavujú zodpovednosť za hlavné strategické ciele. Predstavenstvo pravidelne, aspoň raz za štvrtrok, preskúma ukazovatele. Predstavenstvo rokuje o riziku odklonu od poslania pravidelne a podľa potreby.

Článok 2.18: Predstavenstvo pravidelne skúma ukazovatele riadenia sociálnej výkonnosti. (★★)

Predstavenstvo skúma komplexné informácie o dosahu na želanú cieľovú skupinu, uspokojenie potrieb zákazníkov a výsledky v sociálnej oblasti.

Vplyv predstavenstva na poskytovateľa mikroúverov

Ustanovenie 2.19: Predstavenstvo vyberá a vymenúva výkonného riaditeľa poskytovateľa mikroúverov. (★)

Malo by sa to zakotviť v správnych dokumentoch a všetkých príručkách inštitúcie v oblasti ľudských zdrojov.

Ustanovenie 2.20: Predstavenstvo rozhoduje o výške odmeny pre pozície výkonného manažmentu. (★★)

Predstavenstvo rozhoduje o výške odmeny pre výkonného riaditeľa a v náležitých prípadoch aj pre ostatné pozície výkonného manažmentu. Malo by sa to zakotviť v správnych dokumentoch a všetkých príručkách inštitúcie v oblasti ľudských zdrojov.

Ustanovenie 2.21: Predstavenstvo schvaľuje významné zmeny v cenových politikách. (★)

Predstavenstvo by malo schvaľovať významné zmeny výšky úrokových sadzieb alebo prístupu k určovaniu úrokových sadzieb. Toto zahŕňa zavádzanie poplatkov, významné zvyšovanie účtovaných sadzieb a iné významné zmeny určovania úrokových sadzieb. Poskytovatelia by mali mať cenovú politiku prerokovanú predstavenstvom. V tejto politike by sa malo vysvetliť, akým spôsobom bola cenotvorba vytvorená, ktoré komponenty sú do ceny zahrnuté a odôvodnenie cenovej politiky.

Ustanovenie 2.22: Členom predstavenstva sa mesačne alebo štvrťročne vykazujú údaje o kvalite portfólia, finančnom výkone a zákazníkoch. (★)

Predstavenstvu sa mesačne alebo štvrťročne vykazujú údaje o kvalite finančného portfólia, finančnom výkone a globálne údaje o zákazníkoch (aspoň na štvrťročnom základe).

Ustanovenie 2.23: Aspoň jeden člen predstavenstva musí rozumieť bankovníctvu, financiám a úverovému riziku. (★★)

Tým sa zaručí minimálne porozumenie členmi predstavenstva (že budú schopní čítať finančné výkazy a porozumieť im).

Výber a zastúpenie členov predstavenstva

Ustanovenie 2.24: V súlade s vnútroštátnymi právnymi predpismi sú nevhodné osoby vylúčené z možnosti stať sa členmi predstavenstva. (★)

Poskytovateľ v dokumentácii o správe uvedie a vymedzí nevhodné osoby vylúčené z možnosti stať sa členmi predstavenstva, ak to nie je špecifikované v predpisoch.

Ustanovenie 2.25: Všetci poskytovatelia mikroúverov budú disponovať pravidlami stanovujúcimi obmedzenú dĺžku funkčného obdobia a rotáciu členov predstavenstva. (★)

Toto by mohlo byť zahrnuté do predpisov alebo stanovené vo vnútroštátnych právnych predpisoch alebo iných dokumentoch o správe (ak existujú). Z praktických dôvodov môžu byť z takýchto pravidiel vyňatí členovia predstavenstva vymenovaní poskytovateľmi finančných prostriedkov alebo investormi.

Ustanovenie 2.26: Všetci poskytovatelia mikroúverov budú disponovať pravidlami vyžadujúcimi úplné zverejnenie akýchkoľvek konfliktov záujmov členov predstavenstva. (★)

Všetky konflikty záujmov by sa mali zverejniť vo výročnej správe alebo v inom dokumente dostupnom verejnosti alebo aspoň investorom a členom.

Ustanovenie 2.27: Všetky predstavenstvá poskytovateľov mikroúverov budú mať členov s kvalifikáciou alebo rovnocennými skúsenosťami v týchto oblastiach: financie, podnikanie a manažment. (★★)

Ustanovenie 2.28: Poskytovatelia mikroúverov budú mať členov predstavenstva alebo manažérov, ktorí budú rozumieť sociálnej výkonnosti (▲) (★★★)

Aspoň jeden člen predstavenstva alebo manažér musí rozumieť sociálnej výkonnosti. Dôkaz o porozumení sociálnej výkonnosti môže zahŕňať účasť v osobitnej skupine pre sociálnu výkonnosť alebo internú odbornú prípravu, skúsenosť s riadením sociálnej výkonnosti alebo skúsenosť v oblasti poradenstva a konzultácií.

Manažment

Odborné znalosti manažmentu a riadenie ľudských zdrojov

Ustanovenie 2.29: Výkonní manažéri poskytovateľov mikroúverov musia byť spôsobilí na vykonávanie kľúčových funkcií riadenia. (★)

To zahŕňa plánovanie, organizáciu a plnenie plánov, ľudské zdroje, vedenie a smerovanie a kontrolu a monitorovanie. Predstavenstvo sa bude touto oblasťou zaoberať podľa ustanovenia 2.16.

Ustanovenie 2.30: Poskytovatelia mikroúverov budú mať plán nástupníctva pre výkonný manažment. (▲)(★★)

Poskytovatelia mikroúverov budú pripravení na plánovaný odchod (napr. odchod do dôchodku) a neplánovaný odchod svojho výkonného riaditeľa. Mal by to byť explicitný, najlepšie písomný plán, s ktorým bude predstavenstvo oboznámené a ktorý môže obsahovať potenciálnych kandidátov, odbornú prípravu potenciálnych interných kandidátov a dočasné opatrenia.

Ustanovenie 2.31: Poskytovatelia mikroúverov budú disponovať jasnými personálnymi politikami stanovenými v písomných príručkách o personáli. (★★)

Poskytovateľ disponuje jasnými personálnymi politikami pokrývajúcimi povýšenia, disciplinárne konania a platovú politiku. Veľkí poskytovatelia disponujú podrobnými personálnymi politikami opísanými v príručkách. Malí a strední poskytovatelia majú menej podrobné politiky opísané v usmerneniach. Tieto politiky sa budú týkať povýšení, disciplinárnych konaní a platovej politiky.

Ustanovenie 2.32: Poskytovatelia mikroúverov budú disponovať formálnym programom odbornej prípravy a zaškolenia. (★★)

Poskytovateľ má formálny program odbornej prípravy pre nových a existujúcich zamestnancov, aby úplne porozumeli poslaniu inštitúcie, jej sociálnym cieľom a hodnotám. V prípade malých poskytovateľov mikroúverov môže stačiť neformálny program odbornej prípravy a zaškolenia.

Ustanovenie 2.33: Poskytovatelia mikroúverov budú mať mechanizmus pre sťažnosti zamestnancov (★)

Veľkí poskytovatelia majú zavedený formálny mechanizmus pre sťažnosti zamestnancov, ktorý im umožní dôverným spôsobom upozorniť na problémy na pracovisku (napr. sexuálne obťažovanie). Tento mechanizmus sa bude aktívne používať na zbieranie a riešenie sťažností zamestnancov. Malí a strední poskytovatelia budú mať neformálny systém, ktorý zamestnancom umožní, aby na problémy na pracovisku dôverným spôsobom upozornili niekoho iného než priameho nadriadeného.

