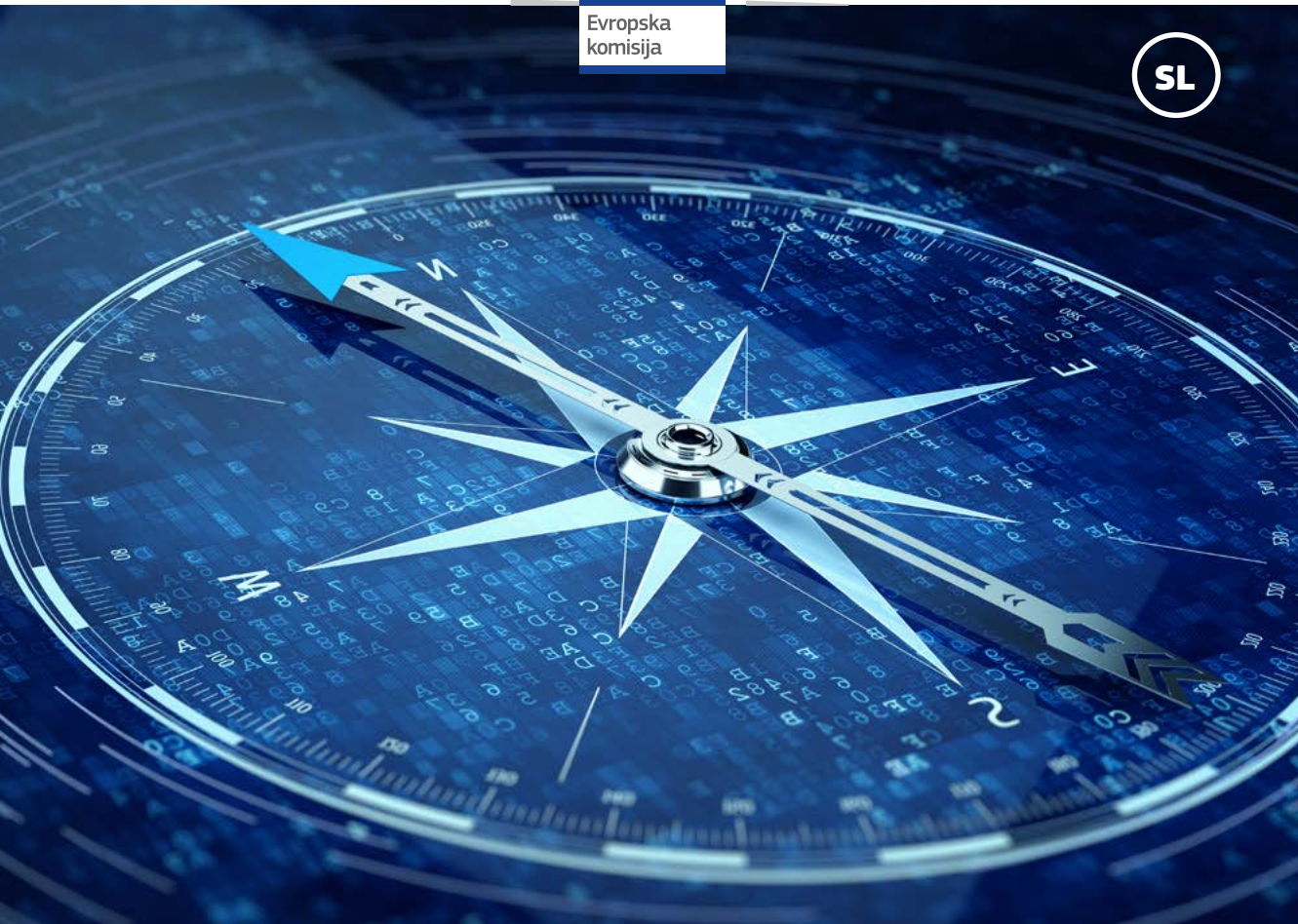




Evropska
komisija



Evropski kodeks pravičnega ravnanja za ponudnike mikrokreditov

Socialna Evropa

Rokopis dokončan Maj 2022

2022 izdaja

Evropski kodeks pravnega ravnanja za ponudnike mikrokreditov sta v skladu s pogodbo, sklenjeno z Evropsko komisijo, pripravila dr. Karl Dayson in dr. Pål Vik iz raziskovalne skupine Community Finance Solutions z Univerze v Salfordu (Združeno kraljestvo).

Niti Evropska komisija niti osebe, ki delujejo v njenem imenu, niso odgovorne za uporabo podatkov iz te publikacije.

Luxembourg: Urad za publikacije Evropske unije, 2022

© Evropska unija, 2022

Ponovna uporaba je dovoljena z navedbo vira.

Politiko ponovne uporabe dokumentov Evropske komisije ureja Sklep 2011/833/EU (UL L 330, 14.12.2011, str. 39).

Naslovnica © Shutterstock

Za vsako uporabo ali reprodukcijo fotografij ali drugega gradiva, ki ni zaščiten z avtorskimi pravicami EU, je treba pridobiti dovoljenje neposredno od imetnikov pravic.

PDF

ISBN 978-92-76-53793-9

doi:10.2767/951912

KE-07-22-571-SL-N

The background features a complex technical illustration. At the top, several interlocking gears of various sizes are depicted in a light blue line-art style. Below the gears, a network of thin blue lines forms a circuit board or data path layout, with small circular nodes at various points. On the right side, there is a cluster of overlapping hexagons, some of which contain smaller gear-like patterns. Dashed lines with arrowheads point downwards from the gear area towards the circuit lines. A small, dark blue hatched rectangular symbol is located on the left side of the page.

**Evropski kodeks
pravilnega ravnanja
za ponudnike
mikrokreditov**

Predgovor



Nicolas Schmit

Komisar za delovna mesta in socialne pravice
Evropska komisija

Evropski mikrofinančni ekosistem je rastoči sektor s precejšnjim potencialom, saj mikropodjetja obsegajo več kot 90 % podjetij v Evropi. Vendar mu zaradi posledic pandemije COVID-19 grozi velik šok. Po vsej Evropo so bila močno prizadeta številna mala podjetja, vključno z mikrofinančnimi institucijami in njihovimi strankami, ki pogosto spadajo med najranljivejše skupine v družbi. Zato je zagotavljanje podpore njihovem dostopu do financiranja ključno za spodbujanje ustvarjanja delovnih mest, enakih možnosti in vključevanja v okviru okrevanja v Evropi ter reševanje novih izzivov, ki jih prinaša pandemija COVID-19. Mikrofinanciranje je pomembno orodje, ki večjemu številu posameznikov iz vseh družbenih slojev omogoča, da postanejo podjetniki, in zagotavlja, da naše gospodarstvo deluje za vse. Vendar je sektor raznolik zaradi množice akterjev in poslovnih modelov ter različnosti pravnih in institucionalnih okvirov po vsej Evropi.

Zato so prakse posojanja v sektorju zelo različne in odvisne od vrste institucije, ki zagotavlja mikroposojila, njene pravne organizacije, okolja, v katerem posluje, ter njene sposobnosti za uporabo dobrih in učinkovitih postopkov upravljanja. V Evropski uniji mikroposojila zagotavljajo finančne institucije, kot so poslovne banke, hranilnice, zadržne banke in javne banke, ter različni nebančni subjekti, kot so mikrofinančne institucije, fundacije, kreditne zadržge, dobredelne ustanove, NVO in drugi.

Evropska unija je od leta 2010 v okviru svojih programov financiranja razvila novo podporo finančnim institucijam, ki opravljajo dejavnosti na področju mikrofinanciranja in dajanja posojil socialnim podjetjem. V programskem obdobju 2014–2020 je podpora EU za ti področji znašala skupno več kot 800 milijonov EUR, po ocenah pa naj bi bile z njo za financiranje predvidoma mobilizirane skupno 3 milijarde EUR. Komisija bo podporo nadaljevala tudi po letu 2020, in sicer s programom InvestEU. Poleg tega je s predlogom načrta okrevanja in novega večletnega

finančnega okvira za obdobje 2021–2027 predložila ambiciozen sveženj ukrepov, s katerimi se bodo zagotovile tudi naložbe za obnovo družbene strukture Evrope, vključno s podporo za ponovno vzpostavitev mikrofinančnega sektorja v okviru prizadevanj za okrevanje.

Ob upoštevanju raznolike pokrajine je bil prostovoljni evropski kodeks pravnega ravnanja za ponudnike mikrokreditov (v nadaljnjem besedilu: kodeks) pripravljen¹ na podlagi priznanih dobrih praks v mikrofinančnem sektorju in ob tesnem posvetovanju z deležniki. Kodeks je bil uveden oktobra 2011. Od takrat je postal priznan znak kakovosti, ki koristi strankam, vlagateljem, financerjem, lastnikom, regulatorjem in partnerskim organizacijam. Zdaj je kodeks posodobljen, pri posodobitvi pa so obsežno sodelovali ključni deležniki, vključno z izvajalci, panožnimi združenji (Evropsko mikrofinančno mrežo (EMN) in mikrofinančnim centrom (MFC)), institucijami EU, bankami in strokovnjaki.

Vse mikrofinančne institucije v Evropi, velike in majhne, odločno pozivam, da uporabljajo kodeks kot referenčno merilo, ki določa dobre posojilne prakse na področju mikrofinanciranja. Ob tem se vam zahvaljujem za zavezanost uveljavljanju visokih etičnih standardov posojanja ter oblikovanju pravičnejše in bolj vključujoče Evrope..

Bruselj, 30. junij 2020

Nicolas Schmit

Komisar za delovna mesta in socialne pravice
Evropska komisija

Zahvala

K pripravi in posodobitvi evropskega kodeksa pravilnega ravnanja za ponudnike mikrokreditov so prispevale naslednje organizacije, navedene po abecednem vrstnem redu:

- 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)

Pri postopku so z izpolnitvijo vprašalnikov sodelovali tudi številni drugi udeleženci.

Kazalo

Predgovor	4
Zahvala	5
0 evropskem kodeksu pravnega ravnanja za ponudnike mikrokreditov ..	8
Kako je bil kodeks pripravljen?	8
Zakaj je evropski kodeks pravnega ravnanja za ponudnike mikrokreditov v EU potreben?.....	8
Katere institucije so zajete s kodeksom?	8
Kdo je ciljna skupina kodeksa?.....	8
Kako uporabljati ta dokument?.....	9
Stopnja zahtevnosti.....	9
Prednostne določbe	9
Samo velike institucije	9
Pregledna matrika.....	10
1. Odnosi s strankami in vlagatelji	18
Uvod.....	19
Odnosi s strankami.....	19
Zadostne informacije za stranke.....	19
Pravice strank.....	20
Preprečevanje prezadolženosti strank.....	20
Podpora strankam.....	21
Etično ravnanje osebja in institucije.....	21
Varnost podatkov strank.....	22
Odnosi z vlagatelji	22
2. Upravljanje.....	23
Uvod.....	24
Priprava poslovnega načrta	24
Odbor	25
Neodvisnost odbora.....	25
Odgovornosti odbora.....	26
Vpliv odbora na ponudnika mikrokreditov.....	26
Izbor članov odbora in članstvo v odboru	27

Vodstvo.....	27
Strokovno znanje vodstva in upravljanje človeških virov	27
Operativni priročniki.....	28
Zunanja revizija.....	29
3. Upravljanje tveganj.....	30
Uvod.....	31
Okvir upravljanja tveganj	31
Upravljanje kreditnega tveganja.....	32
Načrtovanje kakovosti portfelja.....	33
Upravljanje tveganja goljufij in varnostnih tveganj.....	33
Funkcija notranje revizije.....	35
4. Standardi poročanja	36
Uvod.....	37
Skupni standardi finančnega poročanja.....	37
Skupni standardi poročanja o socialnih vidikih.....	39
Skupni standardi za razkritja	39
5. Upravljavski informacijski sistemi	41
Uvod.....	42
Funkcionalna popolnost in razširljivost	42
Varnost in podpora osebju.....	43
Glosar.....	44
Končne opombe.....	46

O evropskem kodeksu pravnega ravnanja za ponudnike mikrokreditov

Evropski kodeks pravnega ravnanja za ponudnike mikrokreditov daje na razpolago nabor skupnih standardov v zvezi z vodenjem, upravljanjem, upravljanjem tveganj, poročanjem ter odnosi s strankami in vlagatelji za sektor mikrokreditov v Evropski uniji, ki koristi strankam, vlagateljem, financerjem, lastnikom, regulatorjem in partnerskim organizacijam.

Kako je bil kodeks pripravljen?

Kodeks je bil pripravljen na podlagi priznanih dobrih praks v mikrofinančnem sektorju ter ob tesnem posvetovanju z mikrofinančnim sektorjem v EU in deležniki iz sektorja. Priprava kodeksa je temeljila na naslednjih načelih:

poudarku na vključevanju specifičnih in merljivih vsebin, na podlagi katerih lahko vodje in odbori ponudnikov mikrokreditov sprejmejo ukrepe za okrepitev svojih organizacij;

poudarku na pripravi kodeksa, ki je prilagojen raznolikosti ponudnikov mikrokreditov v EU na področju tržnih razmer, institucionalnih oblik in pravnih okvirov;

poudarku na zvišanju standardov z zagotovitvijo ravnovesja med potrebo po uvedbi dobre prakse in realističnimi operativnimi pričakovanji ponudnikov.

Zakaj je evropski kodeks pravnega ravnanja za ponudnike mikrokreditov v EU potreben?

Priprava kodeksa izhaja iz spoznanja, da je zaradi zelo raznovrstnih regulativnih okvirov, v katerih poslujejo ponudniki mikrokreditov v EU, potreben enoten nabor pričakovanih standardov, skupnih za sektor. Ta nabor koristi samemu sektorju, pa tudi njegovim financerjem, vlagateljem, strankam, lastnikom, regulatorjem in partnerskim organizacijam. V kodeksu so določene smernice za dobre prakse, s katerimi se bo lahko sektor bolje spopadal z izzivi v zvezi z dostopom do dolgoročnega financiranja, ohranjanjem in izboljševanjem kakovosti storitev ter zagotavljanjem trajnostnosti.

Namen kodeksa ni uvesti predpise za ponudnike mikrokreditov ali nadomestiti obstoječe predpise, ampak podrobno določiti nabor skupnih standardov v zvezi s poslovanjem ponudnikov mikrokreditov in njihovim poročanjem.

Katere institucije so zajete s kodeksom?

