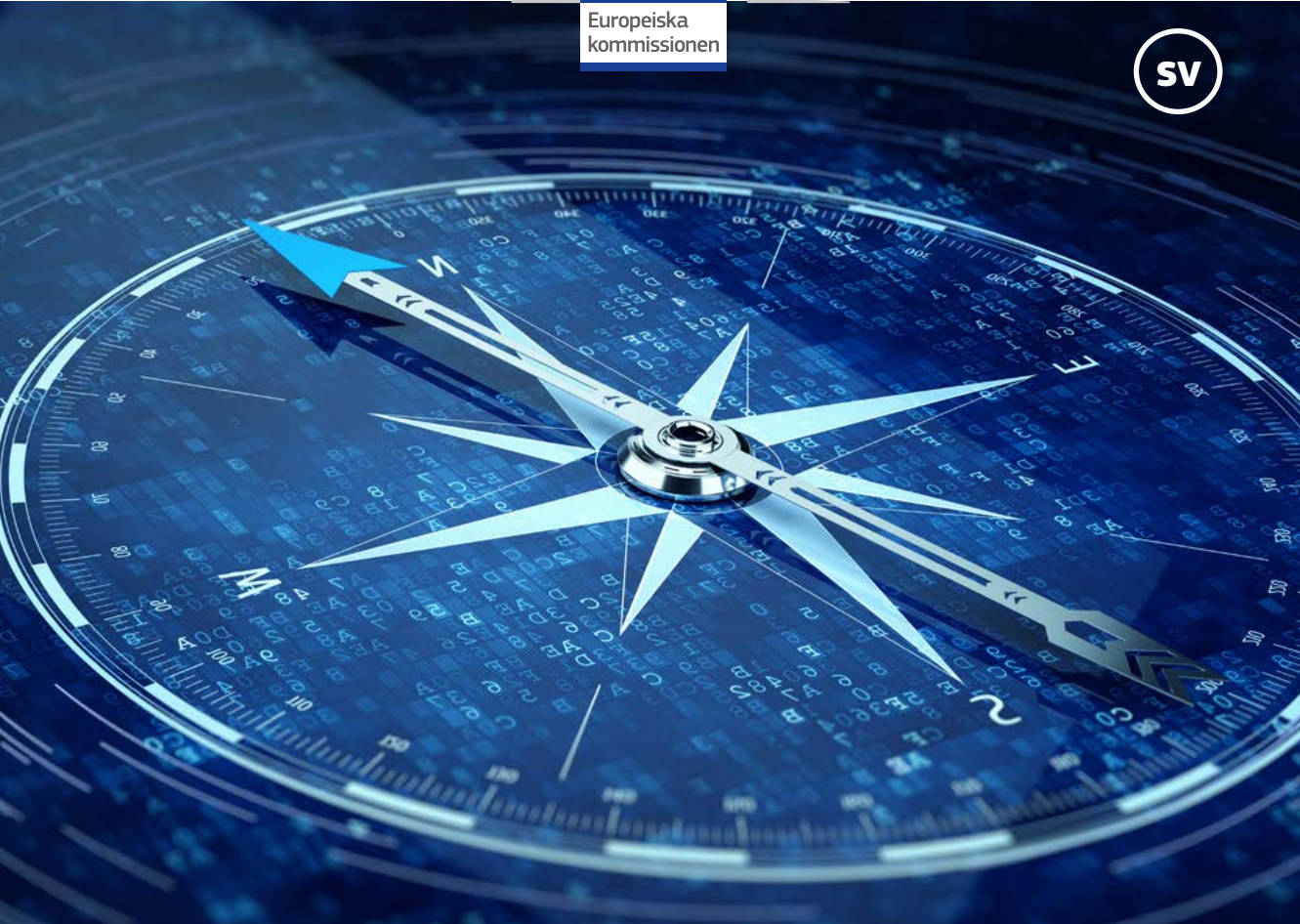




Europeiska
kommissionen



Europeisk uppförandekod för tillhandahållande av mikrokrediter

Ett socialt
Europa

Manuskriptet färdigställt i Smiet 2022

2022 utgåva

Den europeiska uppförandekoden för tillhandahållande av mikrokrediter utarbetades av dr Karl Dayson och dr Pål Vik vid Community Finance Solutions, University of Salford (Storbritannien) på uppdrag av Europeiska kommissionen.

Varken Europeiska kommissionen eller någon person som agerar på kommissionens vägnar är ansvarig för hur nedanstående uppgifter används.

Luxemburg: Europeiska unionens publikationsbyrå, 2022

© Europeiska unionen, 2022

Vidareutnyttjande tillåtet med angivande av källan.

Policyn för vidareutnyttjande av kommissionens handlingar styrs av beslut 2011/833/EU (EUT L 330, 14.12.2013, s. 39).

Omslagsbild © Shutterstock

För vidareutnyttjande eller kopiering av fotografier eller annat material som inte omfattas av EU:s upphovsrätt måste tillstånd begäras direkt från upphovsrättsinnehavaren.

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 flow diagram, 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.

**Europeisk
uppförandekod för
tillhandahållande av
mikrokrediter**

Förord



Nicolas Schmit

Kommissionsledamot med ansvar för sysselsättning och sociala rättigheter
Europeiska kommissionen

Det europeiska ekosystemet för mikrofinansiering är en växande sektor som bär på betydande potential med tanke på att över 90 % av alla företag i Europa är mikroföretag. Sektorn står emellertid inför stora svårigheter till följd av coronapandemin. Många småföretag runt om i Europa har drabbats hårt, däribland mikrofinansinstitut och deras kunder, som ofta är bland de mest sårbara grupperna i samhället. Att stödja deras tillgång till finansiering är därför av stor vikt för att främja sysselsättning, lika möjligheter och inkludering som en del av Europas återhämtning och för att ta itu med de nya utmaningar som följer i coronapandemins spår. Mikrofinansiering är ett viktigt verktyg som hjälper ett stort antal personer med vitt skilda bakgrunder att bli entreprenörer och ett sätt att garantera att vår ekonomi tjänar alla. Denna sektor är emellertid mycket heterogen, på grund av den stora mångfalden i fråga om aktörer och affärsmodeller, och de många olika rättsliga och institutionella ramarna i Europa.

Därför varierar utlåningspraxis betydligt inom sektorn, beroende på vilket slags institution det är som tillhandahåller mikrolånen, dess rättsliga struktur, den miljö där den är verksam och dess egen förmåga att tillämpa sunda och effektiva förvaltningsförfaranden. I EU tillhandahålls mikrolån av finansinstitut som affärsbanker, sparbanker, kooperativa banker och offentligägda banker, men även av enheter utanför banksektorn, tex. mikrofinansinstitut, stiftelser, kreditföreningar, välgörenhetsorganisationer, icke-statliga organisationer med flera.

Sedan 2010 har EU utvecklat nya typer av stöd för finansinstitut som erbjuder mikrofinansiering och lån till sociala företag genom sina finansieringsprogram. Under programperioden 2014–2020 uppgick det sammanlagda EU-stödet för dessa två områden till över 800 miljoner euro. Det förväntas mobilisera totalt 3 miljarder euro i finansiering. Kommissionen kommer att fortsätta att erbjuda stöd efter 2020 genom

InvestEU programmet. Kommissionens förslag om en återhämtningsplan och den nya fleråriga budgetramen för perioden 2021–2027 omfattar dessutom ett antal kraftfulla åtgärder som också kommer att bidra till att återskapa det sociala nätet i unionen, inbegripet stöd till återuppbyggnad av mikrofinansieringssektorn som en del av återhämtningsarbetet.

Med tanke på det mångfasetterade landskapet har den frivilliga europeiska uppförandekoden för tillhandahållande av mikrokrediter utvecklats¹ mot bakgrund av bästa praxis inom mikrofinansieringssektorn och i nära samråd med intressenter. Koden färdigställdes ursprungligen i oktober 2011. Sedan dess har den blivit en välkänd kvalitetsstämpel till nytta för kunder, investerare, finansiärer, ägare, tillsynsmyndigheter och partnerorganisationer. Koden har nu uppdaterats med omfattande bidrag från centrala intressenter, däribland yrkesverksamma, branschorganisationer (det europeiska nätverket för mikrokrediter European Microfinance Network (EMN) och mikrofinanscentrumet Microfinance Centre (MFC)), EU-institutioner, banker och sakkunniga.

Jag vill eftertryckligen uppmana alla mikrofinansieringsinstitut i Europa – stora som små – att använda koden som ett riktmärke som fastställer bästa praxis för mikrolån. Samtidigt vill jag också rikta ett tack till er alla för ert hårda arbete för att upprätthålla höga etiska utlåningsstandarder och för att bygga ett rättvisare och mer inkluderande Europa.