Ustanovenie 2.34: Poskytovatelia mikroúverov budú analyzovať spokojnosť zamestnancov (▲)(★★)

Poskytovatelia každoročne analyzujú spokojnosť zamestnancov (vrátane rozdelenia výsledkov podľa pohlaví). Vo formálnych prieskumoch spokojnosti sa zamestnanci požívajú o vyjadrenie k témam, ako napríklad pracovná záťaž, odborná príprava zamestnancov, komunikácia, účasť a vedenie zo strany nadriadených.

Prevádzkové príručky

Ustanovenie 2.35: Poskytovatelia mikroúverov budú mať prevádzkové príručky týkajúce sa riadenia. (★★)

Poskytovatelia budú mať prevádzkové príručky s podrobným opisom riadenia. Príručky sa budú týkať aspektov, ako sú žiadosti o úver, schválenia a refinancovanie, preskúmanie kvality portfólií a tvorba rezerv.

Ustanovenie 2.36: Poskytovatelia mikroúverov budú mať prevádzkové príručky týkajúce sa finančných operácií. (▲) (★★★)

Poskytovateľ bude mať finančné príručky s podrobným opisom finančných operácií vrátane kontroly rozpočtov, zostavovania presných finančných výkazov a spravovania pokladnice. Budú zahŕňať spôsob zaobchádzania s hotovosťou, účtovníctvo, investovanie, financovanie a riadenie likvidity.

Ustanovenie 2.37: Poskytovatelia by mali mať zdokumentovaný prístup k vyplácaniu dividend a k odmeňovaniu riadiacich pracovníkov a riaditeľa (★★)

V tomto dokumente by mala byť načrtnutá štruktúra rozhodovania o vyplácaní dividend a o odmeňovaní riadiacich pracovníkov a riaditeľa, ako aj odôvodnenie tohto rozhodovania a prístup k nemu. To môže zahŕňať aj využívanie referenčného porovnávania a mzdových rebríčkov. V dokumente by sa mal riešiť spôsob, akým poskytovateľ zabezpečí ich primeranosť a vhodnosť vzhľadom na sociálne ciele a cieľovú skupinu poskytovateľa so zreteľom na prípadnú prijatú verejnú podporu vrátane podpory z EÚ.

Externý audit

Ustanovenie 2.38: Poskytovatelia mikroúverov budú predmetom každoročného auditu vykonávaného externým audítorom. (★)

Toto ustanovenie je označené ako **prioritné ustanovenie**, pretože vykonávanie externých auditov je jedným zo základných spôsobov zabezpečovania presnosti a zmyslupnosti finančných výkazov.

Ustanovenie 2.39: Audítor má primeranú kvalifikáciu, akreditácie a skúsenosti v súlade s vnútroštátnymi alebo medzinárodnými účtovnými štandardmi. (★)

Ustanovenie 2.40: Externý audit bude v súlade s vnútroštátnymi alebo medzinárodnými audítorskými štandardmi. (★)

Ustanovenie 2.41: Externý audit sa doplní o list audítora. (★)

List musí obsahovať odsek, v ktorom sa uvádza jeden z týchto druhov výroku: výrok bez výhrad, výrok bez výhrad s dôrazom na skutočnosť, výrok s výhradou, odmietnutie výroku alebo záporný výrok.

Ustanovenie 2.42: Ak list obsahuje výhradu, poskytovateľ mikroúverov vyrieši problémy uvedené v liste primeranými opatreniami. (★)

Opatrenia prijaté alebo navrhnuté na riešenie problémov v liste by sa mali otvorene oznámiť predstavenstvu a v náležitých prípadoch by sa nimi mal zaoberať podnikateľský plán.

3



Riadenie rizík

Úvod

Poskytovatelia mikroúverov čelia početným rizikám, ktoré ohrozujú ich finančnú a inštitucionálnu životaschopnosť a dlhodobý rozvoj. Ich portfóliá môžu zažiť náhle zvýšenie objemu nesplácania a nedoplatkov úverov. Poskytovatelia môžu postihnúť podvodné úvery, ktoré poskytl ich pracovník v oblasti úverov. Z tohto dôvodu je nevyhnutné, aby poskytovatelia disponovali stabilnými systémami a postupmi na zisťovanie a posudzovanie rizík a na určovanie ich priority, internými kontrolami (napr. výbory pre úvery) na predchádzanie neželaným výsledkom alebo na ich zisťovanie a funkciu interného auditu na odhaľovanie porušení interných kontrol a podvodného správania. V tomto oddiele kódexu sa stanovujú spoločné štandardy na riadenie úverového rizika, rizík podvodov a bezpečnostných rizík a na funkciu interného auditu.

Rámec riadenia rizík

Ustanovenie 3.1: Poskytovatelia mikroúverov zavedú formalizované a explicitné procesy a postupy na zistenie a posúdenie rizík a na určenie ich priority. (★★★)

Toto ustanovenie je označené ako **prioritné ustanovenie**, pretože tieto procesy a postupy sú nevyhnutné na zníženie pravdepodobnosti výskytu straty a na minimalizovanie závažnosti straty, ak sa vyskytnú. Týmito procesmi by sa malo zabezpečiť, že riziká sa pravidelne skúmajú a posudzujú (frekvencia závisí od priority pridelenej príslušnému riziku). Môžu sem patriť pravidelné zasadnutia manažmentu, na ktorých sa prediskutujú riziká s použitím matice alebo registra rizík. Prostredníctvom matice alebo registra rizík sa zistia riziká, určí sa ich pravdepodobnosť a závažnosť (napr. nízka, mierna a vysoká) a vypracujú sa súhrnné profily rizika, v ktorých sa spájajú tieto meradlá (pravdepodobnosť a závažnosť). Môže sem patriť aj kvalita existujúceho riadenia rizík z hľadiska kontroly rizika (napr. silná, prijateľná alebo slabá) a trendu rizík (napr. stabilný, stúpajúci alebo klesajúci).

Ustanovenie 3.2: Vrcholový člen výkonného manažmentu bude zodpovedný za riadenie rizík v inštitúcii. (★)

Toto ustanovenie je označené ako **prioritné ustanovenie**, pretože manažment stanovuje spôsob prístupu ku kontrole rizika a k internej kontrole v organizácii. Je dôležité, aby zodpovední zamestnanci neboli prevádzkoví zamestnanci, ako napr. pracovníci v oblasti úverov a administratívni zamestnanci, ale malo by pokiaľ možno ísť o finančného riaditeľa. Vo väčších organizáciách by osoba s celkovou zodpovednosťou za riadenie rizík nemala byť zapojená do prevádzkových činností, ale mala by sa venovať riadeniu rizík.

Ustanovenie 3.3: Poskytovatelia mikroúverov budú vykonávať interné kontroly. (★)

Poskytovatelia by mali mať interné kontroly na zabezpečenie prijateľných úrovní rizika. Bežné kontroly rizika obsahujú politiky, pri ktorých sa vyžadujú dva podpisy na úveroch, aby sa znížilo úverové riziko a riziko podvodného poskytovania úverov, a vyžadujú sa aj trezory, trezorové miestnosti alebo bezpečnostní strážcovia na ochranu hotovosti a iných aktív.

Ustanovenie 3.4: Poskytovatelia mikroúverov budú pridelovať zodpovednosť za monitorovanie a poskytovanie relevantných údajov manažmentu. (★)

Môže to znamenať, že konkrétny zamestnanec alebo pracovná pozícia by mali byť zodpovední za pravidelné zostavovanie údajov a správ pre manažment o príslušných rizikách. Dostupnosť pravidelných výkazov riadenia rizík a pridelovanie zodpovednosti za vykazovanie riadenia rizík.