Evropski kodeks pravnega ravnanja za ponudnike mikrokreditov zajema predvsem nebančne ponudnike mikrokreditov, ki mikropodjetnikom bodisi neposredno bodisi v partnerstvu z drugimi finančnimi institucijami (npr. banko) zagotavljajo posojila do vrednosti 50 000 EUR. Vendar je za sektor mikrokreditov v EU značilna raznolikost glede velikosti, institucionalne ureditve in trgov, na katerih poslujejo ponudniki. Zato vseh praks ni mogoče šteti za dobre ali celo izvedljive za vse ponudnike mikrokreditov. V nekaterih primerih morda že obstajajo predpisi, ki veljajo za nekatera področja in prakse. V kodeksu se to upošteva, pri čemer je po potrebi navedeno, katere vrste institucij zadevna določba ne zajema.

Kdo je ciljna skupina kodeksa?

Kodeks je namenjen poslovojem ponudnikov mikrokreditov, njihovim direktorjem, strankam, vlagateljem, financerjem, lastnikom, regulatorjem in partnerskim organizacijam. Uporabljal naj bi se kot orodje, ki članom odborov ponudnikov mikrokreditov, deležnikom in poslovojem pomaga izboljšati delovanje sektorja. Za stranke pomeni orodje, ki zagotavlja, da bodo obravnavani pošteno in etično. Vlagateljem in financerjem zagotavlja delovanje sektorja v skladu s preglednimi standardi poročanja, ki veljajo za celotno EU. Regulatorji z njim pridobijo določeno zagotovilo, da sektor deluje v skladu s dobrimi poslovnimi praksami in načeli ter da se dobro upravlja.

Kako uporabljati ta dokument?

The Code is divided into five sections:

Odnosi s strankami in vlagatelji: ta oddelek zajema obveznosti, ki jih imajo ponudniki mikrokreditov do strank in vlagateljev, ter pravice strank in vlagateljev;

Upravljanje: ta oddelek zajema standarde za vodstvene kadre in odbore ponudnikov mikrokreditov;

Skupni standardi poročanja: v tem delu je podrobno določeno, o katerih kazalnikih morajo ponudniki mikrokreditov zbirati informacije, poročati in jih razkriti;

Upravljavski informacijski sistemi: v tem poglavju so podrobno določeni skupni standardi za upravljavške informacijske sisteme;

Upravljanje tveganj: v tem delu so podrobno določeni skupni pristopi in postopek za upravljanje tveganj.

V kodeksu je tudi glosar, v katerem so pojasnjeni nekateri uporabljeni pojmi.

Določbe so predstavljene, kot je ponazorjeno v nadaljevanju:

Določba 1.3: Za posojila za 12 mesecev ali dlje ponudniki mikrokreditov strankam predložijo jasne in točne informacije o posojilu v letnem poročilu ali dajo take informacije na voljo na spletu. (★★★)

Letno poročilo mora vključevati plačani znesek (obresti in glavnice), preostali znesek (obresti in glavnice) in strukturo preostalih plačil (roki, zneski, obresti in glavnica). Letno poročilo se lahko predloži elektronsko ali v tiskani obliki ali da na voljo na spletu.

Določbe so v krepki pisavi, po potrebi pa so pod njimi navedene dodatne smernice.

Stopnja zahtevnosti (★) (★★) (★★★)

Stopnja zahtevnosti izvajanja določbe je navedena s simboli ★ (nizka stopnja zahtevnosti), ★★ (srednja stopnja zahtevnosti) in ★★★ (visoka stopnja zahtevnosti).

Prednostne določbe (P)

Dokument vsebuje več določb, ki so bile opredeljene kot prednostne. Štejejo so se za posebno pomembne in so zapisane z rdečo pisavo, kot je ponazorjeno v nadaljevanju.

Določba 1.12: Ponudniki mikrokreditov imajo mehanizem in namenske človeške vire za obravnavanje pritožb strank. (★)

Ta določba je opredeljena kot **prednostna določba**, saj je pravica do pritožbe in pravnega sredstva pomembna in splošno priznana pravica strank. Zanj mora biti pristojen en ali več članov osebja. Spada lahko v opis delovnega mesta enega člana osebja ali skupine članov osebja.

Samo velike institucije (▲)

Kadar se določba uporablja samo za velike institucije, je označena s simbolom (▲), prikazanim za določbo. V tem dokumentu so velike institucije opredeljene kot ponudniki z več kot 7 000 aktivnimi posojilojemalci² in več kot 70 zaposlenimi. Dodatne smernice pri določbah vsebujejo tudi sklice na male in srednje ponudnike. Mali ponudniki so organizacije z manj kot 4 000 strank in 35 zaposlenimi, srednji ponudniki pa imajo 4 000–7 000 strank in 35–70 zaposlenih.

Vse določbe so povzete v matriki, predstavljeni na naslednjih straneh. Prednostne določbe so napisane rdeče s krepko pisavo.

Pregledna matrika

Številka določbe	Določba	Prednostna obravnava	Stopnja zahtevnosti	Samo velike institucije	Stran
I. ODNOSI S STRANKAMI IN VLAGATELJI					
Zadostne informacije za stranke					
<i>Ponudniki mikrokreditov ...</i>					
1.1	Med oglaševanjem razkrijejo stroške		★		19
1.2	Vključijo sklop informacij v kreditno pogodbo	P	★		19
1.3	Navedejo jasne informacije v letnem poročilu o posojilih		★★★		19
1.4	Sprejmejo ukrepe za zagotovitev, da stranke razumejo pogoje in postopek		★★		20
Pravice strank					
<i>Stranke imajo pravico ...</i>					
1.5	V sedmih dneh odstopiti od kreditne pogodbe ali odplačati posojilo	P	★★		20
1.6	Da se njihova zgodovina odplačevanja kreditov sporoči nacionalnemu kreditnemu uradu		★★		20
Preprečevanje prezadolženosti strank					
<i>Ponudniki mikrokreditov ...</i>					
1.7	Ocenijo sposobnost odplačevanja in cenovno dostopnost posojila	P	★		20
1.8	Imajo kreditne politike za obravnavo pragov dolga posojilojemalcev		★★		20
1.9	Posojilojemalca nemudoma obvestijo o neplačilu ali nezadostnem plačilu		★		20
Podpora strankam					
<i>Ponudniki mikrokreditov ...</i>					
1.10	Redno ocenjujejo zadovoljstvo strank		★★★		21
1.11	Imajo politiko, v skladu s katero se v zvezi s pritožbami izvede preiskava		★★	▲	21
1.12	Imajo mehanizem za obravnavanje pritožb strank	P	★		21
1.13	Zagotovijo, da so stranke obveščene o pravici do pritožbe		★		21
Etično ravnanje osebja in institucije					

Številka določbe	Določba	Prednostna obravnava	Stopnja zahtevnosti	Samo velike institucije	Stran
	<i>Ponudniki mikrokreditov ...</i>				
1.14	Ne diskriminirajo pri izbiri in obravnavanju strank		★		21
1.15	Opredelijo sprejemljive in nesprejemljive prakse izterjave dolga		★★		21
1.16	Redno ocenjujejo osebj		★		21
	Varnost podatkov strank				
	<i>Ponudniki mikrokreditov ...</i>				
1.17	Imajo v pisni obliki pripravljeno politiko zasebnosti v zvezi s podatki strank		★★		22
1.18	Imajo sisteme za varstvo osebnih in finančnih informacij strank		★★		22
1.19	Obvestijo stranke o uporabi informacij in pravicah do preklica dovoljenja		★		22
1.20	Zahtevajo pisno privolitev stranke za javno razkritje informacij		★		22
	Odnosi z vlagatelji				
	<i>Ponudniki mikrokreditov ...</i>				
1.21	Morajo zagotoviti, da ne zavajajo vlagateljev		★		22
1.22	Imajo dokumentirane postopke za zagotovitev razumevanja tveganja		★★		22
II. UPRAVLJANJE					
	Poslovno načrtovanje				
	<i>Ponudniki mikrokreditov ...</i>				
2.1	Pripravijo strateške dokumente, ki se redno pregledujejo	P	★★		24
2.2	Pripravijo strateške dokumente, ki zajemajo najmanj triletno obdobje		★★		24
2.3	Zagotovijo, da strateški dokumenti zajemajo vsaj minimalno število vidikov poslovanja	P	★★		24
2.4	Zagotovijo, da strateški dokumenti vključujejo socialne in finančne cilje		★★		24
2.5	Sprejmejo praktične ukrepe za spodbujanje okoljske trajnosti		★★		24
2.6	Uporabljajo orodja za nadzor in uspešnost vodenja		★★		25
	Odbor				
2.7	Ponudniki mikrokreditov imajo upravni odbor ali enakovreden organ	P	★		25
2.8	V odboru deluje revizijski ali nadzorni odbor		★★	▲	25

Številka določbe	Določba	Prednostna obravnava	Stopnja zahtevnosti	Samo velike institucije	Stran
	<i>Revizijski ali nadzorni odbor ...</i>				25
2.9	Je neodvisen od vodstva		★★	▲	25
2.10	Se letno sestaja z zunanjimi revizorji		★★	▲	25
2.11	Ima strokovno znanje s področja finančnih analiz in računovodstva		★★	▲	25
	<i>Odbor ...</i>				25
2.12	Ima vsaj minimalno število članov		★		25
2.13	Sestavljajo večinoma neodvisni člani	P	★★		25
2.14	Izbere skupščina na letnem zasedanju ali enakovreden organ		★		25
2.15	Pregleda skupščina na letnem zasedanju ali enakovreden organ		★★	▲	25
2.16	Izvaja nadzor nad uspešnostjo višjega vodstva		★★		26
2.17	Daje vodstvu strateške usmeritve pri določanju strategije		★		26
2.18	Redno pregleduje kazalnike upravljanja socialne uspešnosti		★★		26
2.19	Izbere in imenuje izvršnega direktorja		★		26
2.20	Določi višino plačila za delovna mesta v izvršnem vodstvu		★★		26
2.21	Potrdi pomembne spremembe politik oblikovanja cen		★		26
2.22	Prejema poročila o kakovosti portfelja in finančni uspešnosti		★		26
2.23	Vključuje vsaj enega člana z znanjem na področju bančništva, financ in kreditnega tveganja		★★		26
	<i>Ponudniki mikrokreditov ...</i>				
2.24	Imajo pravila, po katerih neustrezne osebe ne morejo postati člani odbora		★		27
2.25	Imajo pravila, ki določajo omejitve mandatov in rotacijo		★★		27
2.26	Zahtevajo razkritje navzkrižij interesov članov odbora		★		27
2.27	Imajo člane odbora s kvalifikacijami na področju financ, poslovanja in vodenja		★★		27
2.28	Imajo odbor ali vodstvo z znanjem na področju socialne uspešnosti		★★★	▲	27
	Vodstvo				
2.29	Vodstvo je usposobljeno za opravljanje ključnih vodstvenih funkcij		★		27
	<i>Ponudniki mikrokreditov ...</i>				
2.30	Imajo nasledstveni načrt za člane izvršnega vodstva		★★	▲	27
2.31	Imajo v kadrovskih priročnikih ali smernicah določene kadrovske politike		★★		27
2.32	Imajo program formalnega usposabljanja in uvajanja		★★		28

Številka določbe	Določba	Prednostna obravnava	Stopnja zahtevnosti	Samo velike institucije	Stran
2.33	Imajo mehanizem za obravnavanje pritožb zaposlenih		★		28
2.34	Letno analizirajo zadovoljstvo zaposlenih		★★	▲	28
2.35	Imajo operativne priročnike, ki zajemajo vodenje		★★		28
2.36	Imajo operativne priročnike, ki zajemajo finančne operacije		★★	▲	28
2.37	Imajo dokumentiran pristop za izplačilo dividend ter plačilo izvršnim delavcem in direktorju		★★		28
	Zunanja revizija				
2.38	Pri ponudnikih mikro kreditov se izvede letna zunanja revizija	P	★		29
2.39	Revizor je ustrezno usposobljen		★		29
2.40	Zunanja revizija se izvede v skladu z nacionalnimi ali mednarodnimi računovodskimi standardi		★		29
2.41	Revizor zunanji reviziji priloži dopis		★		29
2.42	Ponudnik mikro kreditov obravnava vprašanja, ki jih izpostavi revizor		★		29
	III. UPRAVLJANJE TVEGANJ				
	Okvir upravljanja tveganj				
	<i>Ponudniki mikro kreditov ...</i>				
3.1	Imajo postopke za ugotovitev, oceno in prednostno razvrstitev tveganj	P	★★★		31
3.2	Višjemu vodji dodelijo odgovornost za upravljanje tveganj	P	★		31
3.3	Izvajajo notranje kontrole		★		31
3.4	Dodelijo pristojnost za spremljanje in zagotavljanje ustreznih podatkov vodstvu		★		31
	Upravljanje kreditnega tveganja				
	<i>Ponudniki mikro kreditov ...</i>				
3.5	Upoštevajo tveganje pri oblikovanju cen kreditnih produktov		★★		32
3.6	Omejijo kreditna tveganja z zahtevo, da vsa posojila odobrita dve osebi	P	★		32
3.7	Pregledujejo skupno izpostavljenost koncentracijam kreditnega tveganja		★★★	▲	32
3.8	Zagotovijo, da morebitne spodbude za osebe niso povezane zgolj z dajanjem posojil		★★		32
3.9	Merijo in spremljajo uspešnost portfelja posojil		★		33