Bryssel den 30 juni 2020

Nicolas Schmit

Kommissionsledamot med ansvar för sysselsättning och sociala rättigheter
Europeiska kommissionen

Författarnas tack

Följande organisationer, som räknas upp i bokstavsordning nedan, har bidragit till utarbetandet av den europeiska uppförandekoden för tillhandahållande av mikrokrediter:

- Action Finance Initiative (AFI)
- AgrolInvest
- Association of Cooperative Savings and Credit Unions Network of European Credit Unions
- Association pour le Droit à l'Initiative Economique (ADIE)
- Banca Etica
- BCRS Business Loans
- Bundesverband Offentlicher Banken Deutschlands
- Centre for European Research in Microfinance (CERMi)
- Community Development Finance Association (CDFA)
- Confidi Terziario Emilia Romagna Società Cooperativa (COFITER)
- Cooperative Bank of Karditsa Coop L. L.
- CoopEst
- Deutsche Sparkassen- und Giroverband (DSGV)
- Deutsches Mikrofinanz Institut (DMI)
- Eurom Consultancy & Studies
- European Association of Co-operative Banks (EACB)
- European Association of Public Banks (EAPB)
- European Banking Federation (EBF)
- European Investment Fund (EIF)
- European Microfinance Network (EMN)
- European Network of Credit Unions
- European Savings Banks Group (ESBG)
- Evers & Jung
- Express Finance IFN SA
- Fair Finance
- Fédération Nationale des Caisses d'Epargne
- Fondi Besa
- Frankfurt School of Finance & Management
- Fredericks Foundation
- Good.Bee Holding
- Groupe Banques Populaires Caisses d'Epargne (BPCE)
- KEPA
- Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW)
- Luxflag
- MicroBank
- Microbank La Caixa
- Microfinance Centre (MFC)
- Microfinance Ireland
- Microlux
- Mikrofond
- MFR
- NOA Albania
- NOA Croatia
- NRW.Bank
- OMRO
- PerMicro
- Planet Rating
- Primom Foundation
- Purple Shoots
- Qredits
- Self-Funded Communities Association (ACAF)
- SIS Credit
- Slovene Enterprise Fund
- The Department for Business, Innovation and Skills (BIS)
- The Financial Services Authority (FSA)
- Towarzystwo Inwestycji Społeczno-Ekonomicznych (TISE)
- UniFin Albania
- Vitas
- Wirtschaftskammer Oberösterreich (WKÖ)

Många andra deltog i processen genom att svara på frågeformulär.

Innehåll

Förord	4
Författarnas tack	5
Om den europeiska uppförandekoden för tillhandahållande av mikrokrediter	8
Hur utarbetades uppförandekoden?	8
Varför behövs det en uppförandekod för tillhandahållande av mikrokrediter i EU?	8
Vilka institutioner omfattas av uppförandekoden?	8
Vilken är den avsedda målgruppen för uppförandekoden?	8
Hur ska detta dokument användas?	9
Svårighetsgrad	9
Prioriterade klausuler.....	9
Endast stora institutioner	9
Översiktsmatris	10
1. Kund- och investerarrelationer	18
Inledning	19
Kundrelationer	19
Tillräcklig information till kunden.....	19
Kundrättigheter	20
Inte överskuldsetta kunder	20
Kundvård.....	21
Etikmedveten personal och etiskt agerande av institutionerna	21
Skydd av kundens personuppgifter.....	22
Investerarrelationer	22
2. Styrelseformer	23
Inledning	24
Upprättande av en verksamhetsplan	24
Styrelse	25
Styrelsens oavhängighet	25
Styrelsens ansvar.....	26
Styrelsens inflytande över mikrolånggivaren.....	27
Val av styrelseledamöter och deras representation	27

Förvaltning	28
Förvaltningskunnande och personaladministration.....	28
Verksamhetshandböcker.....	28
Extern revision.....	29
3. Riskhantering	30
Inledning.....	31
Riskhanteringsram.....	31
Hantering av kreditrisker.....	32
Planering av portföljkvalitet	33
Hantering av bedrägeri- och säkerhetsrisker.....	33
Internrevisionsfunktion	35
4. Rapporteringsstandarder	36
Inledning.....	37
Gemensamma standarder för finansiell rapportering	37
Gemensamma standarder för social rapportering.....	39
Gemensamma standarder för offentliggörande.....	39
5. Ledningsinformationssystem	41
Inledning.....	42
Kompleta och utbyggbara funktioner	42
Ordlista.....	44
Slutnoter	46

Om den europeiska uppförandekoden för tillhandahållande av mikrokrediter

Den europeiska uppförandekoden för tillhandahållande av mikrokrediter (nedan kallad *uppförandekoden*) innehåller en rad standarder för förvaltning, styrelseformer, riskhantering, rapportering och konsument- och investerarelationer som är gemensamma för mikrokreditsektorn i Europeiska unionen, till nytta för kunder, investerare, finansärer, ägare, tillsynsmyndigheter och partnerorganisationer.

Hur utarbetades uppförandekoden?

Uppförandekoden har tagits fram mot bakgrund av erkänd bästa praxis inom mikrofinanssektorn och i nära samråd med mikrokreditsektorn i EU och dess intressenter. Utarbetandet av uppförandekoden har väglett av följande principer:

Tonvikt på att ta med konkret och mätbart innehåll som kan ligga till grund för företagsledningars och styrelsers åtgärder för att förbättra sina organisationer.

Tonvikt på att utarbeta en uppförandekod som är anpassad till de mycket olikartade instanser som tillhandahåller mikrokrediter i EU när det gäller marknadsförhållanden, institutionella former och regelverk.

Tonvikt på att höja standarderna genom en avvägning mellan behovet av att införa bästa praxis och långgivarnas realistiska verksamhetsförväntningar.

Varför behövs det en uppförandekod för tillhandahållande av mikrokrediter i EU?

Utarbetandet av uppförandekoden byggde på insikten att det fanns ett behov av att skapa gemensamma förväntningar och standarder för sektorn, med hänsyn till de varierande regelverk inom vilka mikrolånggivare i EU är verksamma. Det är till nytta både för själva sektorn och för finansärer, investerare, kunder, ägare, tillsynsmyndigheter och partnerorganisationer. Uppförandekoden innehåller riktlinjer för god praxis som ger sektorn bättre förutsättningar att hantera

svårigheterna att få långsiktig finansiering, upprätthålla och höja kvaliteten på sina tjänster och sträva efter hållbarhet.

Syftet med uppförandekoden är inte att införa eller ersätta befintlig reglering av mikrolånggivare. Avsikten är snarare att beskriva en uppsättning gemensamma standarder för mikrolånggivarnas verksamhet och rapportering.

Vilka institutioner omfattas av uppförandekoden?

Den europeiska uppförandekoden för tillhandahållande av mikrokrediter är främst avsedd för mikrolånggivare som inte är banker som beviljar lån på upp till 50 000 euro till mikroentreprenörer direkt eller i partnerskap med andra finansinstitut (t.ex. en bank). Mikrokreditsektorn i EU är dock skiftande i fråga om storlek, institutionell inramning och de marknader där mikrolånggivarna är verksamma. Därför kan inte alla metoder betraktas som god praxis eller ens vara möjliga för alla förmedlare av mikrolån. I vissa fall finns det redan regelverk för vissa områden och förfaranden. Detta har vi tagit hänsyn till i uppförandekoden, och i förekommande fall anges vilken typ av institutioner som inte omfattas av en viss klausul.

Vilken är den avsedda målgruppen för uppförandekoden?

Uppförandekoden är avsedd för mikrolånggivarnas chefer, direktörer, kunder, investerare, finansärer, ägare, tillsynsmyndigheter och partnerorganisationer. Den är utformad som ett verktyg för mikrolånggivarnas styrelseledamöter, intressenter och chefer att förbättra verksamheten inom sektorn. För kunderna är det ett verktyg för att se till att de behandlas på ett rättvist och etiskt sätt. För investerarna och finansierarna säkerställer den att sektorn verkar enligt öppna och EU-gemensamma rapporteringsstandarder. För tillsynsmyndigheterna ger den viss tillförsikt om att sektorn verkar enligt sunda affärsmetoder och affärsprinciper och att den är väl styrd.

Hur ska detta dokument användas?

Uppförandekoden är indelad i fem avsnitt:

Kund- och investerarrelationer: mikrolånggivarnas skyldigheter mot kunder och investerare, och kundernas och investerarnas rättigheter.

Styrelseformer: standarder för mikrolånggivarnas ledning och styrelse.

Gemensamma rapporteringsstandarder: indikatorer som mikrolånggivarna ska samla in, rapportera och offentliggöra.

Ledningsinformationssystem: gemensamma standarder för ledningsinformationssystem.

Riskhantering: gemensamma metoder och förfaranden för riskhantering

En del av de begrepp som används förklaras också i en ordlista.

Klausulerna presenteras enligt följande system:

Klausul 1.3: För lån med en löptid på tolv månader eller längre ska mikrolånggivarna ge sina kunder tydlig och riktig information om deras lån i ett årsbesked eller göra det tillgängligt via internet. (★★★)

Årsbeskedet ska innehålla uppgift om det belopp som betalats (ränta och kapitalbelopp), återstående skuld (ränta och kapitalbelopp) samt strukturen för återstående betalningar (tidsplan, belopp, ränta och kapitalbelopp). Årsbeskedet kan överlämnas på elektronisk väg, på papper eller göras tillgängligt på internet.

Texten i klausulerna är i fet stil och i tillämpliga fall ges ytterligare information nedanför klausulen.

Svårighetsgrad (★) (★★) (★★★)

Svårighetsgraden att genomföra en klausul anges med följande symboler: ★ (låg svårighet), ★★ (medelhög svårighet) och ★★★ (hög svårighet)

Prioriterade klausuler (P)

Flera klausuler anses vara särskilt viktiga och har markerats som prioriterade. De presenteras på följande sätt.

Klausul 1.12: Mikrolånggivare ska ha en funktion för hantering av kundklagomål med särskilt avsatta personalresurser. (★)

Klausulen anses **prioriterad** eftersom rätten att klaga och få gottgörelse är en viktig och allmänt erkänd kundrättighet. En eller flera personer i personalen ska ansvara för funktionen. Den kan ingå i arbetsbeskrivningen för en anställd eller en grupp anställda.