Riadenie kreditného rizika

Ustanovenie 3.5: Poskytovatelia mikroúverov zohľadnia riziká v súvislosti s cenotvorbou svojich produktov. (★★)

Úroková sadzba by mala aspoň sčasti odrážať úroveň rizika spolu s nákladmi spojenými s poskytovaním úverov. Nie je to, samozrejme, jediný určujúci faktor, keďže výšku úrokovej sadzby môžu ovplyvňovať aj maximálne limity vnútroštátnych úrokových sadzieb, opatrenia týkajúce sa financovania a dostupnosť úveru pre dlžníkov. Poskytovatelia by v prípade potreby mali mať jasne zdokumentovaný prístup týkajúci sa toho, akým spôsobom presúvajú finančnú podporu poskytnutú z EÚ príjmom mikroúverov pri stanovovaní úrokových sadzieb.

Ustanovenie 3.6: Poskytovatelia mikroúverov budú znižovať úverové riziká požiadavkou, aby každý úver schvaľovali aspoň dve osoby. (★)

Toto ustanovenie je označené ako **prioritné ustanovenie**, pretože požiadavka, aby úvery schvaľovali vždy dve osoby, je jedným z najuznávanejších spôsobov obmedzovania nesprávnych alebo podvodných rozhodnutí o úveroch. Patria sem úvery, ktoré majú upravený splátkový kalendár a sú refinancované. Je prijateľné, ak úvery spĺňajúce určité bodové ohodnotenie alebo podmienky schvaľuje jeden zamestnanec za pomoci silného rozhodovacieho mechanizmu alebo algoritmu. Pri veľmi malých úveroch je prijateľné, ak iba jeden zamestnanec schvaľuje žiadosti o úver vypracované iným zamestnancomstaff.

Ustanovenie 3.7: Poskytovatelia mikroúverov budú znižovať úverové riziká preskúmaním súhrnného vystavenia poskytovateľa akýmkoľvek osobitným koncentráciám skupín dlžníkov, ktorých schopnosť splácať by mohla byť veľmi podobná. (▲) (★★★)

Spoliehanie sa na úzku kategóriu dlžníkov by mohlo poskytovateľa potenciálne vystaviť riziku vysokých mier zlyhania spôsobených okolnosťami, ktoré ovplyvňujú konkrétnu skupinu, ako napríklad geograficky koncentrované hospodárske poklesy, zmeny špecifické pre odvetvie (napr. nové právne predpisy, zvýšená hospodárska súťaž) a prírodné katastrofy. Koncentrácie dlžníkov by mohli okrem iného zahŕňať sektor alebo geografickú lokalitu. Toto preskúmanie môže vykonať manažment a/alebo predstavenstvo. V preskúmaní by sa mal zväziť vplyv na vystavenie poskytovateľa riziku, či by poskytovateľ mal a mohol prijať kroky, aby sa zabránilo nadmernému spoliehaniu sa na konkrétnu skupinu dlžníkov, a aké by mohli byť tieto potenciálne opatrenia (napr. diverzifikácia portfólia, expanzia na nové geografické trhy). Uznáva sa, že poskytovatelia mikroúverov sa zvyčajne zameriavajú na zraniteľné skupiny, čo môže viesť ku koncentráciám skupín dlžníkov s podobnými schopnosťami splácania. Neznamená to však, že poskytovatelia by sa mali vyhýbať poskytovaniu úverov týmto skupinám.

Ustanovenie 3.8: Poskytovatelia mikroúverov pracujúci so stimulmi pre zamestnancov by mali zabezpečiť, aby neboli prepojené výhradne so vznikom úveru, ale aj s kvalitou portfólia. (★★)

Plánovanie kvality portfólia

Ustanovenie 3.9: Poskytovatelia mikroúverov budú minimálne merať a sledovať kvalitu portfólia. (★)

Poskytovateľ by mal byť schopný vygenerovať spoľahlivé informácie o portfóliu vystavenom riziku (podiel a objem na vekových kategóriách) a podľa možnosti zobraziť rôzne členenia (sektor, odvetvie, pracovník v oblasti úverov, produkty), ako aj informácie o úprave splátkových kalendárov (PVR, objem). Môže to zahŕňať aj opätovne prerokované úvery a odpísané úvery.

Ustanovenie 3.10: Poskytovatelia mikroúverov pravidelne preskúmajú výdavky na rezervy na úverové straty a metodiku tvorby rezerv na úverové straty. (★★)

Poskytovateľ mikroúverov by mal pravidelne skúmať výdavky na rezervy na úverové straty, aby sa overilo, či presne odzrkadľujú úverové straty poskytovateľa. Ak to tak nie je, poskytovateľ by mal uvažovať o úprave svojej metodiky tvorby rezerv na straty. Malo by k tomu dôjsť v krajnom prípade aspoň raz ročne a malo by to byť vykonané manažmentom alebo predstavenstvom.

Ustanovenie 3.11: Poskytovatelia mikroúverov poskytnú svoju metodiku tvorby rezerv na úverové straty svojim poskytovateľom finančných prostriedkov a investorom. (★)

Ustanovenie 3.12: Poskytovatelia mikroúverov budú disponovať explicitnou politikou o odpisoch, ktorá sa konzistentne uplatňuje. (★★)

Zvyčajne sa v odpisovej politike – politike, ktorou sa usmerňuje postup uznania úveru za nevyhľaditeľný – stanovuje, že úver určitý počet dní po splatnosti sa odpisuje. Túto skutočnosť môže overiť interný alebo externý audítor.

Riadenie rizika podvodov a bezpečnostného rizika

Ustanovenie 3.13: Poskytovatelia mikroúverov budú mať písomnú politiku, v ktorej sa stanovujú limity poskytovania úverov pre rôzne kategórie zamestnancov a výbory pre úvery. (★)

Poskytovatelia by mali vo svojej politike poskytovania úverov špecifikovať maximálnu výšku úveru, ktorý môžu ich pracovníci v oblasti úverov a výbory pre úvery vydať. Aj postup udeľovania úverov prekračujúcich tento limit by sa mal v prípade potreby špecifikovať v dokumente o politike.

Ustanovenie 3.14: Poskytovatelia mikroúverov budú disponovať explicitnými, vhodnými a transparentnými postupmi na úpravu splátkového kalendára úverov. (★★)

Tieto postupy by mali zahŕňať usmernenia o type povolených úprav splátkového kalendára, ktoré sa považujú za najvhodnejšie, o harmonograme splácania zmeškaných platieb a o okolnostiach, za ktorých je úprava splátkového kalendára prípustná a vhodná. Typom úpravy splátkového kalendára sa označuje to, či dlžník pokračuje v platení úrokov, alebo či boli odložené platby istiny aj úroku s narastaním úroku alebo bez neho. Harmonogram splácania zmeškaných platieb by mohol obsahovať veľké platby po konkrétnej udalosti alebo splátky. Vhodné okolnosti na úpravu splátkového kalendára zahŕňajú okolnosti, za ktorých je dlžník dočasne neschopný splácať z dôvodu neočakávanej udalosti alebo núdze (napr. prírodná katastrofa, oneskorená platba od zákazníkov), ale v prípade ktorých existuje možnosť spätného získania (z príjmu z podnikania alebo iných zdrojov). Toto usmernenie by malo byť uvedené v písomnej politike.

Ustanovenie 3.15: Poskytovatelia mikroúverov zaoberajúci sa zaistenými úvermi budú disponovať explicitnými politikami a postupmi na zaobchádzanie s kolaterálom. (★★)

Politiky a postupy by sa mali zaoberať takými aspektmi, ako je typ aktív prípustných ako záruka kolaterálu, postup oceňovania a evidencie kolaterálu, akákoľvek kontrola kolaterálu so zreteľom na zníženie jeho hodnoty a jasné postupy vrátenia kolaterálu klientovi (ak si poskytovateľ ponecháva kolaterál počas obdobia úveru).