Številka določbe	Določba	Prednostna obravnava	Stopnja zahtevnosti	Samo velike institucije	Stran
3.10	Redno revidirajo stopnje in metodologijo oblikovanja rezervacij za izgube pri posojilih		★★		33
3.11	Financerjem in vlagateljem razkrijejo metodologijo oblikovanja rezervacij za izgube pri posojilih		★		33
3.12	Imajo in dosledno uporabljajo jasno politiko o odpisih		★★		33
	Upravljanje tveganja goljufij in varnostnih tveganj				
	<i>Ponudniki mikrokreditov ...</i>				
3.13	Določijo omejitve posojil za različne položaje uradnikov in kreditne odbore		★★		33
3.14	Imajo postopke za reprogramiranje posojil		★★		33
3.15	Imajo politike in postopke za obravnavanje zavarovanj s premoženjem		★★		34
3.16	Opredelijo dejavnosti z omejenimi in neomejenimi sredstvi na računih		★★★		34
3.17	Omejijo ravnanje z gotovino tako, da poslujejo preko bank ali uporabljajo elektronske prenose		★★		34
3.18	Za ravnanje z gotovino imajo vzpostavljene naslednje ukrepe ...				34
3.18.1	Ustrezne varnostne ukrepe za zaščito gotovine in sredstev		★★		34
3.18.2	Standardizirane in dosledne postopke za gotovinske transakcije		★★		34
3.19	Ločijo naloge za odobritev in izplačilo posojil		★		34
3.20	Imajo vzpostavljene postopke za preprečevanje pranja denarja	P	★★		34
	Notranja revizija				
3.21	Ponudniki mikrokreditov imajo funkcijo notranje revizije, prilagojeno velikosti organizacije	P	★★★		35
3.22	Notranji revizor odgovarja neposredno odboru		★		35
3.23	<i>Notranji revizor določ:</i>				
3.23.1	Zanesljivost obstoječih informacij		★★		35
3.23.2	Zanesljivost in točnost finančnih in operativnih informacij		★★		35
3.23.3	Kršitve notranjih kontrol		★★		35
3.23.4	Obstoj tveganj, v zvezi s katerimi se nadzor še ni izvajal		★★★		35
3.24	Notranja revizija se redno izvaja		★★	▲	35

Številka določbe	Določba	Prednostna obravnava	Stopnja zahtevnosti	Samo velike institucije	Stran
IV. SKUPNI STANDARDI POROČANJA					
Skupni standardi finančnega poročanja					
<i>Ponudniki mikrokreditov ...</i>					
4.1	Upoštevajo skupni način merjenja in poročanja za:				37
4.1.1	Trenutni portfelj posojil		★		37
4.1.2	Bruto portfelj posojil		★		37
4.1.3	Neto portfelj posojil		★		37
4.1.4	Aktivne posojilojemalce		★★		37
4.1.5	Finančne prihodke		★★		37
4.1.6	Prihodke iz poslovanja		★★		37
4.1.7	Odhodke za zaposlene		★		37
4.1.8	Upravne odhodke		★		38
4.1.9	Finančne odhodke		★		38
4.1.10	Portfelj, pri katerem obstaja tveganje	P	★		38
4.1.11	Odpise		★		38
4.1.12	Popravek za izgubo zaradi oslabitve (popravek vrednosti za izgubo)		★		38
4.1.13	Sredstva		★		38
4.1.14	Obveznosti		★		38
4.1.15	Razmerje operativne trajnostnosti	P	★		38
Skupni standardi poročanja o socialnih vidikih					
<i>Ponudniki mikrokreditov ...</i>					
4.2	Javno razkrijejo ...				
4.2.1	Poslanstvo	P	★		39
4.2.2	Povprečno velikost izplačanih posojil		★		39
4.2.3	Mediano velikosti posojil kot % bruto nacionalnega dohodka		★		39
<i>če je pomembno za ciljni trg in poslanstvo ...</i>					
4.2.4	% strank ženskega spola		★		39
4.2.5	% strank s podeželja		★		39
4.2.6	% revnih strank		★		39
4.2.7	% strank, ki napredujejo na uveljavljene finančne instrumente		★★		39
4.2.8	% strank, ki so pripadniki manjšin		★		39

Številka določbe	Določba	Prednostna obravnava	Stopnja zahtevnosti	Samo velike institucije	Stran
4.2.9	% zagonskih podjetij, ki so prejela financiranje		★		39
4.2.10	% strank, ki prejemajo socialne prejemke		★		39
	Skupni standardi za razkritja				
4.3	Javnost ima dostop do informacij		★		39
	<i>Ponudniki mikrokreditov ...</i>				
4.4	Javno razkrijejo ...				
4.4.1	Število aktivnih posojilojemalcev		★		39
4.4.2	Število izdanih in neodplačanih posojil ter njihovo vrednost		★		39
4.4.3	Vrednost trenutnega, bruto in neto portfelja		★		39
4.4.4	Portfelj, pri katerem obstaja tveganje		★		39
4.4.5	Delež posojil povezanim strankam		★★		39
4.4.6	Skupno vrednost sredstev in obveznosti		★		40
4.4.7	Razmerje operativne trajnostnosti	P	★		40
4.4.8	Prejete subvencije		★★		40
4.4.9	Stroške na posojilo		★		40
4.4.10	Število uradnikov za posojila in (vseh) članov osebja		★		40
4.5	Evidentirajo in javno razkrijejo letno število pritožb	P	★		40
V. UPRAVLJAVSKI INFORMACIJSKI SISTEMI					
	Funkcionalna popolnost in razširljivost				
	<i>Ponudniki mikrokreditov imajo upravljavski informacijski sistem, ki ...</i>				
5.1	Omogoča pripravo ključnih finančnih poročil	P	★		42
5.2	Omogoča ponudniku, da izvaja vse računovodske dejavnosti		★★		42
5.3	Deluje v skladu s priznanimi računovodskimi standardi		★		42
5.4	Omogoča pripravo rednih poročil o kakovosti portfelja posojil	P	★★		42
5.5	Omogoča upravljanje in vodenje informacij o strankah	P	★		42
5.6	Omogoča zbiranje informacij o profilu strank v skladu s poslanstvom		★★		42
5.7	Lahko olajša takojšen dostop do ustreznih informacij za vodstvo, osebje in odbor		★★		42
5.8	Je ustrezen glede na načrtovano rast ter omogoča vključevanje novih produktov, več oddelkov, storitev in načinov zagotavljanja posojil		★★		43

Številka določbe	Določba	Prednostna obravnavna	Stopnja zahtevnosti	Samo velike institucije	Stran
	Varnost in podpora osebju				
	<i>Ponudniki mikrokreditov ...</i>				
5.9	Zagotovijo varnost upravljaljskega informacijskega sistema		★★		43
5.10	Omejijo dostop do upravljaljskega informacijskega sistema		★★		43
5.11	Imajo predpise o shranjevanju in obnovitvi informacij		★★		43
5.12	Imajo zaščitne ukrepe za preprečevanje nezakonitega ali nenamerne spreminjanja podatkovnih datotek		★★		43
5.13	Imajo upravljaljski informacijski sistem, ki omogoča izdelavo revizijske sledi za ključne operacije		★★		43
5.14	Osebju zagotovijo usposabljanje in/ali priročnike		★★		43

1



Odnosi s strankami in vlagatelji

Uvod

Ponudniki mikrokreditov imajo jasne obveznosti do strank in vlagateljev. Dobrobit strank je tesno povezana s poslanstvom ponudnikov mikrokreditov v zvezi z bojem proti revščini ter socialni in finančni izključenosti, medtem ko so pri financiranju sektorja čedalje pomembnejši zasebni in javni vlagatelji. Zato je zelo pomembno določiti načela o obravnavi strank ter načela za zagotavljanje preglednosti in zanesljivosti pri obravnavi vlagateljev. V tem oddelku kodeksa je določenih vrsta obveznosti, ki jih imajo ponudniki mikrokreditov do svojih strank in vlagateljev. Sem spadajo pošten in pregleden postopek posojanja, pravica do pravnega sredstva, preprečevanje prezadolženosti strank, varstvo podatkov strank ter pregledno ravnanje v odnosu do vlagateljev.

Odnosi s strankami

Zadostne informacije za stranke

Določba 1.1: Ponudniki mikrokreditov med oglaševanjem razkrijejo stroške posojil(★)

Stroški, ki se pri vsem oglaševanju ponudnika razkrijejo kot skupni stroški kredita ali letna obrestna mera, temeljijo na ceni.

Določba 1.2: V kreditno pogodbo se vključijo naslednje informacije:

Določba 1.2.1: Identiteta in geografski naslov posojilodajalca (★)

Določba 1.2.2: Znesek (★)

Določba 1.2.3: Trajanje kreditne pogodbe (★)

Določba 1.2.4: Obrestna mera (★)

Določba 1.2.5: Stroški kot skupni stroški izposojanja (★)

Določba 1.2.6: Stroški v primeru zamude pri odplačilu (★)

Določba 1.2.7: Pravica do predčasnega odplačila (★)

Določba 1.2.8: Načrt odplačevanja (★)

Ta določba je opredeljena kot **prednostna določba**, saj je zagotavljanje jasnih pogodbenih informacij pomembno za to, da lahko stranke lažje sprejmejo informirane odločitve o izposojanju.

Določba 1.3: Za posojila za 12 mesecev ali dlje ponudniki mikrokreditov strankam predložijo jasne in točne informacije o posojilu v letnem poročilu ali dajo take informacije na voljo na spletu. (★★★)

Letno poročilo mora vključevati plačani znesek (obresti in glavnice), preostali znesek (obresti in glavnice) in strukturo preostalih plačil (roki, zneski, obresti in glavnice). Letno poročilo se lahko predloži elektronsko ali v tiskani obliki ali da na voljo na spletu.



Določba 1.4: Ponudniki mikrokreditov sprejmejo ustrezne ukrepe za zagotovitev, da stranke v celoti razumejo produkte, postopke in pogodbene pogoje. (★★)

Vzpostavljen je dokumentiran postopek, v skladu s katerim se stranki sporočijo informacije v zvezi s produktom ali storitvijo (o pogojih in ceni produktov, vključno s pogodbami), preden sklene ali obnovi pogodbo o njem oziroma njej. Med drugim je treba strankam zagotoviti čas in možnost, da pred podpisom pogodbe pregledajo pogoje, določene v ločeni ponudbi ali pogodbi. To lahko po potrebi vključuje usposabljanje osebja, ki dela s strankami, za učinkovito komuniciranje z vsemi strankami ali glasno branje pogodb za slabovidne ali nepismene stranke in zagotavljanje gradiva v lokalnih jezikih. Poleg tega je dobra praksa, da se strankam predloži informativni pregled ključnih dejstev.

Pravice strank

Določba 1.5: Stranke imajo pravico, da (a) odstopijo od kreditne pogodbe v sedmih koledarskih dneh od njenega podpisa ali (b) odplačajo celotno posojilo brez dodatnih stroškov v sedmih koledarskih dneh od podpisa kreditne pogodbe, ne da bi jim bilo treba navesti razlog. (★★)

Ta določba je opredeljena kot **prednostna določba**, saj je to pomembna in splošno priznana pravica strank. Zapiše se tudi v kreditni pogodbi. Dodatni stroški se nanašajo na stroške poleg upravnih taks ali obresti, plačanih do zadevnega dne.

Določba 1.6: Stranke imajo pravico, da se njihova zgodovina odplačevanja kreditov pri ponudniku mikrokreditov sporoči nacionalnemu kreditnemu uradu in podatkovnim zbirkam o kreditih, če obstajajo. (★★)

Po potrebi bi bilo treba to pravico zapisati v kreditni pogodbi. Tako lahko stranke pridobijo pozitivno kreditno oceno. Ta določba se uporablja samo v državah, kjer obstajajo nacionalni kreditni uradi in podatkovne zbirke o kreditih, ki zbirajo podatke o pozitivni zgodovini odplačevanja kreditov.

Preprečevanje prezadolženosti strank

Določba 1.7: Ponudniki mikrokreditov ocenijo sposobnost odplačevanja in cenovno dostopnost posojila na podlagi zadostnih informacij, ki jih pridobijo od prosilca, iz podatkovne zbirke in/ali od konkurenta. (★★)

Ta določba je opredeljena kot **prednostna določba**, saj se z njo zmanjša tveganje prezadolženosti strank. To mora vključevati vsaj izračun obratnega kapitala, presežka podjetja in gospodinjstva ter sredstev in obveznosti stranke. Vključevati bi moralo preiskavo sposobnosti za nadaljevanje projekta. V zvezi s tem se za dobro prakso šteje uporaba notranjih služb za poslovni razvoj ali zunanjih partnerjev za pomoč pri oceni.

Določba 1.8: Ponudniki mikrokreditov imajo kreditne politike z jasnimi smernicami v zvezi s pragovi dolga posojilojemalcev in sprejemljivimi ravnmi dolga iz drugih virov. (★★)

Kreditna politika lahko določa pragove dolga kot odstotni delež ali razpon odstotnih deležev razpoložljivega dohodka, za katerega se lahko razumno pričakuje, da ga lahko posojilojemalec upravlja. To bi moralo temeljiti na realistični oceni razpoložljivega dohodka, pri kateri se upoštevajo morebitna nihanja in vključi popravek za druge dolgove.

Določba 1.9: V primeru znatnega neplačila ali nezadostnega plačila, ki presega mesečni kredit, bi moral ponudnik mikrokreditov posojilojemaleca o tem nemudoma obvestiti z uporabo ustreznega sredstva. (★)

Sistem in postopki zagotavljajo, da so posojilojemalci z ustreznim sredstvom takoj obveščeni o neplačilu ali nezadostnem plačilu, ki presega mesečni kredit.

Podpora strankam

Določba 1.10: Ponudniki mikrokreditov redno ocenjujejo zadovoljstvo strank. (★★★)

Za velike ponudnike mikrokreditov mora to pomeniti bolj formalizirane in redne ocene, ki vključujejo uporabo priznanih metod za tržne analize, kot so fokusne skupine, ankete, vprašalniki ali razprave s skupinami strank. Za male ponudnike mikrokreditov so lahko ocene bolj neformalne, tako da vključujejo pogovore s strankami ali skupinske razprave.

Določba 1.11: Ponudniki mikrokreditov imajo jasno politiko, s katero so seznanjeni vsi člani osebja ter v skladu s katero je treba pritožbe strank pravočasno v celoti preiskati in rešiti. (▲) (★★)

Ponudniki imajo politike v zvezi s pritožbami strank, ki vključujejo načine obravnavanja pritožb ter obveščanja strank o njihovi pravici do pritožbe in mehanizmu za obravnavanje pritožb.

Določba 1.12: Ponudniki mikrokreditov imajo mehanizem in namenske človeške vire za obravnavanje pritožb strank. (★)

Ta določba je opredeljena kot **prednostna določba**, saj je pravica do pritožbe in pravnega sredstva pomembna in splošno priznana pravica strank. Zanj mora biti pristojen en ali več članov osebja. Spada lahko v opis delovnega mesta enega člana osebja ali skupine članov osebja.

Določba 1.13: Ponudniki mikrokreditov med postopkom obravnave vloge za pridobitev posojila zagotovijo, da so stranke obveščene o pravici do pritožbe in načinu vložitve pritožbe pri ustrezni osebi. (★)

Pravico do pritožbe in osebe, pri katerih je treba vložiti pritožbo, bi bilo treba vključiti v informativno gradivo, ki se izroči prosilcem za posojilo, in prosilca nanje opozoriti.