Endast stora institutioner (▲)

En klausul som endast gäller för stora institutioner är markerad med symbolen (▲), efter klausulen. Stora institutioner definieras här som långgivare med fler än 7 000 aktiva låntagare² och fler än 70 anställda. I den ytterligare riktlinjen för klausulerna hänvisas även till små och medelstora långgivare. Med små långgivare avses organisationer med färre än 4 000 kunder och 35 anställda, medan medelstora långgivare har 4 000 till 7 000 kunder och 35 till 70 anställda.

Alla klausuler sammanfattas i en matris på de följande sidorna. De prioriterade klausulerna är markerade med röd fetstil.

Översiktsmatris

Klausulnummer	Klausul	Prioritet	Svårighet	Endast stora	Sida
I. KUND- OCH INVESTERARRELATIONER					
Tillräcklig information till kunden					
<i>Mikrolånggivare ska ...</i>					
1.1	upplysa om kostnaderna i annonsering		★		19
1.2	inkludera en rad upplysningar i kreditavtalet	P	★		19
1.3	lämna tydlig information i det årliga lånebeskedet		★★★		19
1.4	vidta åtgärder för att försäkra sig om att kunderna förstår avtalsvillkoren och processen		★★		20
Kundrättigheter					
<i>Kunderna har rätt att ...</i>					
1.5	frånträda kreditavtalet eller återbetala inom 7 dagar	P	★★		20
1.6	få sin kredithistoria rapporterad till nationella kreditupplysningsinstitut		★★		20
Inte överskuldsetta kunder					
<i>Mikrolånggivare ska ...</i>					
1.7	bedöma den sökandes betalningsförmåga och om denne har råd att låna	P	★		20
1.8	ha kreditriktlinjer som tar hänsyn till låntagarens skuldtrösklar		★★		20
1.9	utan dröjsmål informera låntagare om utebliven betalning eller underbetalning		★		20
Kundvård					
<i>Mikrolånggivare ska ...</i>					
1.10	regelbundet utvärdera kundtillfredsställelsen		★★★★		21
1.11	ha riktlinjer om att klagomål ska utredas		★★	▲	21
1.12	ha en funktion för att hantera kundklagomål	P	★		21
1.13	se till att kunderna informeras om rätten att klaga		★		21

Klausulnummer	Klausul	Prioritet	Svårighet	Endast stora	Sida
	Etikmedveten personal och etiskt agerande av institutionerna				
	<i>Mikrolånggivare ska ...</i>				
1.14	inte diskriminera i valet och behandlingen av kunder		★		21
1.15	uppställa riktlinjer för acceptabla och oacceptabla indrivningsmetoder		★★		21
1.16	genomföra regelbundna utvärderingar av anställda		★		21
	Skydd av kundens personuppgifter				
	<i>Mikrolånggivare ska ...</i>				
1.17	ha skriftliga riktlinjer om hanteringen av kunduppgifter		★★		22
1.18	ha system för att skydda kundernas personuppgifter och ekonomiska uppgifter		★★		22
1.19	informera kunderna om hur information används och om deras rätt att återkalla sitt tillstånd		★		22
1.20	be kunderna om skriftligt tillstånd att offentliggöra information		★		22
	Investerarrelationer				
	<i>Mikrolånggivare ska ...</i>				
1.21	ta ansvar för att inte vilseleda investerare		★		22
1.22	ha dokumenterade processer för att säkerställa förståelse av risk		★★		22
II. STYRELSEFORMER					
	Verksamhetsplanering				
	<i>Mikrolånggivare ska ...</i>				
2.1	upprätta strategidokument som ses över regelbundet	P	★★		24
2.2	upprätta strategidokument som omfattar minst 3 år		★★		24
2.3	se till att strategidokumenterna omfattar ett minsta antal affärsaspekter	P	★★		24
2.4	se till att strategidokument omfattar både sociala och finansiella mål		★★		24
2.5	vidta praktiska åtgärder för ökad miljömässig hållbarhet		★★		25
2.6	använda verktyg för ekonomistyrning och resultatuppföljning		★★		25

Klausulinu- mer	Klausul	Prioritet	Svårighet	Endast stora	Sida
	Styrelse				
2.7	Mikrolånggivare ska ha en styrelse eller motsvarande	P	★		25
2.8	Styrelsen ska ha en revisions- eller tillsynskommitté		★★	▲	25
	<i>Revisions- eller tillsynskommittén ska ...</i>				25
2.9	vara oavhängig av ledningen		★★	▲	25
2.10	sammanträda med externa revisorer varje år		★★	▲	25
2.11	ha sakkunskaper om ekonomisk analys och redovisning		★★	▲	26
	<i>Styrelsen ska ...</i>				26
2.12	ha ett minsta antal ledamöter		★		26
2.13	vara sammansatt av en majoritet av oavhängiga styrelseledamöter	P	★★		26
2.14	väljas av bolagsstämman eller motsvarande organ		★		26
2.15	granskas av bolagsstämman eller motsvarande organ		★★	▲	26
2.16	övervaka ledande befattningshavares prestationer		★★		26
2.17	tillhandahålla strategiska riktlinjer för att hjälpa ledningen att utarbeta en strategi		★		26
2.18	regelbundet se över indikatorer för förvaltning av sociala resultat		★★		26
2.19	välja och utse en verkställande direktör		★		27
2.20	besluta om ersättningsnivån för befattningar i den verkställande ledningen		★★		27
2.21	godkänna alla större ändringar av prispolitiken		★		27
2.22	få information om portfölj kvaliteten och ekonomiska resultat		★		27
2.23	ha en ledamot som har förståelse för bank-, finans- och kreditrisk		★★		27
	<i>Mikrolånggivare ska ...</i>				
2.24	ha regler som utesluter att olämpliga personer blir styrelseledamöter		★		27
2.25	ha regler som begränsar ledamöternas mandattid och säkerställer förnyelse av styrelsen		★★		27
2.26	kräva att styrelseledamöter upplyser om intressekonflikter		★		27
2.27	ha styrelseledamöter med kvalifikationer från finanssektorn, affärsverksamhet och företagsledning		★★		27
2.28	ha en styrelse eller ledning som har förståelse för sociala resultat		★★★	▲	27

Klausulinumer	Klausul	Prioritet	Svårighet	Endast stora	Sida
	Förvaltning				
2.29	Ledningen ska vara kvalificerad att ta sig an nyckelfunktioner i förvaltningen		★		28
	<i>Mikrolånggivare ska ...</i>				
2.30	ha en plan för skifte av den verkställande ledningen		★★	▲	28
2.31	beskriva sin personalpolitik i personalhandböcker eller riktlinjer		★★		28
2.32	ha ett formellt utbildnings- och introduktionsprogram		★★		28
2.33	ha en funktion för att hantera klagomål från personalen		★		28
2.34	analysera personaltillfredsställelsen varje år		★★	▲	28
2.35	ha verksamhetshandböcker som täcker förvaltningen		★★		28
2.36	ha verksamhetshandböcker som täcker finansiella operationer		★★	▲	28
2.37	ha en dokumenterad strategi för betalning av utdelning samt av ersättning till styrelsen och direktören		★★		29
	Extern revision				
2.38	Mikrolånggivare ska ha en årlig extern revision	P	★		29
2.39	Revisorn ska vara kvalificerad för uppgiften		★		29
2.40	Den externa revisionen ska ske enligt nationella eller internationella revisionsstandarder		★		29
2.41	Den externa revisionen ska åtföljas av en skrivelse från revisorn		★		29
2.42	Mikrolånggivare ska vidta åtgärder för att lösa de problem som revisorn påtalar		★		29
III. RISKHANTERING					
	Riskhanteringsram				
	<i>Mikrolånggivare ska ...</i>				
3.1	ha förfaranden för att upptäcka, bedöma och prioritera risker	P	★★★★		31
3.2	utse en ledande befattningshavare som ansvarig för riskhanteringen	P	★		31
3.3	genomföra interna kontroller		★		31
3.4	fördela ansvaret för övervakning och tillhandahållande av relevanta data till ledningen		★		31

Klausulnummer	Klausul	Prioritet	Svårighet	Endast stora	Sida
	Hantering av kreditrisker				
	<i>Mikrolånggivare ska ...</i>				
3.5	beakta risken när låneprodukter utformas		★★		32
3.6	begränsa kreditriskerna genom att kräva att alla lån ska godkännas av två personer	P	★		32
3.7	granska den sammanlagda exponeringen för kreditriskkoncentrationer		★★★★	▲	32
3.8	se till att personalincitament inte enbart är knutna till ny långivning		★★		32
3.9	mäta och följa upp resultaten av låneportföljen		★		33
3.10	se över metodiken och nivån på avsättningarna till kreditförlustreserver regelbundet		★★		33
3.11	upplysa finansiärer och investerare om metodiken för avsättning till kreditförlustreserver		★		33
3.12	ha explicita riktlinjer för avskrivningar och tillämpa dem konsekvent		★★		33
	Hantering av bedrägeri- och säkerhetsrisker				
	<i>Mikrolånggivare ska ...</i>				
3.13	fastställa utlåningsgränser för tjänstemän med olika ställning och för kreditkommittéer		★★		33
3.14	ha förfaranden för omläggning av lån		★★		33
3.15	ha riktlinjer och förfaranden för hantering av säkerheter		★★		34
3.16	klassificera konton med och utan begränsning av vilka verksamheter medlemn får användas till		★★★★		34
3.17	begränsa kontanthantering via banker eller genom användning av elektroniska överföringar		★★		34
3.18	ha infört följande åtgärder för hantering av kontanter:				34
3.18.1	tillräckliga säkerhetsåtgärder för att skydda kontanter och tillgångar		★★		34
3.18.2	standardiserade och konsekventa förfaranden för kontanttransaktioner		★★		34
3.19	ha separata funktioner för godkännande av lån och utbetalning av lån		★		34
3.20	ha infört förfaranden för bekämpande av penningtvätt	P	★★		34
	Intern revision				
3.21	Mikrolånggivare ska ha en internrevisionsfunktion som är anpassad till organisationens storlek	P	★★★★		35
3.22	Internrevisor ska rapportera direkt till styrelsen		★		35