Ustanovenie 3.16: Poskytovatelia mikroúverov budú klasifikovať obmedzené a neobmedzené pohyby finančných prostriedkov na účte. (★★★)

Poskytovatelia by mali disponovať politikou zabezpečujúcou oddelenie grantov a investícií, ktorých používanie je neobmedzené, a tých, ktoré sú účelovo viazané. Ide o štandardný postup v medzinárodne a vnútroštátne uznávanom účtovníctve. Prijatím takýchto štandardov by poskytovatelia dodržali toto ustanovenie. Je to dôležité z hľadiska predchádzania zneužívaniu finančných prostriedkov. Postup môže zahŕňať požiadavku, aby boli finančné prostriedky na samostatných účtoch, aby sa viedli samostatné audítorské záznamy pre rôzne finančné prostriedky a aby sa dokumentovali oddelene na auditových účtoch a v iných príslušných dokumentoch.

Ustanovenie 3.17: Poskytovateľ mikroúverov bude v čo najväčšom rozsahu obmedzovať manipuláciu s hotovosťou využívaním bánk alebo elektronických prostriedkov prevodov. (★★)

Manipulovanie s hotovosťou a hotovostné transakcie predstavujú pre poskytovateľov možné bezpečnostné hrozby vo forme krádeže a zničenia hotovosti a vyžadujú si opatrenia na ochranu hotovosti. Najúčinnějšíou kontrolou na ochranu hotovosti je v čo najväčšom rozsahu vykonávať všetky finančné transakcie vrátane vyplatení a splátok elektronicky alebo prostredníctvom bánk. Poskytovatelia si môžu vytvoriť vlastnú štruktúru elektronických platieb alebo pracovať v partnerstve s bankami a využívať existujúcu infraštruktúru elektronických platieb. Ak je infraštruktúra na podporu elektronických spôsobov prevodov obmedzená, poskytovatelia by mohli zvážiť alternatívne spôsoby elektronických platieb, ako napríklad mobilné bankovníctvo alebo predplatené karty či karty s uloženou hodnotou.

Ustanovenie 3.18: Poskytovatelia mikroúverov, ktorí manipulujú s hotovosťou, zavedú tieto opatrenia a postupy:

Ustanovenie 3.18.1: Dostatočné bezpečnostné opatrenia na ochranu hotovosti a iných aktív (★★)

Sem môžu patriť trezory, trezorové miestnosti, zámky dvier a okien, bezpečnostné kamery a bezpečnostná stráž.

Ustanovenie 3.18.2: Štandardizované a konzistentné postupy hotovostných transakcií (★★)

Tieto postupy by mali zahŕňať vykazovanie a vyrovnávanie hotovostných transakcií. Strední a veľkí poskytovatelia mikroúverov by ich mali mať zahrnuté v prevádzkových príručkách o funkciách pokladnice.

Ustanovenie 3.19: Poskytovatelia mikroúverov budú pri práci oddeľovať povinnosti schvaľovania a vyplácania úverov. (★)

Malo by to byť zakotvené v príslušných opisoch náplne práce, systéme IT a/alebo v politikách poskytovania úverov.

Ustanovenie 3.20: Poskytovatelia mikroúverov budú mať zavedené postupy proti praniu špinavých peňazí. (★★)

Toto ustanovenie je označené ako **prioritné ustanovenie**, pretože finančná trestná činnosť je dnes rozšírenejšia než kedykoľvek predtým. Poskytovateľ zavedie písomné postupy proti praniu špinavých peňazí zamerané na vyhýbanie sa podvodnému zneužitiu jeho finančných prostriedkov na účely daňových podvodov, daňových únikov, prania špinavých peňazí a financovania terorizmu. Tieto postupy by mali byť úmerné veľkosti, službám a riziku prania špinavých peňazí poskytovateľa a mali by byť aj v súlade s vnútroštátnymi predpismi. Tieto postupy by mali pokrývať aspoň procesy na overenie totožnosti a adresy zákazníkov v rámci procesu náležitej starostlivosti, overenie zdroja darov a príspevkov pre poskytovateľa, overenie totožnosti jednotlivých investorov (ak je to vhodné), overenie zdroja finančných prostriedkov alebo aktív použitých ako zábezpeka/kolaterál pre mikroúver (ak je to vhodné) a vedenie záznamov o transakciách počas stanoveného obdobia. Poskytovatelia, ktorí poskytujú mikroúver v spolupráci s bankou, predložia vyhlásenia partnerských bánk o ich postupoch na boj proti praniu špinavých peňazí. Takéto vyhlásenia by mohli potvrdiť regulačný štandard, ktorým sa daná banka riadi, a kontaktnú osobu, ktorá môže poskytnúť ďalšie informácie.

Funkcia interného auditu

Ustanovenie 3.21: Poskytovatelia mikroúverov budú disponovať funkciou interného auditu prispôbenou veľkosti organizácie. (★★★)

Toto ustanovenie je označené ako **prioritné ustanovenie**, pretože je dôležité na stanovenie účinnosti externých kontrol. Každý poskytovateľ mikroúverov vyhodnotí riadenie rizík ex post (po operáciách). V rámci interného auditu sa overí jednotné dodržiavanie politík a postupov a môže sa predložiť dôkaz o nápravných opatreniach prijatých v prípade čiastočného alebo nesprávneho vykonávania. Audit by mal byť zameraný na zistenie podvodov a problémov týkajúcich sa kvality portfólia predtým, ako spôsobia podstatné straty. Povaha a rozsah auditu sa budú líšiť v závislosti od veľkosti, a to v rozpätí od kontrol manažmentu na mieste týkajúcich sa práce podriadených až po komplexný audit vrátane preskúmania spisov úverov a návštev zákazníkov. Jedna osoba by mala byť zodpovedná za vykonávanie pravidelného interného auditu. V prípade menších poskytovateľov ho môže vykonávať vrcholový manažér alebo sa môže zadať externému audítovi. Strední a veľkí poskytovatelia môžu mať špecializovaného interného audítora alebo oddelenie interného auditu.

Ustanovenie 3.22: Interný audítor alebo osoba zodpovedná za interný audit bude podriadená priamo predstavenstvu. (★)

Táto osoba by mala priamo a pravidelne poskytovať predstavenstvu správy.

Ustanovenie 3.23: V rámci interného auditu sa určia tieto aspekty:

Ustanovenie 3.23.1: Spoľahlivosť a presnosť finančných a prevádzkových informácií (★★)

Ustanovenie 3.23.2: Dodržiavanie stanovených postupov a politík uvedených v prevádzkových príručkách (★★)

Ustanovenie 3.23.3: Akékoľvek porušenia interných kontrol (★★)

Ustanovenie 3.23.4: Existencia rizík, ktoré poskytovateľ predtým neidentifikoval (★★★)

Prostredníctvom interného auditu sa skúma existencia nepredvídaných rizík, ktoré poskytovateľ pôvodne neidentifikoval ako riziká. Napríklad, pri skúmaní úverového portfólia interný audítor zistí, že poskytovanie úverov je prevažne sústredené na malé podniky, ktoré sú dodávateľmi veľkého miestneho podniku. Register rizík neidentifikoval, že zatvorenie tohto podniku môže ovplyvniť výkonnosť úverového portfólia.

Článok 3.24: Funkcie stanovené v ustanovení 3.22 sa budú vykonávať pravidelne, minimálne raz za rok. (▲) (★★)

4

Štandardy výkazníctva

Úvod

Celosvetovo sa v rámci konsenzu čoraz viac zdôrazňuje, že najlepším spôsobom podpory lepšieho využívania verejných a súkromných finančných prostriedkov a lepšej trhovej disciplíny je vyššia miera zverejňovania informácií a transparentnosti. S cieľom umožniť porovnania výkonu poskytovateľov mikroúverov boli na základe medzinárodného konsenzu vypracované štandardy finančného výkazníctva. V tomto oddiele kódexu sa stanovuje súbor spoločných štandardov výkazníctva a zverejňovania ukazovateľov vykazovania sociálneho a finančného výkonu. Tieto štandardy sa vo veľkej miere opierajú o medzinárodne uznávané účtovné štandardy.