Etično ravnanje osebja in institucije

Določba 1.14: Ponudniki mikrokreditov pri izbiri in obravnavi strank ne diskriminirajo na podlagi rase, etnične pripadnosti, spola, politične pripadnosti, invalidnosti, vere ali spolne usmerjenosti. (★)

Nediskriminatorna obravnava je pomembna za zagotavljanje dostopa do finančnih storitev vsem strankam, ki jih lahko uporabljajo, in krepi zaupanje strank v poštenost ponudnika. Ponudnik ima politiko o nediskriminaciji (npr. v priložniku o kreditih, kodeksu ravnanja ali podobnih dokumentih), v okviru katere izrecno navede, da se rasa, etnična pripadnost, spol, politična pripadnost, invalidnost, vera ali spolna usmerjenost ne upoštevajo pri ocenjevanju vloge za pridobitev posojila kot dejavniki kreditne sposobnosti, ter osebju zagotovi usposabljanje v zvezi s tem. Ponudniki, ki pri postopku odobranja kreditov uporabljajo algoritme, bi morali dokumentirati in pregledati razloge za to ter iz algoritmov izključiti morebitno diskriminatorne spremenljivke (raso, etnično pripadnost, spol, starost, invalidnost, politično pripadnost, spolno usmerjenost in vero), tudi če so povezane z verjetnostjo odplačevanja.

Določba 1.15: Ponudniki mikrokreditov imajo politiko, v kateri so jasno opredeljene ustrezne in neustrezne prakse osebja in tretjih oseb za izterjavo. (★★)

Ponudnik ima določen pisni postopek za izterjavo dolga, v okviru katerega so navedene sprejemljive in nesprejemljive prakse. Postopek bi se moral uporabljati za osebje ponudnika in zunanje izterjevalce dolga (tretje osebe).

Določba 1.16: Ponudnik mikrokreditov redno ocenjuje osebje, pri čemer ocenjuje uspešnost, etično in profesionalno ravnanje ter kakovost interakcije s strankami. (★)

Ocene osebja se opravijo vsaj enkrat letno. Pri tem se obravnavajo vprašanja, kot so uspešnost, etično in profesionalno ravnanje, vključno z odnosi s strankami.

Varnost podatkov strank

Določba 1.17: Ponudniki mikro kreditov imajo v pisni obliki pripravljeno politiko zasebnosti, ki ureja zbiranje, obdelavo, uporabo in distribucijo podatkov strank. (★★)

Ponudnik bi moral imeti v pisni obliki pripravljene politike zasebnosti in postopke za zasebnost, s katerimi se urejajo zbiranje, obdelava, uporaba, distribucija in shranjevanje informacij strank.

Določba 1.18: Ponudniki mikro kreditov zagotovijo, da imajo vzpostavljene sisteme (vključno z informacijskimi) za zaščito zaupnosti, varnosti, točnosti in celovitosti osebnih in finančnih informacij strank. (★★)

To lahko vključuje zaščito z geslom ali šifriranje zbirk podatkov strank.

Določba 1.19: Stranke so obveščene o tem, kako se bodo njihove informacije uporabljale, in o pravici do preklica dovoljenja za to uporabo. (★)

V okviru tega bi bilo treba pojasniti, kako se bodo podatki uporabljali in predstavljali, ter navesti, da lahko stranka prekliče dovoljenje za določeno uporabo. To bi bilo treba stranki pojasniti, preden se od nje zahteva predložitev zadevnih informacij.

Določba 1.20: Za uporabo kakršnih koli informacij strank za promocije, gradivo za trženje in druge javne objave je potrebna pisna privolitev stranke. (★)

To pomeni, da je za tako uporabo informacij stranke potreben njen podpis. Stranka ga lahko predloži elektronsko po e-pošti.

Odnosi z vlagatelji

Določba 1.21: Dolžnost ponudnikov mikro kreditov je, da ne zavajajo vlagateljev. (★)

Zagotoviti bi bilo treba ustrezne in jasne informacije, da lahko posamezni/mali vlagatelji sprejmejo informirane odločitve (npr. pretekle podatke o nerednih plačilih, kadar je donosnost naložbe odvisna od uspešnosti portfelja). Obseg in narava tveganja se jasno navedeta (tj. ali je donosnost naložbe odvisna od uspešnosti portfelja itd.). To ne velja za ponudnike, ki ponujajo fiksne deleže po nizki ceni kot obliko članstva (tj. kreditne zadruga).

Določba 1.22: Ponudniki mikro kreditov, ki sprejemajo naložbe posameznih ali malih vlagateljev, imajo dokumentirane postopke za zagotavljanje razumevanja tveganja. (★★)

To lahko vključuje uporabo izjav o omejitvi odgovornosti v zvezi s tveganjem pri sklepanju pogodb z vlagateljem (npr. vlagatelj mora označiti polje, s čimer potrjuje, da razume, da obstaja možnost izgube denarja), napotitev na neodvisne, strokovne nasvete in vire ter zagotavljanje kontaktne točke ponudnika za dodatne informacije. Če ponudnik ne sprejema naložb posameznikov, se ta določba ne uporablja. Ponudniki mikro kreditov, ki ponujajo fiksne deleže po nizki ceni kot obliko članstva, na primer kreditne zadruga, so izvzeti iz te določbe.

2



Upravljanje



Uvod

Upravljanje „zajema vse mehanizme, s katerimi deležniki [...] opredelijo in izpolnjujejo poslanstvo institucije [...] ter zagotavljajo njeno trajnostnost s prilagajanjem okolju, preprečevanjem in premagovanjem kriz“.³ Zanesljive strukture upravljanja, katerih odgovornost je mogoče uveljavljati, so za institucije za mikrokredite zelo pomembne, saj zagotavljajo, da ponudniki delujejo na podlagi jasno določenih načrtov in da od njih ne odstopajo. To je zlasti pomembno za preprečevanje odstopanja od poslanstva. Ta oddelek zajema poslovno načrtovanje, vlogo in odgovornosti odbora in vodstva ter zunanje revizije.

Priprava poslovnega načrta

Določba 2.1: Ponudnik mikrokreditov pripravi strateške dokumente (npr. poslovni načrt, strategijo, operativni načrt), ki se redno, tj. vsaj enkrat letno, pregledujejo in po potrebi posodablja. (★★)

Ta določba je opredeljena kot **prednostna določba**, saj se lahko strateški dokumenti (npr. poslovni načrt, strategija, operativni načrt) uporabljajo kot načrt, ki določa usmeritev organizacije ter vodi njene politike in strategije. Sestavni deli strateških dokumentov so določeni v **določbi 2.3**.

Določba 2.2: Strateški dokumenti (npr. poslovni načrt, strategija, operativni načrt) zajemajo najmanj triletno obdobje. (★★)

Določba 2.3: Strateški dokumenti (npr. poslovni načrt, strategija, operativni načrt) zajemajo vsaj naslednje vidike poslovanja: (★★)

Ta določba je opredeljena kot **prednostna določba**, saj strateški dokumenti brez teh elementov morda ne zagotavljajo zadostnih smernic za usmeritev organizacije.

Določba 2.3.1: Poslanstvo in cilje (★★)

Določba 2.3.2: Zasnovu produktov in njihovo zagotavljanje, pri čemer se poskrbi, da so produkti usklajeni s poslanstvom (★★)

Določba 2.3.3: Pravno in institucionalno obliko, vključno z vsemi predlaganimi spremembami pravne in institucionalne strukture institucije (★★)

Določba 2.3.4: Podrobno napoved proračuna (★★)

Določba 2.3.5: Ugotovitev ključnih tveganj in način njihovega upravljanja (★★)

Določba 2.4: Strateški dokumenti vključujejo socialne in finančne cilje. (★★)

Ponudniki mikrokreditov merijo in razkrijejo kazalnike finančne in socialne uspešnosti, določene v poglavju 4 kodeksa z naslovom Standardi poročanja. Razlog za to je predvsem preverjanje, ali so finančni in socialni cilji v strateških dokumentih (npr. poslovnem načrtu, strategiji, operativnem načrtu) uravnoteženi.

Določba 2.5: Ponudniki mikrokreditov sprejmejo praktične ukrepe za spodbujanje okoljske trajnostnosti. (★★)

Ponudniki bi morali izvajati nekatere praktične ukrepe za spodbujanje okoljske trajnostnosti. To lahko storijo na dva načina. Prvič, sprejmejo lahko ukrepe za upravljanje notranjega ekološkega odtisa svojih organizacij (tj. posebne mehanizme za zmanjšanje porabe papirja, vode ali energije, zmanjšanje nastajanja odpadkov in njihovo obdelavo ter zmanjšanje emisij ogljika). Drugič, ponudniki lahko spodbujajo okolju prijazne prakse s ponujanjem produktov za zeleno financiranje ali upoštevanjem okoljskih tveganj pri postopku odobritve posojil (tj. ne financirajo dejavnosti z visokim okoljskim tveganjem). Ponudniki lahko izvajajo ukrepe na enem od teh področij ali obeh.

Določba 2.6: Ponudniki mikrokreditov uporabljajo orodja za nadzor in uspešnost vodenja pri poslovnem načrtovanju. (★★)

To vključuje vsaj pripravo proračuna in analizo variance (tj. izračun razlike med odhodki in prihodki, predvidenimi v proračunu, ter ciljnim odhodki in prihodki – glej glosar). Uporaba takih orodij bi morala biti v strateških dokumentih (npr. poslovnem načrtu, strategiji, operativnem načrtu) jasno navedena.

Odbor

Neodvisnost odbora

Določba 2.7: Vsi ponudniki mikrokreditov imajo nadzorni svet, upravni odbor ali enakovreden organ (v nadaljnjem besedilu: odbor). (★)

Ta določba je opredeljena kot **prednostna določba**, saj je odbor ključen del zagotavljanja trajnosti ponudnika in izpolnjevanja njegovega poslanstva. Člani odbora ali enakovrednega organa bi morali biti znani, poleg tega pa bi moral imeti odbor ali enakovreden organ predsednika, se redno sestajati in voditi zapisnike takih sestankov ter upoštevati določbe kodeksa. Odbor se sestane najmanj štirikrat letno.

Določba 2.8: V odboru deluje revizijski ali nadzorni odbor. (▲) (★★)

V odborih velikih ponudnikov deluje revizijski ali nadzorni odbor. Ta ločena podskupina odbora je pristojna za nadzor nad revizijami. Odbor bi moral imenovati člane revizijskega ali nadzornega odbora, ta pa bi se moral redno sestajati, na sestankih pa se piše zapisnik.

Določba 2.9: Revizijski ali nadzorni odbor je neodvisen od vodstva. (▲) (★★)

V revizijskem ali nadzornem odboru bi moralo biti čim manj predstavnikov vodstva, tj. predstavniki vodstva bi morali biti v manjšini.

Določba 2.10: Revizijski ali nadzorni odbor se letno sestaja z zunanjimi revizorji. (▲) (★★)

Zapisnike sestankov bi bilo treba evidentirati in hraniti za referenčne namene. Čeprav je vodstvo lahko navzoče na sestankih z revizorji, ima revizijski ali nadzorni odbor pravico, da se po potrebi sestane z revizorji brez navzočnosti vodstva.

Določba 2.11: Revizijski ali nadzorni odbor ima strokovno znanje s področja finančnih analiz in računovodstva. (▲) (★★)

Določba 2.12: Odbori velikih ponudnikov mikrokreditov imajo najmanj pet članov. Odbori malih in srednjih ponudnikov mikrokreditov imajo najmanj tri člane. (★)

Določba 2.13: Večina članov odbora je neodvisnih od vodstva. (★★)

To pomeni, da večine v odboru ne smejo imeti člani vodstva ali osebja, stranke ali njihovi družinski člani v nobeni kombinaciji. Ta določba je opredeljena kot **prednostna določba**, ker je neodvisen odbor ključen za zagotavljanje učinkovitega nadzora nad vodstvom in smernic vodstvu glede strateških vprašanj. Ta določba se ne uporablja za zadrage, v katerih odbor sestavljajo stranke, ki so delničarji zadrage. Ponudniki, ki so zadrage ali vzajemne družbe, bi si morali prizadevati zagotoviti, da večine v odboru nimajo člani vodstva ali osebja ali njihovi ožji družinski člani v nobeni kombinaciji.

Določba 2.14: Generalna skupščina, skupščina ali najvišji organ organizacije bi moral izbrati predsednika in člane odbora ter določiti plačilo, ki ga prejema. (★)

Izbiro predsednika in članov odbora bi bilo treba vključiti v zapisnik zasedanj generalne skupščine ali letnih zasedanj skupščine.

Določba 2.15: Generalna skupščina, skupščina ali enakovreden organ redno pregleduje učinkovitost odbora. (▲) (★★)

Uspešnost in učinkovitost odbora bi morala biti obravnavana kot posebna točka dnevnega reda, razpravo pa bi bilo treba vključiti v zapisnik zasedanj generalne skupščine ali letnih zasedanj skupščine ali enakovrednega organa.

Odgovornosti odbora

Določba 2.16: Odbor izvaja nadzor nad uspešnostjo izvršnega vodstva. (★★)

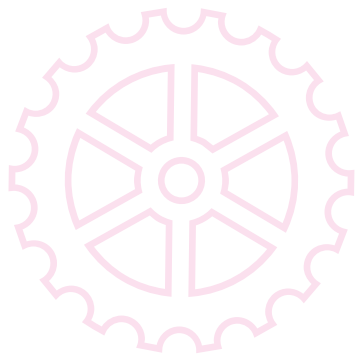
Uspešnost izvršnega direktorja, direktorja družbe, finančnega direktorja ali izvajalcev dveh najvišjih funkcij v organizaciji bi morala biti obravnavana kot posebna točka dnevnega reda na vsaj enem sestanku odbora na leto. Pri tem se med drugim razpravlja o uspešnosti izvršnega vodstva v zvezi s ključnimi vodstvenimi nalogami, kot so načrtovanje, organizacija, izvajanje načrtov, človeški viri, vodenje in usmerjanje ter nadzor in spremljanje.