Klausulinumer	Klausul	Prioritet	Svårighet	Endast stora	Sida
3.23	<i>Internrevisionen ska bedöma ...</i>				
3.23.1	tillförlitligheten hos befintlig information		★★		35
3.23.2	tillförlitligheten och riktigheten hos den finansiella och operativa informationen		★★		35
3.23.3	överträdelse av interna kontroller		★★		35
3.23.4	förekomsten av risker som inte tidigare kontrollerats		★★★		35
3.24	Internrevisionen ska genomföras regelbundet		★★	▲	35
IV. GEMENSAMMA RAPPORTERINGSSTANDARDER					
Gemensamma standarder för finansiell rapportering					
<i>Mikrolånggivare ska ...</i>					
4.1	följa vedertagna metoder för mätning och rapportering av följande:				37
4.1.1	aktuell låneportfölj		★		37
4.1.2	bruttolåneportfölj		★		37
4.1.3	nettolåneportfölj		★		37
4.1.4	aktiva låntagare		★★		37
4.1.5	finansiella inkomster		★★		37
4.1.6	rörelseintäkter		★★		37
4.1.7	personalkostnader		★		38
4.1.8	administrationskostnader		★		38
4.1.9	finansiella kostnader		★		38
4.1.10	Riskportfölj	P	★		38
4.1.11	nedskrivningar		★		38
4.1.12	nedskrivningsförlustreserv (kreditförlustreserv)		★		38
4.1.13	tillgångar		★		38
4.1.14	skulder		★		38
4.1.15	Operativt hållbarhetstal	P	★		38
Gemensamma standarder för social rapportering					
<i>Mikrolånggivare ska ...</i>					
4.2	offentliggöra ...				
4.2.1	Uppdrag	P	★		39
4.2.2	genomsnittlig storlek på utbetalade lån		★		39
4.2.3	medianlånestorlek uttryckt som procent av bruttonationalinkomsten		★		39

Klausulinu- mer	Klausul	Prioritet	Svårighet	Endast stora	Sida
	<i>om det är relevant för den avsedda marknaden och uppdraget ...</i>				
4.2.4	procentandel kvinnliga kunder		★		39
4.2.5	procentandel landsbygds kunder		★		39
4.2.6	procentandel fattiga kunder		★		39
4.2.7	procentandel kunder som går vidare till traditionella finansieringsformer		★★		39
4.2.8	procentandel kunder som tillhör en minoritet		★		39
4.2.9	procentandel nystartade företag som finansieras		★		39
4.2.10	procentandel kunder som är socialbidragstagare		★		39
	Gemensamma standarder för offentliggörande				
4.3	Allmänheten ska kunna få tillgång till information		★		39
	<i>Mikrolånggivare ska ...</i>				
4.4	offentliggöra ...				
4.4.1	antal aktiva låntagare		★		39
4.4.2	antal och värdet av utfärdade och utestående lån		★		39
4.4.3	värdet av aktuell portfölj, brutto- och nettoportfölj		★		39
4.4.4	riskportfölj		★		39
4.4.5	andel utlåning till närstående		★★		39
4.4.6	tillgångarnas och skuldernas totala värde		★		39
4.4.7	Operativt hållbarhetstal	P	★		40
4.4.8	erhållna subventioner		★★		40
4.4.9	kostnad per lån		★		40
4.4.10	antal lånehandläggare och total personalstyrka		★		40
4.5	Registrera och offentliggöra antalet inkomna klagomål på årsbasis	P	★		40
	V. LEDNINGSPERSONELL				
	Kompleta och utbyggbara funktioner				
	<i>Mikrolånggivare ska ha ett ledningsinformationssystem som ...</i>				
5.1	genererar viktiga ekonomiska rapporter	P	★		42
5.2	gör det möjligt för långgivaren att utföra hela spektrumet av redovisningsaktiviteter		★★		42
5.3	fungerar enligt erkända redovisningsstandarder		★		42

Klausulnummer	Klausul	Prioritet	Svårighet	Endast stora	Sida
5.4	kan producera regelbundna rapporter om låneportföljens kvalitet	P	★★		42
5.5	kan förvalta och upprätthålla information om kunderna	P	★		42
5.6	samla in information om kundernas profil i enlighet med dess uppdrag		★★		42
5.7	kan underlätta omedelbar åtkomst till relevant information för ledning, personal och styrelse		★★		43
5.8	kan hantera planerad tillväxt och införliva nya produkter, flera kontor, tjänster och distributionskanaler		★★		43
	Säkerhet och personalsupport				
	<i>Mikrolånggivare ska ...</i>				
5.9	garantera ledningsinformationssystemets säkerhet		★★		43
5.10	begränsa tillgången till ledningsinformationssystemet		★★		43
5.11	förfoga över mekanismer för att lagra och återställa information		★★		43
5.12	ha vidtagit säkerhetsåtgärder för att förhindra att datafiler olagligen eller av misstag ändras		★★		43
5.13	se till att ledningsinformationssystemet kan producera en verifieringskedja för viktiga operationer		★★		43
5.14	tillhandahålla utbildning och/eller handböcker till personalen		★★		43

1



Kund- och investerarrationer

Inledning

Mikrolånggivare har klara förpliktelser gentemot kunder och investerare. Kundernas välbefinnande är nära förknippat med mikrolånggivarnas mål att bekämpa fattigdom och social och ekonomisk utslagning, samtidigt som privata och offentliga investerare blir allt viktigare för sektorns finansiering. Det är därför av stor vikt att fastställa principer som vägleder behandlingen av kunder och principer som tryggar öppenhet och tillförlitlighet i hanteringen av investerare. I detta avsnitt av uppförandekoden beskrivs en rad förpliktelser som mikrolånggivare har mot sina kunder och investerare. Bland annat ska de ha en rättvis och öppen utlåningsprocess, ge kunderna rätt till prövning eller ersättning vid klagomål, undvika att försätta kunderna i en skuldfälla, skydda kunduppgifter samt agera med öppenhet gentemot investerare.

Kundrelationer

Tillräcklig information till kunden

Klausul 1.1: Mikrolånggivare ska informera om lånekostnaderna i sin annonsering(★)

Kostnader som anges som den sammanlagda kreditkostnaden eller som den effektiva procentuella årsräntan i all annonsering för långgivaren ska baseras på priset.

Klausul 1.2: Följande upplysningar ska ingå i kreditavtalet:

Klausul 1.2.1: Långgivarens identitet och geografiska adress. (★)

Klausul 1.2.2: Beloppet. (★)

Klausul 1.2.3: Kreditavtalets löptid. (★)

Klausul 1.2.4: Räntesatsen. (★)

Klausul 1.2.5: Kostnaderna, i form av den totala lånekostnaden. (★)

Klausul 1.2.6: Avgifter för försenade återbetalningar. (★)

Klausul 1.2.7: Rätt till förtidsåterbetalning. (★)

Klausul 1.2.8: Återbetalningsplan. (★)

Klausulen anses **prioriterad** eftersom tydlig avtalsinformation är viktig för att kunden ska kunna fatta välgrundade lånebeslut.

Klausul 1.3: För lån med en löptid på tolv månader eller längre ska mikrolånggivarna ge sina kunder tydlig och riktig information om deras lån i ett årsbesked eller göra det tillgängligt via internet. (★★★)

Årsbeskedet ska innehålla uppgift om det belopp som betalats (ränta och kapitalbelopp), återstående skuld (ränta och kapitalbelopp) samt strukturen för återstående betalningar (tidsplan, belopp, ränta och kapitalbelopp). Årsbeskedet kan överlämnas på elektronisk väg, på papper eller göras tillgängligt på internet.

Klausul 1.4: Mikrolånggivare ska vidta lämpliga åtgärder för att se till att kunderna till fullo förstår produkterna, processen och avtalsvillkoren. (★★)

Det ska finnas en dokumenterad process för att lämna information med koppling till produkten eller tjänsten (om produktvillkor samt andra villkor och prissättning, inbegripet avtal) innan kunden undertecknar eller förnyar den. Det inbegriper att ge kunden tid och möjlighet att förnya villkoren, vilka ska beskrivas i ett separat erbjudande eller i ett avtal, före undertecknandet. Detta kan t.ex. innebära att man vid behov utbildar den personal som möter kunderna att kommunicera effektivt med alla kunder eller att man läser upp avtal för synskadade kunder eller kunder som inte är läskunniga och att man tillhandahåller informationsmaterial på lokala språk. Det är också god praxis att förse kunden med ett dokument där de viktigaste upplysningarna presenteras.

Kundrättigheter

Klausul 1.5: Kunderna har rätt att antingen a) frånträda avtalet inom sju kalenderdagar efter undertecknandet av kreditavtalet, eller b) återbetala hela sitt lån utan extra kostnad inom sju dagar efter undertecknandet av kreditavtalet och utan att behöva uppge något skäl. (★★)

Klausulen anses **prioriterad** eftersom den är en viktig och allmänt erkänd kundrättighet. Denna rätt ska skrivas in i kreditavtalet. Med "extra kostnad" avses kostnader utöver administrationsavgifter eller ränta som betalats fram till den dagen.