Spoločné štandardy finančného výkazníctva

Ustanovenie 4.1: Poskytovatelia mikroúverov v celej Európe budú dodržiavať tieto vymedzenia pri meraní a vykazovaní týchto ukazovateľov:

V prípade organizácií, v ktorých poskytovanie mikroúverov nie je hlavnou činnosťou – organizácia môže poskytovať iné formy úverových alebo nefinančných služieb alebo môže byť súčasťou väčšej materskej spoločnosti – sa odporúča oddelenie činnosti týkajúcej sa mikroúverov. Má to osobitný význam z hľadiska výdavkov na personál a administratívnych výdavkov, ale aj v oblasti aktív a pasív.

Ustanovenie 4.1.1: Súčasné portfólio (★)

Ide o nesplatenú hodnotu všetkých úverov, pri ktorých nie je žiadna splátka istiny po splatnosti, vrátane reštrukturalizovaných úverov. Vztahuje sa len na istinu a nezahŕňa vzniknutý úrok.

Ustanovenie 4.1.2: Hrubé úverové portfólio (★)

Ide o nesplatený zostatok istiny všetkých nesplatených úverov vrátane súčasných, nesplácaných a reštrukturalizovaných úverov, ale nezahŕňa úvery, ktoré boli odpísané, ani nezaplatený úrok.

Ustanovenie 4.1.3: Čisté úverové portfólio (★)

Čisté úverové portfólio sa vypočíta odpočítaním opravnej položky na stratu zo zníženia hodnoty (rezerva na úverovú stratu) od hrubého úverového portfólia.

Ustanovenie 4.1.4: Aktívni dlžníci (★★)

Aktívni dlžníci sú jednotlivci, ktorí v súčasnosti majú nesplatený zostatok úveru u poskytovateľa mikroúverov alebo sú prvotne zodpovední za splatenie akejkoľvek časti hrubého úverového portfólia. Jednotlivci s viacerými úvermi od poskytovateľa mikroúverov by sa mali chápať ako jeden dlžník.

Ustanovenie 4.1.5: Finančné výnosy (★★)

Finančné výnosy zahŕňajú výnosy z úverového portfólia a z investícií. Finančné výnosy z úverového portfólia sú výnosy zo získaných úrokov, poplatkov a provízií (vrátane poplatkov za omeškanie a penále z omeškania) len z hrubého úverového portfólia. Zahŕňajú úroky uhradené v hotovosti a vzniknutý, ale ešte neuhradený úrok. Finančné výnosy z investícií sú výnosy z úrokov, dividend alebo iných platieb vytvorených finančnými aktívami inými ako hrubé úverové portfólio, ako napríklad úročené vklady, depozitné certifikáty a pokladničné poukážky. Zahŕňajú úroky uhradené v hotovosti a vzniknutý, ale ešte neuhradený úrok.

Ustanovenie 4.1.6: Prevádzkové výnosy (★★)

Zahŕňajú všetky finančné výnosy a iné prevádzkové výnosy generované z ostatných finančných služieb, ako sú poplatky a provízie za neúverové finančné služby, ktoré sa nepovažujú za finančné výnosy. Môžu zahŕňať výnosy súvisiace s poskytovaním úverov, ako napríklad poplatky za členstvo, poplatky bankomatových kariet, poplatky za prevod alebo iné finančné služby, ako napríklad platobné služby alebo poistenie. Môžu zahŕňať čisté kurzové zisky/straty, ale sú z nich vylúčené dary a výnosy, ktoré nevznikli poskytovaním úverov a finančných služieb. Môžu zahŕňať výnosy z poskytovania nefinančných služieb (odborná príprava, mentorstvo, odborné vedenie atď.), ak sa považujú za neoddeliteľnú súčasť poskytovania finančných služieb alebo sú súčasťou hlavnej podnikateľskej činnosti inštitúcie.

Ustanovenie 4.1.7: Výdavky na personál (★)

Zahŕňajú mzdy a platy, iné krátkodobé zamestnanecké požitky, výdavky na dávky po skončení zamestnania, výdavky na odstupné, transakcie platieb odvodených od podielov alebo iné dlhodobé požitky a ostatné zamestnanecké požitky.

Ustanovenie 4.1.8: Aministratívne výdavky (★)

Zahŕňajú nefinančné výdavky okrem výdavkov na personál priamo súvisiace s poskytovaním finančných služieb alebo iných služieb, ktoré sú neoddeliteľnou súčasťou vzťahu poskytovateľa mikroúverov so zákazníkmi v oblasti finančných služieb.

Ustanovenie 4.1.9: Finančné výdavky (★)

Zahŕňajú všetky úroky, poplatky a provízie vzniknuté zo všetkých záväzkov vrátane vkladových účtov zákazníkov vedených poskytovateľom mikroúverov, komerčné a koncesné úvery, hypotéky a iné záväzky. Môžu zahŕňať poplatky za zriadenie úverových liniek. Zahŕňajú vzniknuté a hotovostné úroky.

Ustanovenie 4.1.10: Portfólio vystavené riziku (PVR) (★)

Toto ustanovenie je označené ako **prioritné ustanovenie**, pretože predstavuje najvšeobecnejšie uznávané opatrenie v oblasti kvality portfólia. Ide o hodnotu všetkých nesplatených úverov, ktoré majú jednu alebo viac splátok istiny po splatnosti dlhšie ako určitý počet dní. Zahŕňa celý nesplatený zostatok istiny, splátky po splatnosti aj budúce splátky, ale nezahŕňa vzniknutý úrok. Nezahŕňa úvery, ktoré boli reštrukturalizované alebo majú upravený splátkový kalendár, ak nie sú po splatnosti. Poskytovatelia by mali merať aspoň PVR, ktoré sú 30 a 90 dní po splatnosti.

Ustanovenie 4.1.11: Odpisy (★)

Hodnota úverov je uznaná za nevyhnutelnú na účely účtovníctva. Odpis je účtovný postup, pomocou ktorého sa odstraňuje zostatok úveru z hrubého úverového portfólia a opravnej položky na stratu zo zníženia hodnoty, ale neovplyvňuje čisté úverové portfólio, celkové aktíva ani kapitálový účet. Ak je opravná položka na stratu zo zníženia hodnoty nedostatočná na pokrytie odpísanej sumy, zvyšná suma spôsobí ďalšie straty zo zníženia hodnoty pri úveroch.

Ustanovenie 4.1.12: Opravná položka na stratu zo zníženia hodnoty (rezerva na úverové straty) (★)

Opravná položka na stratu zo zníženia hodnoty (nazývaná aj rezerva na úverové straty) je časť hrubého úverového portfólia, na ktorú bola vytvorená rezerva vzhľadom na očakávané straty spôsobené zlyhaním (ide o položku súvahy). Výdavky na rezervu na úverové straty sú výdavky odložené ako opravná položka na nevyplatené úvery a splátky úverov. Rezervy na úverové straty sú úpravou rezerv na úverové straty a sú položkou výkazu ziskov a strát.

Ustanovenie 4.1.13: Aktíva (★)

Súčet nehnuteľností, strojov a zariadení, investičného majetku, goodwillu, nehmotných aktív okrem goodwillu, ostatných finančných aktív, úverov a pohľadávok, investícií účtovaných metódou vlastného imania, biologických aktív, neobežných aktív klasifikovaných ako držané na predaj, zásob, splatných daňových pohľadávok, odložených daňových pohľadávok, obchodných a ostatných pohľadávok, peňazí a peňažných ekvivalentov.