Določba 2.17: Odbor učinkovito in redno daje strateške usmeritve vodstvu pri določanju strategije. (★)

Člani odbora sodelujejo pri določanju dolgoročnih ciljev in potrjujejo strateške dokumente (npr. poslovni načrt, strategijo, operativni načrt), s čimer prevzemajo odgovornost za ključne strateške cilje. Odbor redno – vsaj četrtletno – pregleduje kazalnike. Redno in po potrebi razpravlja o tveganju odstopanja od poslanstva.

Določba 2.18: Odbor redno pregleduje kazalnike upravljanja socialne uspešnosti. (★★)

Odbor pregleduje celovite informacije o ukrepih za doseganje zelene ciljne skupine, izpolnjevanju potreb strank in socialnih rezultatih.



Vpliv odbora na ponudnika mikrokreditov

Določba 2.19: Odbor izbere in imenuje izvršnega direktorja ponudnika mikrokreditov. (★)

To bi bilo treba zapisati v dokumentih o upravljanju institucije in vseh njenih priročnikih za človeške vire.

Določba 2.20: Odbor določi raven plačila za delovna mesta v izvršnem vodstvu. (★★)

Odbor določi raven plačila za izvršnega direktorja, po potrebi pa tudi za druga delovna mesta v izvršnem vodstvu. To bi bilo treba zapisati v dokumentih o upravljanju institucije in vseh njenih kadrovskih priročnikih

Določba 2.21: Odbor potrdi pomembne spremembe politik oblikovanja cen. (★)

Odbor bi moral potrditi pomembne spremembe ravni obrestnih mer ali pristopa k njihovemu določanju. To vključuje uvedbo pristojbin, znatna zvišanja obrestnih mer, ki se zaračunavajo, in druge pomembne spremembe določanja obrestnih mer. Ponudniki bi morali imeti politiko oblikovanja cen, o kateri razpravlja odbor. V okviru te politike bi bilo treba pojasniti, kako je bilo oblikovanje cen določeno in katere komponente vključuje cena, ter to politiko utemeljiti.

Določba 2.22: Člani odbora prejemajo mesečne ali četrtletne podatke v zvezi s kakovostjo portfelja in finančno uspešnostjo ter podatke strank. (★)

Odbor redno (vsaj četrtletno) prejema mesečne ali četrtletne podatke o kakovosti finančnega portfelja in finančni uspešnosti ter vse podatke strank.

Določba 2.23: Vsaj en član odbora ima znanje na področju bančništva, financ in kreditnega tveganja. (★★)

Tako se pri članih zagotovi minimalna raven znanja (člani znajo brati finančna poročila in jih razumejo).

Izbor članov odbora in članstvo v odboru

Določba 2.24: V skladu z nacionalno zakonodajo neustrezne osebe ne morejo postati člani odbora. (★)

Če neustrezne osebe, ki ne morejo postati člani odbora, niso navedene v predpisih, jih ponudnik navede in opredeli v dokumentih o upravljanju.

Določba 2.25: Vsi ponudniki mikrokreditov imajo pravila, ki določajo omejitve mandatov in rotacijo članov odbora. (★)

Ta so lahko vključena v statut ali opredeljena z nacionalnimi predpisi ali v drugih dokumentih o upravljanju (če so na voljo). Iz praktičnih razlogov so lahko člani odbora, ki jih imenujejo finančerji ali vlagatelji, izvzeti iz takih pravil.

Določba 2.26: Vsi ponudniki mikrokreditov imajo pravila, v skladu s katerimi je treba v celoti razkriti vsa navzkrižja interesov članov odbora. (★)

Vsa morebitna navzkrižja interesov bi bilo treba razkriti v letnem poročilu ali drugem dokumentu, ki je na voljo javnosti ali vsaj vlagateljem in članom.

Določba 2.27: Vsi odbori ponudnikov mikrokreditov imajo člane s kvalifikacijami ali enakovrednimi izkušnjami na naslednjih področjih: finance, poslovanje in vodenje. (★★)

Določba 2.28: Ponudniki mikrokreditov imajo člane odbora ali vodje z znanjem na področju socialne uspešnosti (▲) (★★★)

Vsaj en član odbora ali vodja ima znanje na področju socialne uspešnosti. Dokaz znanja na področju socialne uspešnosti so lahko sodelovanje v projektni skupini za socialno uspešnost ali na notranjem usposabljanju, izkušnje z upravljanjem socialne uspešnosti ali izkušnje na področju svetovanja.

Vodstvo

Strokovno znanje vodstva in upravljanje človeških virov

Določba 2.29: Izvršni direktorji ponudnikov mikrokreditov so usposobljeni za opravljanje ključnih vodstvenih funkcij. (★)

To vključuje načrtovanje, organizacijo in izvajanje načrtov, človeške vire, vodenje in usmerjanje ter nadzor in spremljanje. Odbor jih bo obravnaval v skladu z določbo 2.16.

Določba 2.30: Ponudniki mikrokreditov imajo nasledstveni načrt za člane izvršnega vodstva. (▲) (★★)

Ponudniki mikrokreditov pripravijo načrt za predvideni (npr. upokojitev) in nepredvideni odhod izvršnega direktorja. To bi moral biti jasen, četudi nenapisan načrt, s katerim je seznanjen odbor ter ki lahko vključuje potencialne kandidate, usposabljanje potencialnih notranjih kandidatov in začasne ureditve.

Določba 2.31: Ponudniki mikrokreditov imajo jasne kadrovske politike, določene v zapisanih kadrovskih priročnikih. (★★)

Ponudnik ima jasne kadrovske politike, ki zajemajo napredovanja, disciplinske postopke in plačno politiko. Veliki ponudniki imajo podrobne kadrovske politike, ki so zbrane v priročnikih. Mali in srednji ponudniki imajo manj podrobne politike, ki so zajete s smernicami. Z njimi so zajeti napredovanja, disciplinski postopki in plačna politika.

Določba 2.32: Ponudniki mikrokreditov imajo program formalnega usposabljanja in uvajanja. (★★)

Ponudnik ima program formalnega usposabljanja za nove in obstoječe člane osebja, da jim omogoči, da se v celoti seznanijo s poslanstvom, socialnimi cilji in vrednotami institucije. Za male ponudnike mikrokreditov lahko zadostuje program neformalnega usposabljanja in uvajanja.

Določba 2.33: Ponudniki mikrokreditov imajo mehanizem za obravnavanje pritožb zaposlenih (★)

Veliki ponudniki imajo vzpostavljen formalni mehanizem za obravnavanje pritožb, v okviru katerega lahko zaposleni zaupno izrazijo pomisleke v zvezi z delovnim mestom (npr. zaradi spolnega nadlegovanja). Mehanizem se dejavno uporablja za zbiranje in reševanje pritožb zaposlenih. Mali in srednji ponudniki imajo neformalni sistem, v okviru katerega lahko zaposleni zaupno izrazijo pomisleke v zvezi z delovnim mestom pri osebi, ki ni njihov neposredni nadzornik.

Določba 2.34: Ponudniki mikrokreditov analizirajo zadovoljstvo zaposlenih (▲) (★★)

Ponudniki letno analizirajo zadovoljstvo zaposlenih (pri čemer rezultate razčlenijo po spolu). V uradnih anketah o zadovoljstvu zaposleni podajo pripombe v zvezi s temami, kot so delovna obremenitev, usposabljanje zaposlenih, komuniciranje, sodelovanje in vodenje s strani nadzornikov.

 **Operativni priročniki**

Določba 2.35: Ponudniki mikrokreditov imajo operativne priročnike, ki zajemajo vodenje. (★★)

Ponudnik ima operativne priročnike, v katerih je podrobno določeno vodenje. V njih so zajeti vidiki, kot so vloge za pridobitev kredita, odobritve in refinanciranje, pregled kakovosti portfelja in oblikovanje rezervacij.

Določba 2.36: Ponudniki mikrokreditov morajo imeti operativne priročnike, ki zajemajo finančne operacije. (▲) (★★★)

Ponudnik ima finančne priročnike, v katerih so podrobno določene finančne operacije, ki zajemajo proračunski nadzor, pripravo točnih računovodskih izkazov in zakladništvo. To vključuje način ravnanja z gotovino, računovodstvo, naložbe, financiranje in upravljanje likvidnosti.

Določba 2.37: Ponudniki bi morali imeti dokumentiran pristop k izplačilu dividend ter plačilu izvršnim delavcem in direktorju (★★)

V tem dokumentu bi bilo treba določiti strukturo dividend ter plačil izvršnim delavcem in direktorju, utemeljiti njihovo izplačilo ter opredeliti pristop k njihovem določanju. To lahko vključuje tudi uporabo primerjalne analize in plačilnih lestvic. V dokumentu bi bilo treba navesti, kako ponudnik zagotavlja, da so ta izplačila sorazmerna in ustrezna glede na socialne cilje in ciljno skupino ponudnika ter ob upoštevanju morebitne prejete javne podpore, vključno s podporo EU.

Zunanja revizija

Določba 2.38: Zunanji revizor letno opravi revizijo ponudnika mikro kreditov. (★)

Ta določba je opredeljena kot **prednostna določba**, saj so zunanje revizije eno od glavnih sredstev za zagotavljanje točnosti in smiselnosti finančnih poročil.

Določba 2.39: Revizor ima ustrezne kvalifikacije, akreditacije in izkušnje v skladu z nacionalnimi ali mednarodnimi računovodskimi standardi. (★)

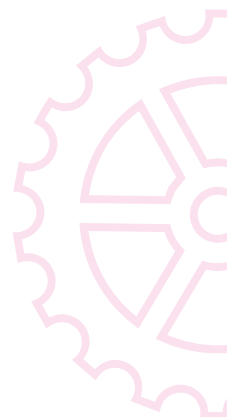
Določba 2.40: Zunanja revizija se izvede v skladu z nacionalnimi ali mednarodnimi računovodskimi standardi. (★)

Določba 2.41: Revizor zunanji reviziji priloži dopis. (★)

Dopis mora vsebovati odstavek, v katerem revizor poda eno od naslednjih vrst mnenj: mnenje brez pridržka, mnenje brez pridržka s poudarjanjem zadev, mnenje s pridržki, zavrnitev mnenja ali odklonilno mnenje.

Določba 2.42: Če dopis vsebuje mnenje s pridržki, ponudnik mikro kreditov sprejme ustrezne ukrepe za obravnavanje vprašanj, navedenih v dopisu. (★)

O sprejetih ali predlaganih ukrepih za obravnavanje vprašanj iz dopisa bi bilo treba izrecno obvestiti odbor in jih po potrebi obravnavati v poslovnem načrtu.



3



Upravljanje tveganj

Uvod

Ponudniki mikrokreditov se srečujejo s številnimi tveganji, ki ogrožajo njihovo finančno in institucionalno sposobnost preživetja ter dolgoročni razvoj. V njihovih portfeljih se lahko nenadoma povečajo nerednost odplačevanja posojil in zaostala plačila. Ponudniki imajo lahko opravka z goljufivimi posojili, ki jih sklenejo njihovi uradniki za posojila. Zato nujno potrebujejo zanesljive sisteme in postopke za ugotovitev, oceno in prednostno razvrstitev tveganj, notranje kontrole (npr. kreditne odbore), s katerimi se preprečujejo ali odkrivajo neželeni rezultati, ter funkcijo notranje revizije za odkrivanje kršitev notranjih kontrol in goljufivega ravnanja. V tem oddelku kodeksa so določeni skupni standardi za upravljanje kreditnih tveganj, tveganj goljufij in varnostnih tveganj ter za funkcijo notranje revizije.

Okvir upravljanja tveganj

Določba 3.1: Ponudniki mikrokreditov imajo vzpostavljene formalizirane in jasne postopke za opredelitev, oceno in prednostno razvrstitev tveganj. (★★★)

Ta določba je opredeljena kot **prednostna določba**, saj so ti procesi in postopki ključni za zmanjšanje verjetnosti nastanka izgube in čim večje zmanjšanje obsega izgube, če ta nastane. S temi postopki bi bilo treba zagotoviti redno preučevanje in ocenjevanje tveganj (pogostost je odvisna od prednostne razvrstitve zadevnega tveganja). To lahko vključuje redne sestanke vodstva za razpravo o tveganjih z uporabo matrike ali registra tveganj. V matriki ali registru tveganj se opredelijo tveganja, določita njihova verjetnost in resnost (npr. nizka, srednja ali visoka stopnja) in oblikuje združeni profil tveganj na podlagi kombinacije ukrepov (verjetnosti in resnosti). Vključuje lahko tudi kakovost obstoječega upravljanja tveganj v smislu nadzora nad njimi (npr. zanesljiv, sprejemljiv ali šibek nadzor) in gibanja v zvezi s tveganji (npr. ustaljeno tveganje, tveganje se povečuje ali zmanjšuje).

Določba 3.2: Za upravljanje tveganj v instituciji je odgovoren višji član izvršnega vodstva. (★)

Ta določba je opredeljena kot **prednostna določba**, saj vodstvo določa usmeritev za pristop k tveganjem in notranjim kontrolam v organizaciji. Pomembno je, da za to ni pristojno operativno osebje, kot so uradniki za posojila in upravno osebje, ampak po možnosti glavni finančni uradnik. V večjih organizacijah oseba, ki je na splošno odgovorna za upravljanje tveganj, ne bi smela sodelovati pri operativnih dejavnostih, ampak bi se morala ukvarjati samo z upravljanjem tveganj.

Določba 3.3: Ponudniki mikrokreditov izvajajo notranje kontrole. (★)

Ponudniki mikrokreditov bi morali imeti notranje kontrole, da zagotovijo sprejemljive stopnje tveganja. Med običajnimi kontrolami tveganja so politike, v skladu s katerimi se za posojila zahteva dvojni podpis, da se zmanjša kreditno tveganje in tveganje goljufivih posojil, ter uporaba trezorjev ali varnostnikov za varovanje gotovinskih in drugih sredstev.

Določba 3.4: Ponudniki mikrokreditov dodelijo pristojnost za spremljanje in zagotavljanje ustreznih podatkov vodstvu. (★)

To lahko pomeni, da bi moral biti za redno zbiranje podatkov in pripravo poročil o ustreznih tveganjih za vodstvo pristojen točno določen član osebja ali točno določena funkcija. Razpoložljivost rednih poročil o upravljanju tveganj in dodelitev pristojnosti za poročanje o upravljanju tveganj.