Klausul 1.6: Kunderna har rätt att få den kredithistoria som de samlat hos mikrolånggivaren rapporterad till nationella kreditupplysningsinstitut och databaser om sådana finns.(★★)

Om tillämpligt ska denna rätt skrivas in i kreditavtalet. Det ger kunderna möjlighet att bygga upp ett positivt kreditomdöme. Denna klausul gäller endast i länder där det finns nationella kreditupplysningsinstitut och databaser som samlar in positiv kredithistoria.

Inte överskuldsetta kunder

Klausul 1.7: Mikrolånggivare ska bedöma den sökandes betalningsförmåga och om denne har råd att låna på grundval av tillräcklig information från den sökande, från databaser och/eller från konkurrenter. (★★)

Klausulen anses **prioriterad** eftersom den minskar risken för att kunderna ska bli överskuldsetta. Detta ska minst innebära att man beräknar kundens rörelsekapital, företags- och hushållsöverskott samt tillgångar och skulder. Förmågan att genomföra projektet ska undersökas. I detta sammanhang betraktas det som god praxis att anlita interna affärsutvecklingstjänster eller externa partner för hjälp med utvärderingen.

Klausul 1.8: Mikrolånggivare ska ha kreditriktlinjer som ger explicit vägledning om låntagarens skuldtrösklar och acceptabla nivåer av lån från andra källor. (★★)

I kreditriktlinjerna kan skuldtrösklar anges i form av ett procenttal eller ett procentintervall av den disponibla inkomsten som en låntagare rimligen kan förväntas klara av. Beräkningen ska grundas på en realistisk bedömning av den disponibla inkomsten, med beaktande av att inkomsten kan variera, och ge utrymme för övriga lån.

Klausul 1.9: Vid utebliven betalning eller underbetalning av betydande storlek som överskrider en månads kredit, ska mikrolånggivaren utan dröjsmål informera låntagaren om detta förhållande genom lämpligt medium. (★)

System och förfaranden ska säkerställa att låntagare med utebliven betalning eller underbetalning som överskrider en månads kredit informeras utan dröjsmål genom lämpligt medium.

Kundvård

Klausul 1.10: Mikrolånggivare ska regelbundet utvärdera kundtillfredsställelsen. (★★★)

För stora mikrolånggivare ska detta innebära mer formaliserade och regelbundna utvärderingar med erkända marknadsundersökningsmetoder, t.ex. målgrupper, kartläggningar, enkäter eller kundpaneler. För mindre långgivare kan utvärderingen vara mer informell och bestå av kundsamtal eller gruppdiskussioner.

Klausul 1.11: Mikrolånggivare ska ha explicita riktlinjer som all personal känner till om att kundklagomål ska undersökas till fullo och lösas inom rimlig tid. (▲) (★★)

Långgivare ska ha riktlinjer för kundklagomål, inbegripet för hur klagomål ska hanteras och hur kunder ska informeras om sin rätt att framföra klagomål och om klagomålsfunktionen.

Klausul 1.12: Mikrolånggivare ska ha en funktion för hantering av kundklagomål med särskilt avsatta personalresurser. (★)

Klausulen anses **prioriterad** eftersom rätten att klaga och få gottgörelse är en viktig och allmänt erkänd kundrättighet. En eller flera personer i personalen ska ansvara för funktionen. Den kan ingå i arbetsbeskrivningen för en anställd eller en grupp anställda.

Klausul 1.13: Mikrolånggivare ska under låneansökningsprocessen förvissa sig om att kunderna informeras om sin rätt att klaga och om hur de framför ett klagomål till lämplig person. (★)

Upplysningar om rätten att klaga och vem som ska kontaktas vid klagomål ska ingå i det informationsmaterial som överlämnas till lånesökande och även tas upp med den sökande.

Etikmedveten personal och etiskt agerande av institutionerna

Klausul 1.14: Mikrolånggivare får inte diskriminera på grundval av ras, etniskt ursprung, kön, politisk tillhörighet, handikapp, religion eller sexuell läggning i valet och behandlingen av kunder. (★)

Icke-diskriminerande behandling är viktigt för att ge tillgång till finansiella tjänster till alla kunder som kan använda dem och för att bygga upp kundernas förtroende för att långgivaren agerar rättvist. Långgivaren ska ha en policy mot diskriminering (t.ex. i en kredithandbok, uppförandekod eller liknande dokumentation) där det fastställs att låneansökningar inte ska bedömas utifrån ras, etniskt ursprung, kön, politisk tillhörighet, handikapp, religion eller sexuell läggning som kriterier för kreditvärdighet, och personalen ska ges utbildning om detta. Långgivare som använder algoritmer under godkännandeprocessen ska dokumentera och se över skälen till detta och utesluta eventuella diskriminerande variabler (ras, etniskt ursprung, kön, politisk tillhörighet, handikapp, religion eller sexuell läggning) i algoritmen, även om de har ett samband med återbetalningssannolikheten.

Klausul 1.15: Mikrolånggivare ska ha gällande riktlinjer där det tydligt fastställs vad som ska anses som acceptabla och oacceptabla indrivningsmetoder av personal och tredje parter. (★★)

Långgivaren ska ha ett skriftligt förfarande för indrivning av skulder innehållande en förteckning över acceptabla och oacceptabla metoder. Förfarandet ska gälla för personal som tillhandahåller lån liksom för externa inkassoagenter (tredje part).

Klausul 1.16: Mikrolånggivare ska regelbundet genomföra personalutvärderingar för att bedöma prestationer, etiskt beteende, yrkesetik samt kvaliteten på interaktionen med kunderna. (★)

Personalutvärderingar ska genomföras minst en gång om året. I utvärderingen ska frågor såsom prestationer, etiskt beteende, yrkesetik och relationen med kunderna bedömas.

Skydd av kundens personuppgifter

Klausul 1.17: Mikrolånggivare ska ha skriftliga riktlinjer som vägleder insamling, behandling, användning och distribution av kunduppgifter. (★★)

Långgivare ska ha skriftliga riktlinjer och förfaranden som vägleder insamling, behandling, användning, distribution och lagring av kunduppgifter.

Klausul 1.18: Mikrolånggivare ska se till att de har infört system (inklusive IT) för att tillgodose sekretesskyddet, säkerheten, riktigheten och integriteten hos kundernas personuppgifter och ekonomiska information. (★★)

Detta kan inbegripa lösenordsskydd eller kryptering av kunddatabaser.

Klausul 1.19: Kunderna ska informeras om hur deras uppgifter kommer att användas och om sin rätt att återkalla sitt tillstånd till att uppgifterna används på detta sätt. (★)

I detta ingår att förklara hur uppgifterna kommer att användas och presenteras samt att upplysa om att kunden har rätt att återkalla sitt tillstånd till den aktuella användningen. Kunden ska få denna förklaring innan långgivaren begär de berörda uppgifterna av kunden.

Klausul 1.20: Kundens skriftliga tillstånd krävs för att använda kundinformation i kampanjer, marknadsföringsmaterial och annan offentliggjord information. (★)

Sådan användning av kundinformation kräver således underskrift av kunden. Kunden får tillhandahålla underskriften på elektronisk väg, via e-post.

Investerarrelationer

Klausul 1.21: Mikrolånggivare får inte vilseleda investerare. (★)

Relevant och tydlig information ska göras tillgänglig så att enskilda/icke-professionella investerare kan fatta väl underbyggda beslut (t.ex. historiska uppgifter om betalningsförsummelser i fall då avkastningen på investeringar beror på portföljens resultat). Riskens omfattning och beskaffenhet ska klargöras (dvs. i fall då avkastningen på investeringar beror på portföljens resultat osv.). Detta gäller inte långgivare som erbjuder fasta andelar till låg kostnad som en form av medlemskap (dvs. kreditföreningar och kooperativ).

Klausul 1.22: Mikrolånggivare som mottar investeringar från enskilda eller icke-professionella investerare ska ha dokumenterade processer för att säkerställa förståelse av risken. (★)

Detta kan exempelvis göras i form av ansvarsfriskrivning avseende risker när en aktör beslutar sig för att bli investerare (t.ex. att denne måste kryssa i en ruta där det bekräftas att han/hon förstår att det finns en risk för att han/hon kommer att förlora pengar), hänvisning till oberoende, professionella rådgivningstjänster och resurser och tillhandahållande av en kontaktpunkt hos långgivaren som kan ge ytterligare information. Om långgivaren inte mottar investeringar från enskilda är denna klausul inte tillämplig. Mikrolånggivare som erbjuder fasta andelar till låg kostnad som en form av medlemskap, exempelvis kreditföreningar, är undantagna från denna klausul.

2



Styrelseformer

Inledning

Styrelseformer "omfattar alla de mekanismer genom vilka intressenter definierar och eftersträvar institutionens uppdrag och säkerställer dess hållbarhet genom anpassning till förhållanden och förebyggande och hantering av kriser".³ Robusta styrelseformer som präglas av ansvarstagande är mycket viktiga för mikrokreditinstitut, eftersom de säkerställer att långgivarna vägleds av tydliga färdplaner och att dessa följs. Detta är särskilt viktigt för att förhindra att man glider bort ifrån målet. I detta avsnitt behandlas verksamhetsplanering, styrelsens och ledningens roll och ansvar samt externa revisioner.