Ustanovenie 4.1.14: Pasíva (★)

Súčet celkových obchodných záväzkov a ostatných záväzkov, rezerv na zamestnanecké požitky, ostatných rezerv, odložených výnosov, ostatných finančných záväzkov, ostatných nefinančných záväzkov, splatných daňových záväzkov, odložených daňových záväzkov a záväzkov obsiahnutých v skupinách určených na vyradenie klasifikovaných ako držané na predaj.

Ustanovenie 4.1.15: Koefficient prevádzkovej udržateľnosti (★)

Toto ustanovenie je označené ako **prioritné ustanovenie**, pretože je základným ukazovateľom výkonnosti poskytovateľa mikroúverov. Meria rozsah, v ktorom poskytovateľ pokrýva svoje náklady prevádzkovými výnosmi. Vypočíta sa podľa tohto vzorca:

Prevádzkové výnosy

(Finančné výdavky + výdavky na rezervu na úverové straty + výdavky na personál + administratívne výdavky)

Spoločné štandardy výkazníctva v sociálnej oblasti

Ustanovenie 4.2: Poskytovatelia mikroúverov budú každoročne zverejňovať tieto ukazovatele:

Ustanovenie 4.2.1: Poslanie (★)

Toto ustanovenie je označené ako **prioritné ustanovenie**, pretože zverejnenie sociálneho poslania je dôležité na zlepšenie transparentnosti týkajúcej sa kľúčového aspektu obchodného modelu poskytovateľa.

Ustanovenie 4.2.2: Priemerná veľkosť poskytnutého úveru (★)

Ustanovenie 4.2.3: Medián veľkosti poskytnutých úverov ako percentuálny podiel hrubého národného dôchodku (★)

Ustanovenie 4.2.4: Percentuálny podiel zákazníčok, ak je relevantný pre cieľový trh a poslanie (★)

Ustanovenie 4.2.5: Percentuálny podiel zákazníkov z vidieka, ak je relevantný pre cieľový trh a poslanie (★)

Ustanovenie 4.2.6: Percentuálny podiel zákazníkov pod hranicou chudoby, ak je relevantný pre cieľový trh a poslanie (★★★)

Ustanovenie 4.2.7: Percentuálny podiel zákazníkov postupujúcich k bežnému financovaniu, ak je relevantný pre cieľový trh a poslanie (★★)

Ustanovenie 4.2.8: Percentuálny podiel menšinových zákazníkov, ak je relevantný pre cieľový trh a poslanie (★)

Ustanovenie 4.2.9: Percentuálny podiel financovaných startupov, ak je relevantný pre cieľový trh a poslanie (★)

Ustanovenie 4.2.10: Percentuálny podiel zákazníkov poberajúcich sociálne dávky, ak je relevantný pre cieľový trh a poslanie (★)

Spoločné štandardy zverejňovania

Ustanovenie 4.3: Verejnosť bude mať prístup k informáciám stanoveným v kódexe o jednotlivých poskytovateľoch mikroúverov prostredníctvom online databázy. (★)

Poskytovatelia budú napojení na bezpečné webové sídlo, cez ktoré budú môcť zverejňovať informácie. Odporúča sa, aby poskytovatelia zverejnili tieto informácie aj vo svojich výročných správach a na iných relevantných fórach.

Ustanovenie 4.4: Poskytovatelia mikroúverov budú každoročne zverejňovať tieto ukazovatele:

Ustanovenie 4.4.1: Počet aktívnych dlžníkov (★)

Ide o počet jednotlivcov, ktorí majú v súčasnosti nesplatený zostatok úveru u poskytovateľa alebo sú primárne zodpovední za splatenie akejkoľvek časti hrubého úverového portfólia. Jednotlivci, ktorí majú viac úverov od poskytovateľa, by sa mali chápať ako jeden dlžník.

Ustanovenie 4.4.2: Počet a hodnota vydaných a nesplatených úverov (★)

Ide o: 1. počet a hodnotu úverov vydaných alebo vyplácaných počas príslušného roka a 2. počet a hodnotu zostávajúcich úverov na konci účtovného obdobia.

Ustanovenie 4.4.3: Hodnota súčasného, hrubého a čistého úverového portfólia (★)

Ustanovenie 4.4.4: Portfólio vystavené riziku (★)

Poskytovatelia zverejnia PVR, ktoré sú 30 a 90 dní po splatnosti.

Ustanovenie 4.4.5: Podiel poskytovania úverov prepojeným stranám (★)

Poskytovanie úverov prepojeným stranám sa vzťahuje na členov predstavenstva, zamestnancov alebo najbližších rodinných príslušníkov, ktorí získajú úvery alebo investície od poskytovateľov mikroúverov.

Ustanovenie 4.4.6: Celková hodnota aktív a pasív (★)

Ustanovenie 4.4.7: Koefficient prevádzkovej udržateľnosti (★)

Toto ustanovenie bolo označené ako **prioritné ustanovenie**, pretože transparentnosť v oblasti výkonnosti je dôležitou súčasťou vstúpenia trhovej disciplíny a zlepšovania dôvery v sektor.

Ustanovenie 4.4.8: Prijaté subvencie (★)

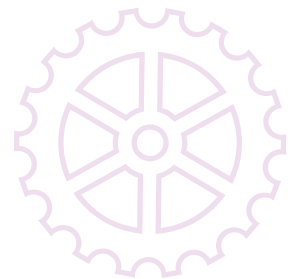
Poskytovatelia zverejnia výšku prevádzkových grantov, ktoré každoročne prijímajú (v eurách) a počet aktívnych dobrovoľníkov v čase vykazovania.

Ustanovenie 4.4.9: Náklady na úver (★)

Ustanovenie 4.4.10: Počet pracovníkov v oblasti úverov a (celkový) počet zamestnancov (★)

Ustanovenie 4.5: Poskytovatelia mikroúverov budú zaznamenávať a zverejňovať počet sťažností prijatých v priebehu roka (★)

Všetky záležitosti, ktoré žiadateľ alebo aktívny či minulý zákazník nahlási v rámci formálneho postupu sťažnosti, by sa mali zaznamenať ako sťažnosť. Toto ustanovenie bolo označené ako **prioritné ustanovenie**, pretože vykazovanie a zverejňovanie sťažností zákazníkov sú dôležité na vstúpenie trhovej disciplíny týkajúcej sa zlepšovania starostlivosti o zákazníkov.



5



Riadiace informačné systémy

Úvod

Riadiace informačné systémy (RIS) „zachytávajú a ukladajú údaje, spracúvajú údaje s cieľom vypracovať zmysluplné a relevantné správy a podporujú operácie posilnením stanovených procesov a poskytnutím auditorských záznamov“.⁴ Účinný a vhodný RIS môže umožniť poskytovateľom mikroúverov, aby slúžili svojim zákazníkom efektívnejšie a spoľahlivejšie. V tomto oddiele kódexu sa stanovujú spoločné štandardy RIS pre poskytovateľov, pokiaľ ide o úplnosť a rozšíriteľnosť (z hľadiska funkcií), bezpečnosť a podporu zamestnancov.

Funkčná úplnosť a rozšíriteľnosť

Ustanovenie 5.1: Poskytovatelia mikroúverov budú mať RIS, ktorý je schopný produkovať údaje potrebné na kľúčové finančné správy: (★)

RIS poskytovateľa bude produkovať finančné správy – údaje, ktoré umožňujú generovanie výkazov ziskov a strát (zhmie výnosy a výdavky nazhromaždené počas určitého obdobia), súvah (zhmutie finančnej pozície v danom čase pokrývajúce aktíva, záväzky a kapitál) a výkazy peňažných tokov. Toto ustanovenie bolo označené ako **prioritné ustanovenie**, pretože zostavenie týchto správ je dôležité na podporu denných prevádzkových činností (napr. riadenie neplatičstva atď.) a riadenia poskytovateľa mikroúverov.