Upravljanje kreditnega tveganja

Določba 3.5: Ponudniki mikrokreditov upoštevajo tveganje pri oblikovanju cen svojih produktov. (★★)

Obrestna mera bi morala vsaj deloma izražati stopnjo tveganja in stroške, vključene v zagotavljanje posojil. To seveda ni edini dejavnik pri določanju cen, saj lahko na raven obrestne mere vplivajo tudi nacionalne obrestne kapice, ureditve financiranja in cenovna dostopnost posojila za posojilojemalce. Kadar je primerno, bi morali imeti ponudniki jasno dokumentiran pristop k temu, kako pri določanju obrestne mere prenesti finančno podporo EU na najemnike mikrokreditov.

Določba 3.6: Ponudniki mikrokreditov omejujejo kreditna tveganja z zahtevo, da vsa posojila odobrita najmanj dve osebi. (★)

Ta določba je opredeljena kot **prednostna določba**, saj je zahteva, da posojila odobrita dve osebi, eden najbolj splošno priznanih načinov za zmanjšanje slabih ali goljufivih odločitev o posojilih. To vključuje reprogramirana in refinancirana posojila. Posojila, ki dosegajo določene prage glede števila točk ali izpolnjujejo določene pogoje, lahko odobri en član osebja, če uporablja zanesljiv sistem ali algoritem za odločanje. Pri zelo majhnih posojilih lahko en sam član osebja odobri vloge za pridobitev posojila, ki jih je pripravil drug član osebja.

Določba 3.7: Ponudniki mikrokreditov omejujejo kreditna tveganja s pregledom skupne izpostavljenosti ponudnika vsem določenim koncentracijam skupin posojilojemalcev, katerih sposobnost odplačevanja je verjetno podobna. (▲) (★★★)

Ob zanašanju na majhno skupino posojilojemalcev bi bil lahko ponudnik izpostavljen tveganju visokih stopenj neplačil v primeru dogodkov, ki vplivajo na posamezno skupino, kot so geografsko koncentrirani upadi gospodarske rasti, sektorske spremembe (npr. novi predpisi, večja konkurenca) in naravne nesreče. Koncentracije posojilojemalcev lahko med drugim vključujejo sektor ali geografsko lokacijo. Ta pregled lahko opravi vodstvo in/ali odbor. Pri pregledu bi bilo treba preučiti vpliv na izpostavljenost ponudnika tveganju ter vprašanja, ali bi moral ponudnik sprejeti ukrepe za preprečitev čezmernega zanašanja na določeno skupino posojilojemalcev, ali bi lahko sprejel take ukrepe in kateri ukrepi bi to lahko bili (npr. diverzifikacija portfelja, razširitev na nove geografske trge). Priznava se, da so ponudniki mikrokreditov praviloma osredotočeni na ranljive skupine in da se zato lahko pojavijo koncentracije skupin posojilojemalcev s podobnimi sposobnostmi odplačevanja. To ne pomeni, da bi se morali ponudniki izogibati dajanju posojil tem skupinam.

Določba 3.8: Ponudniki mikrokreditov, ki uporabljajo spodbude za osebje, bi morali zagotoviti, da te niso povezane izključno z dajanjem posojil, ampak tudi s kakovostjo portfelja. (★★)



Načrtovanje kakovosti portfelja

Določba 3.9: Ponudniki mikrokreditov vsaj merijo in spremljajo kakovost portfelja. (★)

Ponudnik bi moral biti sposoben pripraviti zanesljive informacije o portfelju, pri katerem obstaja tveganje (razmerje in obseg po kategoriji staranja), in po možnosti različne razčlenitve (po sektorju, podružnici, uradnikih za posojila, produktih) ter informacije o reprogramiranju (portfelj, pri katerem obstaja tveganje, obseg). To lahko vključuje tudi na novo izpogajana in odpisana posojila.

Določba 3.10: Ponudniki mikrokreditov redno revidirajo stroške rezervacij za posojilne izgube in metodologijo oblikovanja rezervacij za izgube pri posojilih. (★★)

Ponudnik mikrokreditov bi moral redno pregledovati stroške rezervacij za posojilne izgube, da bi preveril, ali točno izražajo njegove izgube pri posojilih. Če jih ne izražajo, bi moral preučiti možnost spremembe metodologije za oblikovanje rezervacij za izgube pri posojilih. To bi moralo opraviti vodstvo ali odbor, in sicer vsaj enkrat letno.

Določba 3.11: Ponudniki mikrokreditov financerjem in vlagateljem razkrijejo metodologijo oblikovanja rezervacij za izgube pri posojilih. (★)

Določba 3.12: Ponudniki mikrokreditov imajo in dosledno uporabljajo jasno politiko o odpisih. (★★)

Politika o odpisih, ki usmerja postopek pripoznanja posojila kot neizterljivega, praviloma določa, da se posojilo, ki je zapadlo določeno število dni, odpiše. To lahko preveri notranji ali zunanji revizor.

Upravljanje tveganja goljufij in varnostnih tveganj

Določba 3.13: Ponudniki mikrokreditov imajo v pisni obliki pripravljeno politiko, ki določa omejitve posojil za različne položaje uradnikov in kreditne odbore. (★)

Ponudniki bi morali v posojilni politiki določiti najvišji znesek posojila, ki ga lahko izdajo njihovi uradniki za posojila in kreditni odbori. Po potrebi bi bilo treba v dokumentu o politiki opredeliti tudi postopek odobritve posojil, ki presegajo to mejo.

Določba 3.14: Ponudniki mikrokreditov imajo jasne, ustrezne in pregledne postopke za reprogramiranje posojil. (★★)

To bi moralo vključevati smernice v zvezi z dovoljeno vrsto reprogramiranja, ki se šteje za najustreznejšo, načrt odplačevanja za zamujena plačila ter okoliščine, v katerih je reprogramiranje dopustno in ustrezno. Vrsta reprogramiranja se nanaša na to, ali posojilojemalec še naprej plačuje obresti ali pa se plačila glavnice in obresti odložijo z obračunavanjem obresti ali brez njega. Načrt odplačevanja zamujenih plačil lahko vključuje množična plačila po določenem dogodku ali obroke. Ustrezne okoliščine za reprogramiranje vključujejo okoliščine, v katerih posojilojemalec začasno ni sposoben odplačati zneska zaradi nepričakovanega dogodka ali izrednih razmer (npr. naravne nesreče, zamude pri plačilih strank), vendar obstaja možnost izterjave (iz prihodkov iz poslovanja ali drugih virov). Te smernice bi bilo treba vključiti v zapisano politiko.

Določba 3.15: Ponudniki mikrokreditov, ki opravljajo zavarovane kreditne posle, imajo jasne politike in postopke za obravnavanje zavarovanja s premoženjem. (★★)

S politikami in postopki bi bilo treba obravnavati vidike, kot so vrsta sredstev, sprejemljiva za zavarovanje s premoženjem, postopek vrednotenja in registracije zavarovanja s premoženjem, morebitni pregled zavarovanja s premoženjem za oslabitev in jasni postopki za vračanje zavarovanja s premoženjem stranki (če ponudnik obdrži zavarovanje v obdobju posojila).

Določba 3.16: Ponudniki mikrokreditov razvrstijo dejavnosti z omejenimi in neomejenimi sredstvi na računih. (★★★)

Ponudniki bi morali imeti politiko, ki zagotavlja ločevanje med nepovratnimi sredstvi in naložbami, katerih uporaba je neomejena, ter tistimi, ki so namenski. To je standardni postopek pri mednarodno in nacionalno priznanem računovodstvu. Ponudniki bi z upoštevanjem takih standardov ravnali v skladu s to določbo. To je pomembno za preprečitev zlorabe sredstev. To lahko vključuje zahtevo, da se sredstva hranijo na ločenih računih, da se za različna sredstva vodijo ločene revizijske sledi ter da se različna sredstva v revizijskih poročilih in drugih ustreznih dokumentih dokumentirajo ločeno.

Določba 3.17: Ponudniki mikrokreditov kar najbolj omejijo ravnanje z gotovino, tako da poslujejo preko bank ali uporabljajo elektronska sredstva za prenos. (★★)

Poslovanje z gotovino in gotovinske transakcije pomenijo za ponudnike morebitna varnostna tveganja v obliki kraje in uničenja gotovine, zaradi česar so potrebni ukrepi za zaščito gotovine. Najučinkovitejši ukrep za zaščito gotovine je izvajanje vseh finančnih transakcij, vključno z izplačili in odplačili, elektronsko ali preko bank, kolikor je mogoče. Ponudniki lahko razvijejo svojo strukturo elektronskih plačil ali sodelujejo z bankami in uporabljajo obstoječo infrastrukturo za elektronska plačila. Kadar je infrastruktura za podporo elektronskim sredstvom za prenos omejena, lahko ponudniki preučijo alternativna sredstva za elektronska plačila, kot so mobilno bančništvo, predplačilne kartice ali kartice s shranjeno vrednostjo.

Določba 3.18: Ponudniki mikrokreditov, ki uporabljajo gotovino, imajo vzpostavljene naslednje ukrepe in postopke:

Določba 3.18.1: Ustrezne varnostne ukrepe za zaščito gotovine in drugih sredstev (★★)

Sem lahko spadajo trezorji, ključavnice na vratih in oknih, varnostne kamere in varnostniki.

Določba 3.18.2: Standardizirane in dosledne postopke za gotovinske transakcije (★★)

Ti postopki bi morali zajemati evidentiranje in usklajevanje gotovinskih transakcij. Srednji in veliki ponudniki mikrokreditov bi morali to zajeti v operativnih priložnostih z vezi z zakladniškimi funkcijami.

Določba 3.19: Ponudniki mikrokreditov ločijo pristojnosti za odobritev in izplačilo posojil. (★)

To bi bilo treba zapisati v zadevnih opisih delovnih mest, informacijskem sistemu in/ali posojilnih politikah.

Določba 3.20: Ponudniki mikrokreditov imajo vzpostavljene postopke za preprečevanje pranja denarja. (★★)

Ta določba je opredeljena kot **prednostna določba**, saj finančni kriminal še nikoli ni bil tako razširjen. Ponudnik ima vzpostavljene pisne postopke za preprečevanje pranja denarja, namenjene preprečevanju zlorabe sredstev zaradi davčne goljufije, davčne utaje, pranja denarja in financiranja terorizma. Ti postopki bi morali biti sorazmerni z velikostjo ponudnika, njegovimi storitvami in tveganji pranja denarja, ki jim je izpostavljen, ter v skladu z nacionalnimi predpisi. Postopki bi morali zajemati vsaj postopke za preverjanje identitete in naslova strank v okviru postopka skrbnega pregleda, preverjanje virov donacij in prispevkov, ki jih prejme ponudnik, preverjanje identitete posameznih vlagateljev (po potrebi), preverjanje vira sredstev, ki se uporabijo kot jamstvo/zavarovanje s premoženjem za mikrokredite (po potrebi), in vodenje evidenc transakcij za določeno obdobje. Ponudniki, ki dajejo mikrokredite v partnerstvu z banko, predložijo izjave partnerskih bank o njihovih postopkih za preprečevanje pranja denarja. V takih izjavah se lahko potrdita regulativni standard, ki ga banka upošteva, in kontaktna oseba za dodatne informacije.

Funkcija notranje revizije

Določba 3.21: Ponudniki mikrokreditov imajo funkcijo notranje revizije, prilagojeno velikosti organizacije. (★★★)

Ta določba je opredeljena kot **prednostna določba**, saj je pomembna pri ugotavljanju učinkovitosti zunanjih kontrol. Vsak ponudnik mikrokreditov naknadno oceni upravljanje tveganj (po operacijah). Pri notranji reviziji se preveri enotna uporaba politik in postopkov ter pripravijo dokazi o popravni ukrepih, sprejetih v primeru delnega ali nepravilnega izvajanja. Revizija bi morala biti osredotočena na odkrivanje goljufij in težav s kakovostjo portfelja, preden povzročijo znatne izgube. Narava in obseg revizije sta odvisna od velikosti ter segata od pregledov dela podrejenih na kraju samem, ki jih opravi vodstvo, do celovite revizije, ki vključuje preglede dokumentov o posojilih in obiske strank. Za izvajanje redne notranje revizije bi morala biti pristojna ena oseba. Pri malih ponudnikih jih lahko izvaja višji vodja ali zunanji revizor. Srednji in veliki ponudniki imajo lahko namenskega notranjega revizorja ali oddelek za notranjo revizijo.

Določba 3.22: Notranji revizor ali oseba, pristojna za notranjo revizijo, poroča neposredno upravnemu odboru. (★)

Oseba bi morala neposredno in redno poročati upravnemu odboru.

Določba 3.23: Pri notranji reviziji se ugotavlja naslednje:

Določba 3.23.1: Zanesljivost in točnost finančnih in operativnih informacij (★★)

Določba 3.23.2: Upoštevanje postopkov in politik, določenih v operativnih priročnikih (★★)

Določba 3.23.3: Morebitne kršitve notranjih kontrol (★★)

Določba 3.23.4: Obstoj tveganj, ki jih ponudnik pred tem ni odkril (★★★)

Pri notranji reviziji se preučuje obstoj nepredvidenih tveganj, ki jih ponudnik prvotno ni prepoznal kot tveganja. Na primer notranji revizor pri pregledu portfelja posojil ugotovi, da so posojila močno osredotočena na mala podjetja, ki oskrbujejo veliko lokalno podjetje. V registru tveganj ni navedeno, da bi lahko zaprtje tega podjetja vplivalo na uspešnost portfelja posojil.

Določba 3.24: Funkcije iz določbe 3.22 se izvajajo redno in najmanj enkrat na leto. (▲) (★★)

4

Standardi poročanja

Uvod

Na svetovni ravni se čedalje bolj krepi soglasje, da je višja stopnja javnih razkritij in preglednosti najboljši način za spodbujanje boljše uporabe javnega in zasebnega financiranja ter večje tržne discipline. Da bi se olajšale primerjave uspešnosti ponudnikov mikrokreditov, so bili na podlagi mednarodnega soglasja oblikovani standardi finančnega poročanja. V tem oddelku kodeksa so določeni skupni standardi za poročanje o kazalnikih socialne in finančne uspešnosti ter njihovo razkritje. Večinoma temeljijo na mednarodno sprejetih računovodskih standardih.