Upprättande av en verksamhetsplan

Klausul 2.1: Mikrolånggivare ska upprätta strategidokument (t.ex. en verksamhetsplan, en strategi eller en operativ plan) som regelbundet och minst en gång om året ska ses över och uppdateras om det behövs. (★★)

Klausulen anses **prioriterad** eftersom strategidokument (t.ex. en verksamhetsplan, en strategi eller en operativ plan) kan fungera som en färdplan som anger organisationens riktning och vägleder dess politik och strategier. Innehållet i strategidokumentet beskrivs i **klausul 2.3**.

Klausul 2.2: Strategidokumentet (t.ex. en verksamhetsplan, en strategi eller en operativ plan) ska minst omfatta en treårsperiod. (★★)

Klausul 2.3: Strategidokumentet (t.ex. en verksamhetsplan, en strategi eller en operativ plan) ska minst täcka följande aspekter av verksamheten: (★★)

Klausulen anses **prioriterad** eftersom strategidokumentet utan dessa punkter kanske inte ger tillräcklig vägledning om organisationens inriktning.

Klausul 2.3.1: Dess uppdrag, mål och syften (★★)

Klausul 2.3.2: Produkters utformning och tillhandahållande, varvid det ska säkerställas att produkterna är förenliga med uppdraget (★★)

Klausul 2.3.3: Rättslig och institutionell form, inklusive alla föreslagna ändringar av institutionens rättsliga och institutionella struktur. (★★)

Klausul 2.3.4: En detaljerad budgetprognos (★★)

Klausul 2.3.5: Identifiering av huvudriskerna och hur dessa ska hanteras (★★)

Klausul 2.4: Strategidokumentet ska omfatta både sociala och finansiella mål. (★★)

Mikrolånggivare ska mäta och redovisa de ekonomiska indikatorer och de indikatorer för sociala resultat som föreskrivs i uppförandekodens kapitel 4, "Rapporteringsstandarder". Det huvudsakliga skälet till detta är att verifiera att strategidokumentet (t.ex. verksamhetsplanen, strategin eller den operativa planen) är balanserade vad gäller finansiella och sociala mål.

Klausul 2.5: Mikrolånggivare ska vidta praktiska åtgärder för att främja miljömässig hållbarhet. (★★)

Långgivare ska vidta vissa praktiska åtgärder för att främja den miljömässiga hållbarheten. Detta kan göras på två sätt. För det första kan de vidta åtgärder för att hantera sin organisations ekologiska fotavtryck (dvs. specifika mekanismer för att minska pappers-, vatten- eller energiförbrukningen, minska avfallshanteringen och minska koldioxidutsläppen). För det andra kan de främja miljövänlig praxis genom att erbjuda gröna finansprodukter eller ta hänsyn till miljörisker i förfarandet för godkännande av lån (dvs. inte finansiera verksamhet med stora miljörisker). Långgivarna kan vidta åtgärder på ett område eller båda dessa områden.

Klausul 2.6: Mikrolånggivare ska använda verktyg för ekonomistyrning och resultatuppföljning i sin verksamhetsplanering. (★★)

Detta ska minst inbegripa budget- och variansanalys (dvs. beräkning av skillnaden mellan budgeterade kostnader och intäkter och målvärden – se ordlistan). Det ska framgå av de strategiska dokumenten (t.ex. verksamhetsplanen, strategin eller den operativa planen) att sådana verktyg används.

Styrelse

Styrelsens oavhängighet

Klausul 2.7: Alla mikrolånggivare ska ha en tillsynsmyndighet, styrelse eller motsvarande organ (nedan kallad styrelsen). (★)

Klausulen anses **prioriterad** eftersom en styrelse är en viktig faktor för tryggheten av långgivarens hållbarhet och av att den fullföljer sin verksamhetsplan. Sammansättningen av styrelsen eller motsvarande organ ska vara känd. Den ska ha en ordförande och hålla regelbundna möten som protokollförs. Styrelsen ska följa klausulerna i uppförandekoden. Styrelsen ska sammankallas minst fyra gånger per år.

Klausul 2.8: Styrelsen ska ha en revisions- eller tillsynskommitté. (▲) (★★)

Styrelsen för en stor långgivare ska ha en revisions- eller tillsynskommitté. Denna separata underavdelning till styrelsen ska utöva tillsyn över revisionen. Kommitténs ledamöter utses av styrelsen. Kommittén ska hålla regelbundna möten som protokollförs.

Klausul 2.9: Revisions- eller tillsynskommittén ska vara oavhängig av ledningen. (▲) (★★)

Företrädare för ledningen ska vara så få som möjligt i revisions- och tillsynskommittén och utgöra en minoritet av ledamöterna.

Klausul 2.10: Revisions- eller tillsynskommittén ska sammanträda med de externa revisorerna en gång per år. (▲) (★★)

Protokollen från mötena ska registreras och bevaras som referens. Ledningen får närvara vid mötena med revisorerna, men revisions- och tillsynskommittén ska ha rätt att sammanträda utan ledningsgruppen om så krävs.

Klausul 2.11: Revisions- eller tillsynskommittén ska ha sakkunskap i ekonomisk analys och redovisning. (▲) (★★)

Klausul 2.12: Styrelsen för en stor mikrolånggivare ska ha minst fem styrelseledamöter. Små och medelstora mikrolånggivare ska ha minst tre styrelseledamöter. (★)

Klausul 2.13: Majoriteten av styrelseledamöterna ska vara oavhängiga av ledningen. (★★)

Detta innebär att majoriteten i en styrelse inte får bestå av en kombination av ledning, personal, kunder eller deras anhöriga. Klausulen anses **prioriterad** eftersom det är viktigt att ha en oavhängig styrelse för att få en effektiv tillsyn av ledningen och ge denna vägledning i strategiska frågor. Klausulen är inte tillämplig på kooperativ där styrelsen består av kunder som är delägare i kooperativet. Kooperativa och ömsesidiga långgivare ska eftersträva att en majoritet i styrelsen inte består av en kombination av ledning, personal eller deras anhöriga.

Klausul 2.14: Valet av ordförande och styrelseledamöter samt deras ersättning beslutas av bolagsstämman, årsstämman eller det högsta organet i organisationen. (★)

Valet av ordförande och styrelseledamöter ska protokollföras vid bolagsstämman eller årsstämman.

Klausul 2.15: Styrelsens effektivitet ska regelbundet granskas av bolagsstämman eller årsstämman eller motsvarande organ. (▲) (★★)

Styrelsens resultat och effektivitet ska tas upp som en särskild punkt på dagordningen vid bolagsstämman, årsstämman eller motsvarande organ och diskussionen ska protokollföras.

Styrelsens ansvar

Klausul 2.16: Styrelsen ska övervaka den verkställande ledningens prestationer. (★★)

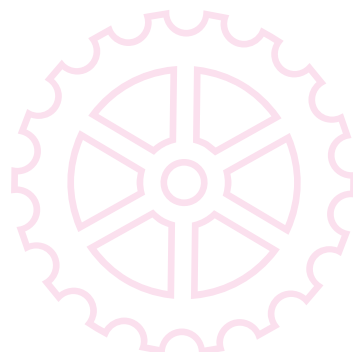
Den verkställande direktörens och finansdirektörens arbete, eller det arbete som utförs av personerna på de två högsta posterna inom organisationen, ska tas upp som en särskild punkt på dagordningen vid minst ett styrelsemöte varje år. Detta ska innefatta diskussioner om den verkställande ledningens prestationer inom viktiga ledningsfunktioner, t.ex. planering, organisation, genomförande av planer, personalresurser, ledarskap och vägledning samt kontroll och övervakning.

Klausul 2.17: Styrelsen ska regelbundet och på ett ändamålsenligt sätt tillhandahålla strategisk vägledning för hur ledningen ska utforma strategin. (★)

Styrelseledamöterna ska delta i att fastställa långsiktiga mål och godkänna strategiska dokument (t.ex. verksamhetsplan, strategi eller operativ plan) och visa egenansvar när det gäller de huvudsakliga strategiska målen. Styrelsen ska regelbundet, och minst en gång per kvartal, se över indikatorer. Styrelsen ska regelbundet och när så är lämpligt diskutera risken för att man glider bort ifrån målet.

Klausul 2.18: Styrelsen ska regelbundet se över indikatorer för social resultatstyrning. (★★)

Styrelsen ska se över heltäckande information om åtgärder för att nå ut till den önskade målgruppen, uppfyllandet av kundernas behov och de sociala resultaten.



Styrelsens inflytande över mikrolånggivaren

Klausul 2.19: Styrelsen ska välja och utse mikrolånggivarens verkställande direktör. (★)

Detta ska dokumenteras i institutionens stadgar eller motsvarande dokument samt i personalhandböcker.

Klausul 2.20: Styrelsen ska besluta om ersättningsnivån för befattningar i den verkställande ledningen. (★★)

Styrelsen ska besluta om ersättningsnivån för den verkställande direktören och, i tillämpliga fall, andra befattningar i den verkställande ledningen. Detta ska dokumenteras i institutionens stadgar eller motsvarande dokument samt i personalhandböcker.

Klausul 2.21: Styrelsen ska godkänna alla större ändringar av prispolitiken. (★)

Styrelsen ska godkänna alla större ändringar i nivån på eller i metoden för att fastställa räntesatser. Detta inbegriper införande av avgifter, större ökningar i de räntesatser som tas ut samt andra större ändringar i fastställandet av räntesatserna. Långgivare ska ha en prispolitik som diskuteras av styrelsen. I denna ska det förklaras hur prissättningen har utvecklats, vilka delar som ingår i priset samt skälet till prispolitikens utformning.

Klausul 2.22: Styrelseledamöterna ska varje månad eller varje kvartal få rapporter om portfölj kvalitet, det ekonomiska resultatet och kunddata. (★)

Styrelsen ska regelbundet, varje månad eller varje kvartal, få rapporter om portföljkvalitet, det ekonomiska resultatet och övergripande kunddata (minst varje kvartal).