Ustanovenie 5.2: Poskytovatelia mikroúverov budú mať RIS, ktorý umožní poskytovateľovi vykonávať celú škálu účtovných činností. (★★)

Patria sem tvorba rezerv na úverové straty, sledovanie peňažných tokov, výnosy a výdavky.

Ustanovenie 5.3: Poskytovatelia mikroúverov budú mať RIS, ktorý funguje v súlade so všeobecne prijatými účtovnými zásadami a uznávanými účtovnými štandardmi. (★)

Ustanovenie 5.4: Poskytovatelia mikroúverov budú mať RIS, ktorý je schopný produkovať periodické výkazy kvality úverového portfólia. (★★)

Systém RIS umožňuje produkovať výkazy kvality portfólia aspoň raz za mesiac. Toto ustanovenie bolo označené ako **prioritné ustanovenie**, pretože existencia RIS s takýmito schopnosťami pomôže zamestnancom poskytujúcim úvery aj manažmentu pri sledovaní a riadení neplatičstva. To bude zahŕňať produkciu historických údajov a špecifických informácií pre pracovníkov v oblasti úverov, ako aj nástroje na riadenie neplatičstva.

Ustanovenie 5.5: Poskytovatelia mikroúverov budú mať RIS, ktorý dokáže riadiť a uchovávať informácie o klientoch. (★)

Tieto informácie budú zahŕňať meno, adresu, historické údaje a súhrnné údaje o zákazníkoch. Toto ustanovenie bolo označené ako **prioritné ustanovenie**, pretože účinné riadenie údajov o zákazníkoch je dôležité na pochopenie zákazníckej základne.



Ustanovenie 5.6: Poskytovatelia mikroúverov budú zbierať kvalitné a spoľahlivé informácie o zákazníckych profiloch v súlade so svojím poslaním. (★★)

Môžu zahŕňať sociálno-ekonomické a demografické vlastnosti zákazníkov a výsledky zákazníka, pokiaľ ide o cieľový trh a poslanie poskytovateľa (napr. tvorba pracovných miest atď.).

Ustanovenie 5.7: Poskytovatelia mikroúverov budú mať RIS, ktorý je schopný umožniť okamžitý prístup k príslušným informáciám pre manažment, zamestnancov poskytujúcich úvery a členov predstavenstva. (★★)

Nemusí to nevyhnutne znamenať, že manažér, zamestnanec poskytujúci úvery alebo členovia predstavenstva musia mať prístup k týmto informáciám priamo cez RIS. Skôr to znamená, že RIS by mal byť schopný produkovať príslušné informácie pre všetky tieto skupiny.

Ustanovenie 5.8: Poskytovatelia mikroúverov budú mať RIS, ktorý je schopný zvládnuť plánovaný rast a začleňovať nové produkty, viaceré kancelárie, služby a dodacie kanály. (★★)

RIS je schopný zaobchádzať s novými produktmi, viacerými kancelármi, službami a dodacími kanálmi a začleňovať ich. RIS je schopný oddeľovať a zlučovať údaje na úrovni kancelárie. RIS je schopný začleniť nové metodiky poskytovania úverov, meny a rôzne typy úrokových sadzieb. Poskytovateľ prípadne plánuje investovať do nového RIS, aby zvládol rast. Toto sa nevzťahuje na malé inštitúcie, ktoré neplánujú rast.

Bezpečnosť a podpora zamestnancov

Ustanovenie 5.9: Poskytovatelia mikroúverov zaistia bezpečnosť RIS. (★★)

Poskytovateľ disponuje systémom IT na zabezpečenie systému infraštruktúry (napr. ochrana proti malvéru, šifrované e-maily, bezpečná sieť VPN, aktualizovaný a bezpečný softvér atď.). Komplexnosť systému závisí od veľkosti poskytovateľa.

Ustanovenie 5.10: Poskytovatelia mikroúverov budú pracovať s rôznymi úrovňami používateľského prístupu a vykazovania s funkciami vyhradenými špecifickým úrovňam používateľov začlenenými do používateľského rozhrania. (★★)

Kľúčovým aspektom tohto opatrenia je, že jedna osoba by nemala byť schopná prejsť celým procesom sama.

Ustanovenie 5.11: Poskytovatelia mikroúverov zavedú opatrenia na bezpečné ukladanie a zálohovanie dokončených transakcií, zostatkov a výkazov a na obnovenie informácií v prípade potreby. (★★)

Tieto opatrenia môžu zahŕňať pravidelné zálohovanie a vstavané mechanizmy obnovy.

Ustanovenie 5.12: Poskytovatelia mikroúverov budú mať bezpečnostné opatrenia na prevenciu nezákonného alebo náhodného pozmeňovania dátových súborov. (★★)

Tieto opatrenia môžu zahŕňať používateľské obmedzenia na špecifické činnosti, používateľské heslá a protokol o narušení systému.

Ustanovenie 5.13: Poskytovatelia mikroúverov budú mať RIS, ktorý je schopný produkovať audítorský záznam o rozhodujúcich procesoch a zmenách údajov. (★★)

Systém by mal identifikovať, kto vykonal alebo potvrdil určité hlavné kroky, akými sú napríklad vyplácanie úverov, zmeny súm úverov a úprava splátkového kalendára úverov.

Ustanovenie 5.14: Poskytovatelia mikroúverov budú na účely podpory používateľov RIS poskytovať odbornú prípravu a/alebo príručky. (★★)

Glosár

Pojem	Vymedzenie
Výročné valné zhromaždenie (VVZ)	Zhromaždenie konateľov a akcionárov spoločnosti zaregistrovaných firiem. VVZ (niekedy označované ako výročné zhromaždenie) je často vyžadované zákonom a schvaľuje účtovnú závierku, volí členov predstavenstva a rieši iné záležitosti.
Ročná percentuálna miera	Ročná miera účtovaná za požičavanie, vyjadrená ako jediné percentuálne číslo, ktoré predstavuje skutočné ročné náklady na finančné prostriedky počas trvania úveru. Zahŕňa všetky poplatky alebo ďalšie náklady spojené s transakciou.
Audítorský záznam	Papierový alebo elektronický záznam obsahujúci históriu transakcie zdokumentovanú krok za krokom. Umožňuje sledovanie finančných údajov z hlavnej knihy k zdrojovému dokladu (napr. faktúra, príjmový doklad atď.). Hlavná kniha je sústava účtovných informácií organizácie, v ktorej sú zhrnuté všetky finančné transakcie zaznamenané počas účtovného obdobia.
Podnikateľský plán	Podrobný dokument, v ktorom sú opísané minulé, súčasné a budúce finančné a prevádzkové ciele spoločnosti alebo organizácie. Slúži ako plán realizácie, v ktorom sa určuje smerovanie organizácie v stanovenom období, zvyčajne na 3 – 5 rokov. Usmerňujú sa ním politiky a stratégie organizácie a opiera sa o finančné údaje.
Kolaterál	Tradičný kolaterál spravidla označuje listy vlastníctva, zatiaľ čo netradičný kolaterál označuje spravidla osobné záruky, majetok domácnosti a vynútené úspory. Náhrady kolaterálu predstavujú záruky rovnocenných subjektov.
Úverové riziko	Ide o riziko týkajúce sa ziskov alebo kapitálu z dôvodu nesplnenia podmienok zmluvy o úvere zo strany zákazníka. V zásade ide o riziko, že dlžníci nesplatia svoj úver.
Externý audit	„Externý audit je formálne, nezávislé preskúmanie finančných výkazov, záznamov, transakcií a operácií subjektu vykonávaný profesionálnymi účtovníkmi na účely poskytnutia dôveryhodnosti finančným výkazom a iným správam manažmentu, zabezpečenia zodpovednosti za finančné prostriedky poskytovateľov alebo na účely zistenia slabých stránok v interných kontrolách a systémoch. Rozsah externých auditov sa môže výrazne líšiť podľa cieľov jednotlivých auditov.“ ⁴⁵
Poskytovateľ mikroúverov	Týmto výrazom sa označujú organizácie, ktoré mikropodnikateľom poskytujú mikroúvery do výšky 50 000 EUR priamo alebo v partnerstve s inými finančnými inštitúciami (napr. s bankami).
Portfólio vystavené riziku (PVR)	Hodnota nesplatených úverov, ktoré majú jednu alebo viac splátok po splatnosti už dlhšie ako daný počet dní. Často sa vyjadruje ako koeficient a rozdeľuje sa do kategórií podľa toho, koľko dní je po splatnosti.