Skupni standardi finančnega poročanja

Določba 4.1: Ponudniki mikrokreditov po vsej Evropi pri merjenju kazalnikov, opisanih v nadaljevanju, in poročanju o njih upoštevajo naslednje opredelitve pojmov:

Za organizacije, v katerih zagotavljanje mikrokreditov ni glavna dejavnost – dajejo lahko tudi druge oblike kreditov ali nefinančne storitve ali pa so del večje matične družbe –, se priporoča, da se dejavnost mikrokreditiranja obravnava ločeno. To je pomembno zlasti za odhodke za zaposlene in upravne odhodke, pa tudi za sredstva in obveznosti.

Določba 4.1.1: Trenutni portfelj (★)

Trenutni portfelj se nanaša na neodplačano vrednost vseh posojil, pri katerih ni zapadlih obrokov plačil glavnice, vključno s prestrukturiranimi posojili. Zajema samo glavnice, ne pa tudi obračunanih obresti.

Določba 4.1.2: Bruto portfelj posojil (★)

Bruto portfelj posojil se nanaša na neporavnane zneske glavnice vseh neodplačanih posojil, vključno s kratkoročnimi posojili, posojili z nerednimi plačili in prestrukturiranimi posojili, ne pa tudi odpisanih posojil ali prihodkov iz obresti.

Določba 4.1.3: Neto portfelj posojil (★)

Neto portfelj posojil se izračuna tako, da se popravek za izgubo zaradi oslabitve (popravek vrednosti za izgubo) odšteje od bruto portfelja posojil.

Določba 4.1.4: Aktivni posojilojemalci (★★)

Aktivni posojilojemalci so posamezniki z neporavnanim stanjem posojila pri ponudniku mikrokreditov ali posamezniki, ki so primarno odgovorni za odplačilo kakršnega koli deleža bruto portfelja posojil. Posameznik z več posojili pri ponudniku mikrokreditov bi se moral obravnavati kot en posojilojemalec.

Določba 4.1.5: Finančni prihodki (★★)

Finančni prihodki vključujejo prihodke od portfelja posojil in naložb. Finančni prihodki od portfelja posojil se nanašajo na prihodke iz obresti, pristojbin in provizij (vključno z zamudninami in kaznimi) izključno od bruto portfelja posojil. Vključujejo obresti, plačane v gotovini, in obračunane obresti, ki še niso bile plačane. Finančni prihodki od naložb se nanašajo na prihodke iz obresti, dividend ali drugih plačil, prejetih na podlagi finančnih sredstev, ki niso bruto portfelj posojil, kot so obrestni depoziti, potrdila o vlogi in obveznosti zakladnice. Vključujejo obresti, plačane v gotovini, in obračunane obresti, ki še niso bile plačane.

Določba 4.1.6: Prihodki iz poslovanja (★★)

Prihodki iz poslovanja vključujejo vse finančne prihodke in druge prihodke iz poslovanja, ustvarjene z drugimi finančnimi storitvami, kot so pristojbine in provizije za nekreditne finančne storitve, ki se ne štejejo za finančne prihodke. Vključujejo lahko prihodke, povezane z dajanjem posojil, kot so članarine, provizije za uporabo bančne kartice, provizije za prenos, ali drugimi finančnimi storitvami, kot so plačilne storitve ali zavarovanje. Vključujejo lahko neto devizne dobičke/izgube, ne pa tudi donacij in prihodkov, ki niso ustvarjeni z dajanjem posojil in finančnimi storitvami. To lahko vključuje prihodke od opravljanja nefinančnih storitev (usposabljanje, mentorstvo, inštruiranje itd.), če veljajo za sestavni del opravljanja finančnih storitev ali del osnovne dejavnosti institucije.

Določba 4.1.7: Odhodki za zaposlene (★)

Odhodki za zaposlene zajemajo plače, druge kratkoročne zasluzke zaposlenih, odhodke za pozaposlitvene zasluzke, odhodke za odpravnine, plačilne transakcije na podlagi delnic, druge dolgoročne zasluzke in druge zasluzke zaposlenih.

Določba 4.1.8: Upravni odhodki (★)

Upravni odhodki zajemajo nefinančne odhodke, razen za osebje, ki je neposredno povezano z opravljanjem finančnih ali drugih storitev, ki so sestavni del odnosa ponudnika mikrokreditov s stranko, temelječega na finančnih storitvah.

Določba 4.1.9: Finančni odhodki (★)

Finančni odhodki vključujejo vse obresti, pristojbine in provizije, nastale pri vseh obveznostih, vključno z depozitnimi računi strank pri ponudniku mikrokreditov, najemanjem komercialnih posojil in posojil pod ugodnejšimi pogoji, hipotekami in drugimi obveznostmi. Vključujejo lahko provizije za kreditne linije. Vključujejo obračunane obresti in obresti na gotovinski osnovi.

Določba 4.1.10: Portfelj, pri katerem obstaja tveganje (★)

Ta določba je opredeljena kot **prednostna določba**, saj je najbolj splošno priznano merilo kakovosti portfelja. Portfelj, pri katerem obstaja tveganje, se nanaša na vrednost vseh neodplačanih posojil, pri katerih je en ali več obrokov glavnice zapadlih več kot določeno število dni. Vključuje celoten neporavnani znesek glavnice, zapadle in prihodnje obroke, ne pa tudi obračunanih obresti. Prestrukturiranih ali reprogramiranih posojil ne vključuje, razen če so zapadla. Ponudniki bi morali meriti vsaj portfelj, pri katerem obstaja tveganje zaradi neplačanih obrokov, zapadlih najmanj 30 dni, in portfelj, pri katerem obstaja tveganje zaradi neplačanih obrokov, zapadlih najmanj 90 dni.

Določba 4.1.11: Odpisi (★)

Vrednost posojil se za računovodske namene pripozna kot neizterljiva. Odpis je računovodski postopek, s katerim se neporavnani znesek posojila odstrani iz bruto portfelja posojil in popravka za izgubo zaradi oslabitve, vendar ne vpliva na neto portfelj posojil, bilančno vsoto ali račune lastniškega kapitala. Če popravek za izgubo zaradi oslabitve ne zadostuje za pokritje odpisanega zneska, zaradi presežnega zneska nastanejo dodatne izgube zaradi oslabitve posojil.

Določba 4.1.12: Popravek za izgubo zaradi oslabitve (popravek vrednosti za izgubo) (★)

Popravek za izgubo zaradi oslabitve (imenovan tudi popravek vrednosti za izgubo) je delež bruto portfelja posojil, za katerega so bile oblikovane rezervacije zaradi pričakovanih izgub zaradi neplačila (je bilančna postavka). Odhodki za rezervacije za izgube pri posojilih so odhodki, rezervirani v obliki popravka za neizterjana posojila in zneske posojil. Rezervacije za izgube pri posojilih pomenijo popravek vrednosti za izgubo in so postavka v izkazu poslovnega izida.

Določba 4.1.13: Sredstva (★)

Vsota opredmetenih osnovnih sredstev, naloženih nepremičnin, dobrega imena, neopredmetenih sredstev razen dobrega imena, drugih finančnih sredstev, posojil in terjatev, naložb, obračunanih po kapitalski metodi, bioloških sredstev, nekratkoročnih sredstev za prodajo, zalog, terjatev za odmerjeni davek, odloženih terjatev za davek, terjatev do kupcev in drugih terjatev ter denarnih sredstev in njihovih ustreznikov.

Določba 4.1.14: Obveznosti (★)

Vsota vseh obveznosti do dobaviteljev in drugih poslovnih obveznosti, rezervacij za zasluzke zaposlenih, drugih rezervacij, odloženih prihodkov, drugih finančnih obveznosti, drugih nefinančnih obveznosti, odmerjenih obveznosti za davek, odloženih obveznosti za davek ter obveznosti, vključenih v skupine za odtujitev, razvrščene med sredstva za prodajo.

Določba 4.1.15: Razmerje operativne trajnostnosti (★)

Ta določba je opredeljena kot **prednostna določba**, saj je osnovni kazalnik uspešnosti ponudnika mikrokreditov. Z njim se meri, v kakšnem obsegu ponudnik krije svoje stroške s prihodki iz poslovanja. Izračuna se z naslednjo enačbo:

Prihodki iz poslovanja

(Finančni odhodki + odhodki za rezervacije za izgube pri posojilih + odhodki za zaposlene + upravni odhodki)

Skupni standardi poročanja o socialnih vidikih

Določba 4.2: Ponudniki mikro kreditov na letni ravni javno razkrijejo naslednje kazalnike:

Določba 4.2.1: Poslanstvo (★)

Ta določba je opredeljena kot **prednostna določba**, saj je razkritje socialnega poslanstva pomembno za povečanje preglednosti v zvezi s ključnim vidikom poslovnega modela ponudnika.

Določba 4.2.2: Povprečna velikost izplačanih posojil. (★)

Določba 4.2.3: Mediana velikosti posojil kot % bruto nacionalnega dohodka. (★)

Določba 4.2.4: Odstotni delež strank ženskega spola, če je pomembno za ciljni trg in poslanstvo. (★)

Določba 4.2.5: Odstotni delež strank s podeželja, če je pomembno za ciljni trg in poslanstvo. (★)

Določba 4.2.6: Odstotni delež strank pod pragom revščine, če je pomembno za ciljni trg in poslanstvo. (★★★)

Določba 4.2.7: Odstotni delež strank, ki napredujejo na uveljavljene finančne instrumente, če je pomembno za ciljni trg in poslanstvo. (★★)

Določba 4.2.8: Odstotni delež strank, ki so pripadniki manjšin, če je pomembno za ciljni trg in poslanstvo. (★)

Oddelek 4.2.9: Odstotni delež zagonskih podjetij, ki so prejela financiranje, če je pomembno za ciljni trg in poslanstvo. (★)

Določba 4.2.10: Odstotni delež strank, ki prejemale socialne prejemke, če je pomembno za ciljni trg in poslanstvo (★)

Skupni standardi za razkritja

Določba 4.3: Javnost ima dostop do informacij, navedenih v kodeksu, o posameznih ponudnikih mikro kreditov preko spletne podatkovne zbirke. (★)

Ponudniki bodo usmerjeni na varno spletišče, na katerem bodo lahko razkrili informacije. Poleg tega se priporoča, da ponudniki te informacije razkrijejo v svojih letnih poročilih in na drugih ustreznih forumih.

Določba 4.4: Ponudniki mikro kreditov na letni ravni javno razkrijejo naslednje kazalnike:

Določba 4.4.1: Število aktivnih posojiljemalcev (★)

To se nanaša na število posameznikov z nepravilnim stanjem posojila pri ponudniku ali posameznikov, ki so primarno odgovorni za odplačilo kakršnega koli deleža bruto portfelja posojil. Posameznik z več posojili pri ponudniku bi se moral obravnavati kot en posojiljemalec.

Določba 4.4.2: Število izdanih in neodplačanih posojil ter njihova vrednost (★)

To se nanaša na: (1) število in vrednost posojil, izplačanih v zadevnem letu poročanja, ter (2) število in vrednost neodplačanih posojil ob koncu poslovnega leta.

Določba 4.4.3: Vrednost trenutnega, bruto in neto portfelja posojil (★)

Določba 4.4.4: Portfelj, pri katerem obstaja tveganje (★)

Ponudniki razkrijejo portfelj, pri katerem obstaja tveganje zaradi neplačanih obrokov, zapadlih najmanj 30 dni, in portfelj, pri katerem obstaja tveganje zaradi neplačanih obrokov, zapadlih najmanj 90 dni.

Določba 4.4.5: Delež posojil povezanim strankam (★)

Dajanje posojil povezanim strankam se nanaša na člane odbora, osebja ali ožje družinske člane, ki od ponudnikov mikro kreditov prejmejo posojila ali naložbe.

Določba 4.4.6: Skupna vrednost sredstev in obveznosti (★)

Določba 4.4.7: Razmerje operativne trajnosti (★)

Ta določba je opredeljena kot **prednostna določba**, saj je preglednost glede uspešnosti pomemben del zagotavljanja tržne discipline in krepitve zaupanja v sektor.

Določba 4.4.8: Prejete subvencije (★)

Ponudniki razkrijejo raven nepovratnih sredstev za poslovanje, ki jih prejmejo v letu (znesek v eurih), in število prostovoljcev, dejavnih v času poročanja.

Določba 4.4.9: Stroški na posojilo (★)

Določba 4.04.2010: Število uradnikov za posojila in (vseh) članov osebja (★)

Določba 4.5: Ponudniki mikrokreditov evidentirajo in javno razkrijejo letno število pritožb (★)

Kot pritožbe bi bilo treba evidentirati vse težave, ki jih prosilec ali aktivna ali pretekla stranka sporoči v uradnih pritožbenih postopkih. Ta določba je opredeljena kot **prednostna določba**, saj sta poročanje o pritožbah strank in njihovo razkritje pomembni za zagotavljanje tržne discipline in izboljšanje podpore strankam.

5



Upravljavski informacijski sistemi



Uvod

Upravljavski informacijski sistemi „zajemajo in shranjujejo podatke, obdelujejo podatke za pripravo smiselnih in ustreznih poročil ter podpirajo operacije z izvrševanjem opredeljenih postopkov in zagotavljanjem revizijske sledi“⁴. Ponudniki mikro kreditov lahko z učinkovitim in ustreznim upravljavskim informacijskim sistemom učinkoviteje in zanesljiveje izpolnjujejo potrebe svojih strank. V tem oddelku kodeksa so določeni skupni standardi za upravljavske informacijske sisteme ponudnikov v zvezi s popolnostjo in razširljivostjo (funkcij), varnostjo in podporo osebju.

Funkcionalna popolnost in razširljivost

Določba 5.1: Ponudniki mikro kreditov imajo upravljavski informacijski sistem, s katerim lahko pridobijo podatke, potrebne za ključna finančna poročila: (★)

Ponudnik z upravljavskim informacijskim sistemom pripravlja računovodske izkaze, ki vsebujejo podatke, s katerimi je mogoče pripraviti izkaze poslovnega izida (povzetek ustvarjenih prihodkov in nastalih odhodkov v specifičnem obdobju), bilance stanja (povzetek finančnega položaja v določenem trenutku, ki zajema sredstva, obveznosti in lastniški kapital) in izkaze denarnih tokov. Ta določba je opredeljena kot **prednostna določba**, saj je priprava takih poročil pomembna za to, da se podprejo vsakodnevne operativne dejavnosti (npr. upravljanje nerednih plačil itd.) in vodenje ponudnika mikro kreditov.