Klausul 2.23: Minst en styrelseledamot ska ha förståelse för bank-, finans- och kreditrisk. (★★)

Detta ska säkerställa en minstanivå för ledamöternas förståelse (dvs. att de har förmåga att läsa och förstå ekonomiska rapporter).

Val av styrelseledamöter och deras representation

Klausul 2.24: I överensstämmelse med nationell lagstiftning får olämpliga personer inte utses till styrelseledamöter. (★)

Långgivaren ska föra en förteckning över och definiera olämpliga personer som inte får utses till styrelseledamöter i institutionens stadgar om detta inte regleras i lagstiftningen.

Klausul 2.25: Alla mikrolånggivare ska ha regler om styrelseledamöternas mandatperiod och om att styrelsen ska förnyas. (★)

Detta kan ingå i stadgar eller fastställas i nationell lagstiftning eller andra dokument om styrelseformer (om sådana finns). Av praktiska skäl kan styrelseledamöter som utses av grundare eller investerare vara undantagna från sådana regler.

Klausul 2.26: Alla mikrolånggivare ska ha regler om att styrelseledamöterna ska redovisa sina intressekonflikter fullt ut. (★)

Intressekonflikter ska tas upp i årsrapporten eller i andra dokument som är tillgängliga för allmänheten eller åtminstone redovisas för investerare och ledamöter.

Klausul 2.27: Alla mikrolånggivares styrelser ska ha ledamöter med kvalifikationer eller motsvarande erfarenhet inom följande områden: finanssektorn, affärsverksamhet och företagsledning. (★★)

Klausul 2.28: Mikrolånggivare ska ha styrelseledamöter eller ledningspersonal som har förståelse för sociala resultat. (▲) (★★★)

Minst en styrelseledamot eller person i ledningen ska ha förståelse för sociala resultat. Bevis på sådan förståelse kan innefatta att ha deltagit i en arbetsgrupp för sociala resultat eller intern utbildning, att ha erfarenhet av förvaltning av sociala resultat eller rådgivande erfarenhet och konsulterfarenhet.

Förvaltning

Förvaltningskunnande och personaladministration

Klausul 2.29: Mikrolånggivarnas företagsledare ska vara kvalificerade att ta sig an nyckelfunktioner i förvaltningen. (★)

Till dessa funktioner hör planering, organisation och genomförande av planer, personalresurser, ledarskap och vägledning, samt kontroll och övervakning. Detta ska behandlas i styrelsen i enlighet med klausul 2.16.

Klausul 2.30: Mikrolånggivare ska ha en plan för skifte av den verkställande ledningen. (▲) (★★)

Mikrolånggivare ska planera för planerad (t.ex. pension) och oplanerad avgång av deras verkställande direktör. Detta ska vara en explicit om än inte skriftlig plan som är känd av styrelsen och som kan inbegripa potentiella kandidater, utbildning av potentiella interna kandidater samt tillfälliga arrangemang.

Klausul 2.31: Mikrolånggivare ska ha en tydlig personalpolitik som ska vara dokumenterad i personalhandböcker. (★★)

Långgivare ska ha en tydlig personalpolitik för befordringar, disciplinära förfaranden och lönepolitik. Större långgivare ska ha en handbok innehållande en detaljerad personalpolitik. Små och medelstora långgivare kan ha en mindre detaljerad personalpolitik som omfattas av riktlinjer. Detta ska täcka befordringar, disciplinära förfaranden och lönepolitik.

Klausul 2.32: Mikrolånggivare ska ha ett formellt utbildnings- och introduktionsprogram. (★★)

Långgivare ska ha ett formellt utbildningsprogram för nya och befintliga anställda så att de till fullo förstår institutionens uppdrag, sociala mål och värderingar. För små mikrolånggivare räcker det med ett informellt utbildnings- och introduktionsprogram.

Klausul 2.33: Mikrolånggivare ska ha en funktion för att hantera klagomål från personalen (★)

Större långgivare ska ha en formell klagomålsfunktion som ger anställda möjlighet att ta upp problem på arbetsplatsen (t.ex. sexuella trakasserier) på ett konfidentiellt sätt. Funktionen ska användas för att aktivt samla in och hitta lösningar på klagomål från personalen. Små och medelstora långgivare ska ha ett informellt system som gör det möjligt för anställda att ta upp problem på arbetsplatsen på ett konfidentiellt sätt med en annan person än deras närmaste överordnade.

Klausul 2.34: Mikrolånggivare ska analysera personaltillfredsställelsen (▲) (★★)

Mikrolånggivare ska analysera personaltillfredsställelsen varje år (inklusive uppdelning av resultaten efter kön). I formella enkäter om tillfredsställelsen ska personalen ombes att ta upp frågor såsom arbetsbörda, fortbildning, kommunikation, deltagande och deras överordnades ledarskap.

Verksamhetshandböcker

Klausul 2.35: Mikrolånggivare ska ha verksamhetshandböcker som beskriver förvaltningen. (★★)

Långgivare ska ha verksamhetshandböcker som beskriver förvaltningen. Detta omfattar sådana aspekter som kreditansökningar, godkännanden och omfinansiering, översyn av portfölj kvaliteten samt avsättningar.

Klausul 2.36: Mikrolånggivare ska ha verksamhetshandböcker som beskriver finansiella operationer. (▲) (★★★)

Långgivare ska ha verksamhetshandböcker som beskriver finansiella operationer och omfattar budgetkontroll, framtagande av korrekta bokslut och kassahantering. Detta omfattar hur medel hanteras, redovisas, investeras och finansieras samt likviditetsstyrning.

Klausul 2.37: Långgivare ska ha en dokumenterad strategi för betalning av utdelning samt av ersättning till styrelsen och direktören (★★)

Detta dokument ska innehålla information om strukturen för, skälen till samt metoden för betalning av utdelning samt av ersättning till styrelsen och direktören. Detta kan inkludera eventuell användning av riktmärkning och löneskalor. I dokumentet ska det tas upp hur långgivaren säkerställer att dessa betalningar är proportionerliga och lämpliga med tanke på långgivarens sociala mål och målgrupp samt ta hänsyn till eventuellt offentligt stöd som mottas, inbegripet från EU.



Extern revision

Klausul 2.38: Mikrolånggivare ska revideras av en extern revisor varje år. (★)

Klausulen anses **prioriterad** eftersom externa revisioner är ett av de viktigaste medlen för att säkerställa att ekonomiska rapporter är korrekta och givande.

Klausul 2.39: Revisorn ska ha lämpliga kvalifikationer, ackrediteringar och erfarenheter i överensstämmelse med nationella eller internationella redovisningsstandarder. (★)

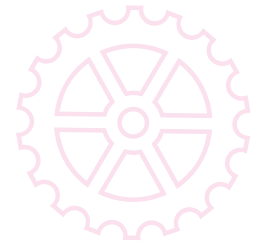
Klausul 2.40: Den externa revisionen ska ske enligt nationella eller internationella redovisningsstandarder. (★)

Klausul 2.41: Den externa revisionen ska åtföljas av en skrivelse från revisorn. (★)

Skrivelsen ska innehålla ett stycke med ett uttalande av något av följande slag: uttalande utan reservation, uttalande utan reservation med påtalande av ett sakförhållande, uttalande med reservation, uttalande om att revisorn inte kan ta ställning eller ett negativt uttalande.

Klausul 2.42: Om uttalandet är med reservation ska mikrolånggivaren därefter vidta lämpliga åtgärder för att lösa de problem som påtalas i skrivelsen. (★)

De åtgärder som vidtas eller föreslås för att lösa de problem som påtalas i skrivelsen ska klargöras för styrelsen och i lämpliga fall tas in i verksamhetsplanen.



3



Riskhantering

Inledning

Mikrolånggivare löper en mängd risker som hotar deras finansiella och institutionella överlevnad och långsiktiga utveckling. Deras portföljer kan drabbas av plötsliga öknings av lån med uteblivna och försenade betalningar. Långgivare kan bli utsatta för bedrägerier i samband med lån som beviljats av deras lånehandläggare. Det är därför nödvändigt att långgivarna har tillförlitliga system och förfaranden för att identifiera, bedöma och prioritera risker, interna kontroller (t.ex. kreditkommittéer) för att förebygga eller upptäcka oönskade resultat och en internrevisionsfunktion för att upptäcka brott mot interna kontroller och bedrägerier. I detta avsnitt av uppförandekoden behandlas gemensamma standarder för hantering av kredit-, bedrägeri- och säkerhetsrisker samt för internrevisionsfunktionen.

Riskhanteringsram

Klausul 3.1: Mikrolånggivare ska ha formaliserade och explicita processer och förfaranden för att identifiera, bedöma och prioritera risker. (★★★)

Klausulen anses **prioriterad** eftersom dessa processer och förfaranden är viktiga för att minska sannolikheten att en förlust uppstår samt minimera förlustens omfattning om den skulle inträffa. Processerna ska säkerställa att riskerna granskas och bedöms regelbundet (frekvensen beror på vilken prioritet den berörda risken har tilldelats). Detta kan innebära regelbundna ledningsmöten för att diskutera risker med användning av en riskmatris eller ett riskregister. I en riskmatris eller ett riskregister identifierar man risker, bestämmer sannolikheten och allvarlighetsgraden för risker (t.ex. låg, måttlig eller hög) och utarbetar en sammanlagd riskprofil utifrån de måtten (sannolikhet och allvarlighetsgrad). I riskmatrisen kan man även beakta kvaliteten på befintlig riskhantering, dvs. förmåga att kontrollera risken (t.ex. hög, acceptabel eller låg), och trenderna för risken (t.ex. stabil, ökande eller avtagande).