Pojem	Vymedzenie
Uznášaniaschopnosť	Minimálny počet pracovníkov a členov výboru alebo organizácie, zvyčajne väčšina, ktorý musí byť prítomný, aby bola transakcia podniku platná.
Refinancovanie úverov	Znamená vyplatenie úverov, ktoré dlžníkovi umožnia splatiť predchádzajúce úvery, ktoré by inak nedokázal zaplatiť.
Úvery s upraveným splátkovým kalendárom	Upravenie splátkového kalendára úverov je postup prerokovania alebo úpravy „pôvodne naplánovaných platieb istiny“ ⁶ .
Obmedzené finančné prostriedky	Granty, investície alebo dary, ktoré si vyžadujú, aby boli finančné prostriedky použité špecifickým spôsobom alebo na špecifický účel podľa želaní poskytovateľa finančných prostriedkov, ako napríklad na službu. Finančné prostriedky môžu byť určené na poskytovanie súboru služieb špecifickej cieľovej skupine alebo môžu byť vyhradené na pokrytie určitých nákladov (napr. plat, vybavenie atď.)
Matica rizík	Prostredníctvom matice alebo registra rizík sa zistia riziká, určí sa ich pravdepodobnosť a závažnosť (napr. nízka, mierna a vysoká) a vypracujú sa súhrnné profily rizika, v ktorých sa spájajú tieto meradlá (pravdepodobnosť a závažnosť). Súvisiacim nástrojom je matica riadenia rizík, ktorá zahŕňa kvalitu existujúceho riadenia rizík, pokiaľ ide o kontrolovanie rizika (napr. silné, prijateľné alebo slabé).
Zaistené poskytovanie	O zaistené poskytovanie ide vtedy, keď sa úver poskytne výmenou za záruku v podobe aktíva ako kolaterálu. Ak sa úver nesplatí, veriteľ môže odobrať neplatičovi kolaterál na účely kompenzácie strát.
Celkové náklady na úver	Celková záťaž za prevzatie dlhovej povinnosti (úver), ktorá môže zahŕňať platby úrokov a iné finančné poplatky, ktoré má zaplatiť zákazník a ktoré sú poskytovateľovi úveru známe v čase vyplatenia úveru. Celkové náklady na úver sa uvádzajú v hodnotovom vyjadrení.
Neobmedzené finančné prostriedky	Granty, investície alebo dary, ktoré prijímajúca organizácia môže použiť podľa vlastného uváženia.
Analýza variancie	Postup zameraný na výpočet rozdielu medzi skutočnými a rozpočtovanými alebo cieľovými nákladmi alebo príjmami a vymedzujúci príčiny rozdielu alebo variancie.

Poznámky

1 Európsky kódex správania pre poskytovanie mikroúverov vypracovali Dr. Karl Dayson a Dr. Pål Vik z výskumného oddelenia Community Finance Solutions Salfordskej univerzity (Spojené kráľovstvo) v rámci zmluvy uzavretej s Európskou komisiou

2 Aktívni dlžníci sú jednotlivci, ktorí v súčasnosti majú nesplatený zostatok úveru u poskytovateľa mikroúverov alebo sú primárne zodpovední za splatenie akejkoľvek časti hrubého úverového portfólia. Dlžníci s viacerými úvermi by sa mali počítať ako jeden dlžník

3 Lapenu, C., a Pierret, D., Handbook for the analysis of the governance of microfinance institutions (Príručka analyzovania správy mikrofinančných inštitúcií), IFAD, 2006

4 Braniff, L., a Faz, X., Information Systems: A Practical Guide to Implementing Microfinance Information Systems (Informačné systémy: praktická príručka zavádzania informačných systémov v oblasti mikrofinancovania), CGAP, 2012

5 External Audits of Microfinance Institutions – A Handbook, Volume 1 (Externé audity mikrofinančných inštitúcií – príručka, zväzok č. 1), Technical Tool Series č. 3, december 1998, CGAP, 1998

6 Microfinance Consensus Guidelines (usmernenia o konsenze v oblasti mikrofinancovania).

Obráťte sa na EÚ

Osobne

V rámci celej EÚ existujú stovky informačných centier Europe Direct. Adresu centra najbližšieho k vám nájdete na tejto webovej stránke: <http://europa.eu/contact>

Telefonicky alebo e-mailom

Europe Direct je služba, ktorá odpovedá na vaše otázky o Európskej únii. Túto službu môžete kontaktovať:

- prostredníctvom bezplatného telefónneho čísla: 00 800 6 7 8 9 10 11 (niektorí operátori môžu tieto hovory spoľatňovať),
- prostredníctvom štandardného telefónneho čísla: +32 22999696, alebo
- e-mailom na tejto webovej stránke: <http://europa.eu/contact>.

Vyhľadávanie informácií o EÚ

Online

Informácie o Európskej únii sú dostupné vo všetkých úradných jazykoch Európskej únie na webovej stránke Europa: <http://europa.eu>

Publikácie EÚ

Publikácie EÚ, bezplatné alebo platené, si môžete stiahnuť alebo objednať z kníhkupectva EU Bookshop na webovej stránke: <http://publications.europa.eu/eubookshop>. Ak chcete získať viac než jeden výtlačok bezplatných publikácií, obráťte sa na službu Europe Direct alebo vaše miestne informačné centrum (pozri <http://europa.eu/contact>).

Právo EÚ a súvisiace dokumenty

Prístup k právnym informáciám EÚ vrátane všetkých právnych predpisov EÚ od roku 1951 vo všetkých úradných jazykoch nájdete na webovej stránke EUR-Lex: <http://eur-lex.europa.eu>

Otvorený prístup k údajom z EÚ

Portál otvorených dát EÚ (<http://data.europa.eu/euodp>) poskytuje prístup k súborom dát z EÚ. Dáta možno stiahnuť a opätovne použiť bezplatne na komerčné aj nekomerčné účely.

Európskym kódexom správania pre poskytovanie mikroúverov sa stanovuje jednotný súbor noriem pre sektor mikrofinancovania v Európe. Slúži ako nástroj samoregulácie a značka kvality pre mikrofinančné inštitúcie, ktoré sa zaviazali dodržiavať zásady etického finančnictva. Tento kódex bol vypracovaný podľa uznávaných najlepších postupov v tomto sektore na základe podrobnej konzultácie so zúčastnenými stranami. Pristúpenie k tomuto kódexu alebo jeho schválenie je podmienkou, aby mikrofinančné inštitúcie a banky mohli využívať finančnú podporu EÚ.

Naše publikácie si môžete stiahnuť alebo zadarmo sa prihlásiť na ich odber.

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

Ak si prajete dostávať pravidelné a aktuálne informácie o Generálnom riaditeľstve pre zamestnanosť, sociálne veci a začlenenie, zaregistrujte sa na ec.europa.eu/social/e-newsletter a zadarmo dostanete elektronické vydanie Sociálnej Európy.

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



Social Europe



EU_Social



Úrad pre vydávanie publikácií
Európskej únie