Določba 5.2: Ponudniki mikro kreditov imajo upravljavski informacijski sistem, s katerim lahko izvajajo vse računovodske dejavnosti. (★★)

To vključuje oblikovanje rezervacij za izgube pri posojilih ter spremljanje denarnega toka, prihodkov in odhodkov.

Določba 5.3: Ponudniki mikro kreditov imajo upravljavski informacijski sistem, ki deluje v skladu s splošno sprejetimi računovodskimi načeli in priznanimi računovodskimi standardi. (★)

Določba 5.4: Ponudniki mikro kreditov imajo upravljavski informacijski sistem, ki omogoča pripravo rednih poročil o kakovosti portfelja posojil. (★★)

Upravljavski informacijski sistem omogoča vsaj mesečno pripravo poročil o kakovosti portfelja. Ta določba je opredeljena kot **prednostna določba**, saj razpoložljivost upravljavskega informacijskega sistema s takimi zmogljivostmi osebju, pristojnemu za posojanje, in vodstvu pomaga spremljati in upravljati nerednost plačil. To vključuje pripravo preteklih podatkov in konkretnih podatkov za uradnike za posojila ter zmogljivosti za upravljanje nerednosti plačil.

Določba 5.5: Ponudniki mikro kreditov imajo upravljavski informacijski sistem, ki omogoča upravljanje in vodenje informacij o strankah. (★)

To vključuje ime, naslov, pretekle podatke in zbirne podatke strank. Ta določba je opredeljena kot **prednostna določba**, saj je učinkovito upravljanje podatkov strank pomembno za razumevanje baze strank.

Določba 5.6: Ponudniki mikro kreditov zbirajo kakovostne in zanesljive informacije o profilu strank v skladu s svojim poslanstvom. (★★)

To lahko vključuje podatke o socialno-ekonomskih in demografskih značilnostih stranke ter njenih rezultatih v zvezi s ciljnim trgom in poslanstvom ponudnika (npr. ustvarjanje delovnih mest itd.).

Določba 5.7: Ponudniki mikro kreditov imajo upravljavski informacijski sistem, ki lahko vodstvu, osebju, pristojnemu za posojanje, in članom odbora omogoča hiter dostop do ustreznih informacij. (★★)

To ne pomeni nujno, da morajo imeti vodja, člani osebja, pristojnega za posojanje, ali odbora možnost, da dostopajo do teh informacij neposredno preko upravljavskega informacijskega sistema, ampak da bi moral biti ta sistem zmožen pripraviti ustrezne informacije za vse te skupine.



Določba 5.8: Ponudniki mikrokreditov imajo upravljavski informacijski sistem, ki je ustrezen glede na načrtovano rast ter omogoča vključevanje novih produktov, več oddelkov, storitev in načinov zagotavljanja posojil. (★★)

Upravljavski informacijski sistem je ustrezen za nove produkte, več oddelkov, storitev in načinov zagotavljanja posojil ter omogoča njihovo vključevanje. Z njim je mogoče ločevati in združevati podatke na ravni službe. Vanj je tudi mogoče vključiti nove metodologije posojanja, valute in različne vrste obrestnih mer. Ponudnik pa se lahko na rast odzove tudi z načrtovanjem naložbe v nov upravljavski informacijski sistem. To ne velja za male institucije, ki ne načrtujejo rasti.

Varnost in podpora osebj

Določba 5.9: Ponudniki mikrokreditov zagotovijo varnost upravljavskega informacijskega sistema. (★★)

Ponudnik ima informacijski sistem za zagotovitev varnosti infrastrukturnega sistema (npr. zaščito pred zlonamerno programsko opremo, šifrirano pošto, varno navidezno zasebno omrežje, posodobljeno in varno programsko opremo itd.). Kompleksnost sistema je odvisna od velikosti ponudnika.

Določba 5.10: Ponudniki mikrokreditov uporabljajo različne ravni dostopa uporabnikov in poročanja s funkcijami za uporabnike na specifičnih ravneh, vključenimi v uporabniški vmesnik. (★★)

Ključni vidik tega je, da ena oseba ne bi smela biti zmožna sama opraviti celoten postopek.

Določba 5.11: Ponudniki mikrokreditov imajo predpise o varnem shranjevanju in varnostnem kopiranju zaključenih transakcij, bilanc in izkazov ter po potrebi njihovo obnovitev. (★★)

To lahko vključuje redno varnostno kopiranje in vgrajene mehanizme za obnovitev.

Določba 5.12: Ponudniki mikrokreditov imajo zaščitne ukrepe za preprečevanje nezakonitega ali nenamerne spreminjanja podatkovnih datotek. (★★)

To lahko vključuje omejitev uporabnikov na določene dejavnosti, uporabniška gesla in dnevnik kršitev sistema.

Določba 5.13: Ponudniki mikrokreditov imajo upravljavski informacijski sistem, ki omogoča izdelavo revizijske sledi za ključne postopke in spremembe podatkov. (★★)

Sistem bi moral ugotoviti, kdo je izvedel ali potrdil nekatere ključne ukrepe, kot so izplačila posojil, sprememba zneskov posojil in reprogramiranje posojil.

Določba 5.14: Ponudniki mikrokreditov zagotovijo usposabljanje in/ali priročnike za podporo uporabnikom upravljavskega informacijskega sistema. (★★)



Glosar

Pojem	Opredelitev
Letna skupščina	Sestanek direktorjev in delničarjev podjetja ali korporacij. Letna skupščina (občasno imenovana letni sestanek) je pogosto zakonsko zahtevana, na njej pa se potrdijo letni zaključni računi, volijo člani odbora in obravnavajo druge zadeve.
Letna obrestna mera	Letna obrestna mera, zaračunana za najem posojila in izražena kot odstotni delež, ki predstavlja dejanske letne stroške sredstev v obdobju posojila. Vključuje vse pristojbine ali dodatne stroške, povezane s transakcijo.
Revizijska sled	Papirnata ali elektronska sled, ki kaže dokumentirano zgodovino transakcije po posameznih korakih. Omogoča izsleditev finančnih podatkov od glavne knjige do izvirnega dokumenta (npr. računa itd.). Glavna knjiga je repozitorij računovodskih informacij organizacije, v katerem so evidentirani povzetki vseh finančnih transakcij v računovodskem obdobju.
Poslovni načrt	Podroben dokument, v katerem so opisani pretekli, sedanji in prihodnji finančni in operativni cilji podjetja ali organizacije. Uporablja se kot načrt, ki določa usmeritev organizacije v določenem obdobju, običajno 3–5 letih. S poslovnim načrtom, ki temelji na finančnih podatkih, se usmerjajo politike in strategije organizacije.
Zavarovanje s premoženjem	Tradicionalno zavarovanje s premoženjem se praviloma nanaša na lastniške listine, medtem ko se netradicionalno zavarovanje s premoženjem praviloma nanaša na osebna jamstva, sredstva gospodinjstva in prisilne prihranke. Nadomestna zavarovanja s premoženjem se nanašajo na jamstva drugih članov iste skupine.
Kreditno tveganje	Tveganje za dobiček ali kapital zaradi strankinega neizpolnjevanja pogojev posojilne pogodbe. Načeloma to pomeni tveganje, da posojilojemalci ne bodo odplačali posojila.
Zunanja revizija	„Zunanja revizija je formalen, neodvisen pregled računovodskih izkazov, evidenc, transakcij in operacij subjekta, ki ga opravijo poklicni računovodje, da zagotovijo verodostojnost računovodskih izkazov in drugih poročil vodstva ter odgovornost za sredstva donatorjev ali ugotovijo pomanjkljivosti notranjih kontrol in sistemov. Obseg zunanjih revizij je lahko zelo različen in odvisen od ciljev posamezne revizije.“ ⁵
Ponudnik mikrokreditov	Organizacije, ki mikropodjetnikom bodisi neposredno bodisi v partnerstvu z drugimi finančnimi institucijami (npr. bankami) zagotavljajo mikroposojila do vrednosti 50 000 EUR.
Portfelj, pri katerem obstaja tveganje	Vrednost neodplačanih posojil, pri katerih obstaja eno ali več plačil, ki so zapadla več kot določeno število dni. Pogosto je izražen kot razmerje in razdeljen na kategorije glede na število dni zapadlosti.

Pojem	Opredelitev
Kvorum	Minimalno število uradnikov in članov odbora ali organizacije, običajno večina, ki morajo biti navzoči za veljavnost transakcije podjetja.
Refinanciranje posojil	Izplačilo posojil, s katerimi se posojilojemalcu omogoči odplačilo predhodnih posojil, ki jih sicer ne bi mogel odplačati. ⁶
Reprogramirana posojila	Reprogramiranje posojil je postopek ponovnih pogajanj o „prvotnem načrtu plačevanja glavnice“ ali njegove spremembe .
Omejena sredstva	Nepovratna sredstva, naložbe ali donacije, pri katerih je treba finančna sredstva uporabiti na določen način ali za določen namen v skladu z željami financerja, na primer za servisiranje. Sredstva so lahko namenjena zagotavljanju nabora storitev določeni ciljni skupini ali kritju nekaterih stroškov (npr. plač, opreme itd.).
Matrika tveganja	V matriki ali registru tveganj se opredelijo tveganja, določita njihova verjetnost in resnost (npr. nizka, srednja ali visoka stopnja) in oblikuje skupni profil tveganj na podlagi kombinacije ukrepov (verjetnosti in resnosti). S tem povezano orodje je matrika upravljanja tveganj, ki vključuje kakovost obstoječega upravljanja tveganj v smislu nadzora nad njimi (npr. zanesljiv, sprejemljiv ali šibek nadzor).
Zavarovani kreditni posli	Pri zavarovanih kreditnih poslih se za pridobitev posojila zastavi sredstvo kot zavarovanje s premoženjem. Če se posojilo ne odplača, lahko posojilodajalec prevzame lastništvo nad zavarovanjem, da si povrne morebitne izgube.
Skupni stroški izposojanja	Skupni stroški prevzema dolga (posojila), ki lahko vključujejo plačila obresti in druge pristojbine za financiranje, ki jih plača stranka in ki jih posojilodajalec pozna ob izplačilu posojila. Skupni stroški izposojanja so izraženi kot vrednost.
Neomejena sredstva	Nepovratna sredstva, naložbe ali donacije, ki se lahko porabijo po lastni presoji organizacije, ki jih je prejela.
Analiza variance	Postopek, namenjen izračunu razlike med dejanskimi stopnjami stroškov ali dohodka ter stopnjami stroškov ali dohodka, predvidenimi v proračunu, oziroma ciljnim ravnmi stroškov ali dohodka ter ugotovitvi vzrokov za razliko ali varianco.

Končne opombe

1 Evropski kodeks pravnega ravnanja za ponudnike mikrokreditov sta v skladu s pogodbo, sklenjeno z Evropsko komisijo, pripravila dr. Karl Dayson in dr. Pål Vik iz raziskovalne skupine Community Finance Solutions z Univerze v Salfordu (Združeno kraljestvo).

2 Aktivni posojilojemalci so posamezniki z nepravilnim stanjem posojila pri ponudniku mikrokreditov ali posamezniki, ki so primarno odgovorni za odplačilo kakršnega koli deleža bruto portfelja posojil. Posojilojemalec z več posojili bi se moral obravnavati kot en posojilojemalec

3 Lapenu, C., in Pierret, D., Handbook for the analysis of the governance of microfinance institutions (Priručnik za analizo upravljanja mikrofinančnih institucij), IFAD, 2006

4 Braniff, L., in Faz, X. „Information Systems: A Practical Guide to Implementing Microfinance Information Systems“ (Informacijski sistemi: praktični vodnik za uvajanje informacijskih sistemov za mikrofinance), CGAP, 2012

5 CGAP, „External Audits of Microfinance Institutions – A Handbook, Volume 1“ (Zunanje revizije mikrofinančnih institucij – priručnik, zvezek 1), Technical Tool Series No. 3, december 1998.

6 „Microfinance Consensus Guidelines“ (Soglasno sprejete smernice za mikrofinance).

Stik z EU

Osebno

Po vsej Evropski uniji je na stotine informacijskih točk Europe Direct. Naslov najbližje lahko najdete na spletni strani: <http://europa.eu/contact>.

Po telefonu ali elektronski pošti

Europe Direct je služba, ki odgovarja na vaša vprašanja o Evropski uniji. Nanjo se lahko obrnete:

- s klicem na brezplačno telefonsko številko: 00 800 6 7 8 9 10 11 (nekateri ponudniki lahko klic zaračunajo),
- s klicem na navadno telefonsko številko: +32 22999696 ali
- po elektronski pošti s spletne strani: <http://europa.eu/contact>.

Iskanje informacij o EU

Na spletu

Informacije o Evropski uniji v vseh uradnih jezikih EU so na voljo na spletišču Europa: <http://europa.eu>.

Publikacije EU

Brezplačne in plačljive publikacije EU lahko prenesete s spletišča EU Bookshop (<http://publications.europa.eu/eubookshop>) ali jih na tem spletišču naročite. Za več izvodov brezplačnih publikacij se obrnite na Europe Direct ali najbližjo informacijsko točko (<http://europa.eu/contact>).

Zakonodaja EU in drugi dokumenti

Do pravnih informacij EU, vključno z vso zakonodajo EU od leta 1951 v vseh uradnih jezikovnih različicah, lahko dostopate na spletišču EUR-Lex: <http://eur-lex.europa.eu>.

Odpri podatki EU

Do podatkovnih zbirk EU lahko dostopate na portalu odprtih podatkov EU (<http://data.europa.eu/euodp>). Podatke lahko brezplačno prenesete in uporabite tudi v komercialne namene.

V evropskem kodeksu pravičnega ravnanja za ponudnike mikrokreditov je opredeljen enoten nabor standardov za mikrofinančni sektor v Evropi. Uporablja se kot orodje za samourejanje in znak kakovosti za mikrofinančne institucije, zavezane etičnemu finančništvu. Kodeks je bil pripravljen na podlagi priznanih dobrih praks v sektorju in ob tesnem posvetovanju z deležniki. Podpisati ali sprejeti ga morajo mikrofinančne institucije in banke, ki želijo pridobiti finančno podporo EU.

Naše publikacije lahko prenesete ali se nanje brezplačno naročite na spletni strani

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

Če želite prejemati redne novice o Generalnem direktoratu za zaposlovanje, socialne zadeve in vključevanje, se prijavite na brezplačen e-bilten Socialna Evropa na spletni strani

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



Social Europe



EU_Social



Urad za publikacije
Evropske unije