Klausul 3.2: En ledande befattningshavare i den verkställande ledningen ska ansvara för riskhanteringen inom institutionen. (★)

Klausulen anses **prioriterad** eftersom den verkställande ledningen anger hur organisationen ska förhålla sig till risk och intern kontroll. Det är viktigt att de ansvariga anställda inte är operativa personal, t.ex. lånehandläggare och administrativ personal. Helst bör det vara finansdirektören. I större organisationer ska den person som har fått det övergripande ansvaret för riskhantering inte medverka i operativa verksamheter utan ägna sig helt åt riskhantering.

Klausul 3.3: Mikrolånggivare ska genomföra interna kontroller. (★)

Långgivare ska ha interna kontroller för att säkerställa godtagbara risknivåer. Vanligt förekommande riskkontroller är regler om att lån ska undertecknas av två tjänstemän för att minska kreditrisken och risken för bedrägerier i samband med utlåning, samt kassaskåp, kassavalv eller säkerhetsvakter som skyddar kontanter och andra tillgångar.

Klausul 3.4: Mikrolånggivare ska fördela ansvaret för övervakning och tillhandahållande av relevanta data till ledningen. (★)

Detta kan innebära att vissa anställda eller vissa befattningar ansvarar för att regelbundet sammanställa data och rapportera om relevanta risker till ledningen. Det ska förekomma regelbunden riskhanteringsrapportering och ansvarsfördelning i fråga om riskhanteringsrapporteringen.



Hantering av kreditrisker

Klausul 3.5: Mikrolånggivare ska beakta risken när de prissätter sina produkter. (★★)

Räntan ska åtminstone delvis avspegla risken och kostnaderna för att tillhandahålla lån. Detta är naturligtvis inte den enda faktorn vid fastställandet av räntan, utan den kan också påverkas av nationella räntetak, finansieringsarrangemang och av att lånen ska vara överkomliga för låntagarna. I tillämpliga fall ska långgivare ha en tydligt dokumenterad strategi för hur de överför fördelarna med ekonomiskt stöd från EU till mikrolåntagare när de fastställer sina räntesatser.

Klausul 3.6: Mikrolånggivare ska begränsa kreditriskerna genom att kräva att minst två personer godkänner alla lån. (★)

Klausulen anses **prioriterad** eftersom kravet att två personer ska godkänna lån är ett av de mest utbredda sätten att minska dåliga utlåningsbeslut eller bedrägerier i samband med utlåning. Detta ska även gälla för lån som läggs om eller återfinansieras. Det kan godtas att en anställd godkänner lån som uppfyller vissa tröskelvärden eller villkor med användning av en robust beslutsmotor eller algoritm. För mycket små lån godtas att bara en anställd godkänner låneansökningar som förberetts av en annan anställd.

Klausul 3.7: Mikrolånggivare ska begränsa kreditriskerna genom att se över sin sammanlagda exponering för vissa koncentrationer av låntagargrupper vars förmåga att återbetala sina lån kan vara likartade. (▲) (★★★)

Att förlita sig till ett smalt spektrum av låntagare kan leda till att en långgivare riskerar att drabbas av en hög andel lån som inte återbetalas på grund av händelser som berör en viss grupp, t.ex. geografiskt koncentrerade ekonomiska nedgångar, sektorspecifika förändringar (t.ex. ny lagstiftning, ökad konkurrens) och naturkatastrofer. Låntagare kan t.ex. vara koncentrerade till en viss sektor eller en geografisk plats. Denna översyn ska genomföras av ledningen och/eller styrelsen. Vid översynen ska man ta hänsyn till konsekvenserna för långgivaren av riskexponeringen, om långgivaren bör och kan vidta åtgärder för att förhindra att man i alltför hög grad förlitar sig på en viss låntagargrupp samt vad dessa potentiella åtgärder kan bestå i (t.ex. diversifiering av portföljen, expansion till nya geografiska marknader). Det är ett känt faktum att mikrolånggivare brukar ha sårbara målgrupper och att detta kan leda till koncentrationer av låntagare med liknande återbetalningsförmåga. Detta innebär inte att långgivare ska undvika att låna ut till sådana grupper.

Klausul 3.8: Mikrolånggivare som använder sig av personalincitament ska se till att dessa inte enbart är knutna till ny långgivning utan även till portföljens kvalitet. (★★)



Planering av portföljkvalitet

Klausul 3.9: Mikrolånggivare ska, som ett minimikrav, mäta och följa upp resultaten av låneportföljen. (★)

Långgivare ska kunna generera tillförlitlig information om riskportföljen (kvot och volym per innehavstidskategori) och eventuellt visa uppgifter uppdelade efter olika kategorier (sektor, filial, lånehandläggare, produkter) samt information om omläggning (PAR, volym). Detta kan också omfatta omförhandlade och avskrivna lån.

Klausul 3.10: Mikrolånggivare ska regelbundet se över både kostnaderna och metoderna för avsättning till kreditförlustreserv. (★★)

Mikrolånggivare ska regelbundet se över sina avsättningar till kreditförlustreserv för att verifiera att reserven på ett riktigt sätt avspeglar långgivarens kreditförluster. Om så inte är fallet ska långgivaren överväga att ändra sin metodik att göra avsättningar till förlustreserver. Detta ska göras allra minst en gång om året och genomföras av ledningen eller styrelsen.

Klausul 3.11: Mikrolånggivare ska också upplysa sina finansärer och investerare om sin metodik för avsättningar till förlustreserv. (★)

Klausul 3.12: Mikrolånggivare ska ha explicita riktlinjer för avskrivningar som tillämpas konsekvent. (★★)

I avskrivningsriktlinjerna – policyn för när ett lån ska redovisas som en osäker fordran – brukar det anges att ett lån som förfallit till betalning avskrivs efter ett visst antal dagar. Detta kan verifieras av den interna eller externa revisorn.

Hantering av bedrägeri- och säkerhetsrisker

Klausul 3.13: Mikrolånggivare ska ha skriftliga riktlinjer som anger utlåningsgränser för tjänstemän på olika nivåer och kreditkommittéer. (★)

Långgivare ska i sina utlåningsriktlinjer ange det maximala belopp som deras lånehandläggare och kreditkommittéer får utfärda. Processen för att bevilja lån över denna gräns ska i förekommande fall också anges i riktlinjerna.

Klausul 3.14: Mikrolånggivare ska ha explicita, lämpliga och öppna förfaranden för omläggning av lån. (★★)

Förfarandena ska vägledas av den typ av omläggning som är tillåten och bedöms vara mest lämplig, återbetalningsplan för uteblivna betalningar och de omständigheter då omläggning är tillåtet och lämpligt. Med typen av omläggning avses om låntagaren fortsätter att betala ränta eller om både betalningar av kapitaldelen och räntan skjuts upp med eller utan upplupen ränta. Återbetalningsplanen för uteblivna betalningar kan bestå av betalningar i parti efter en angiven händelse eller avbetalningar. Lämpliga omständigheter för omläggning av lån är bland annat om låntagaren tillfälligt är oförmögen att betala på grund av en oväntad nödsituation (t.ex. naturkatastrof, försenad betalning från kunder) men där det finns möjlighet till indrivning (via inkomst från affärsverksamhet eller andra källor). Vägledningen ska vara skriftlig.

Klausul 3.15: Mikrolånggivare som bedriver utlåning mot säkerhet ska ha explicita riktlinjer och förfaranden för hantering av säkerheter. (★★)

Riktlinjerna och förfarandena ska behandla sådana aspekter som vilka slags tillgångar som är acceptabla som säkerhet, processen för att värdera och registrera säkerheten, eventuell inspektion för att bedöma om säkerheten har skrivits ned samt tydliga förfaranden för återlämnande av säkerheten till kunden (om långgivaren behåller säkerheten under låneperioden).

Klausul 3.16: Mikrolånggivare ska klassificera konton med och utan begränsning av vilka verksamheter medlen får användas till. (★★★)

Långgivare ska ha riktlinjer som garanterar att bidrag och investeringar som kan användas utan begränsning och öronmärkta bidrag och investeringar hålls isär. Detta är ett standardförfarande i internationellt och nationellt erkända redovisningsprinciper. Efterlevnad av sådana standarder skulle garantera att långgivare uppfyller denna klausul. Detta är viktigt för att förhindra att medel missbrukas. I detta kan ingå att kräva att medlen hålls på separata konton, att separata verifieringskedjor upprätthålls för olika medel och att de dokumenteras separat i redovisningen och andra relevanta dokument.

Klausul 3.17: Mikrolånggivare ska så långt möjligt begränsa sin hantering av kontanter genom att gå via banker eller förlita sig till elektroniska överföringar. (★★)

Hantering av kontanter och kontanta transaktioner innebär potentiella säkerhetshot mot långgivarna i form av stöld och förstörelse av kontanter och kräver åtgärder för att skydda kontanterna. Den mest effektiva kontrollen för att skydda kontanter är att så långt möjligt genomföra alla finansiella transaktioner, inklusive utbetalningar och återbetalningar, elektroniskt eller via banker. Långgivare kan utveckla sin egen elektroniska betalningsstruktur eller samarbeta med banker för att utnyttja befintlig infrastruktur för elektroniska betalningar. Om det finns begränsad infrastruktur för att stödja elektroniska överföringsmetoder, kan långgivarna vilja överväga alternativa sätt att utföra elektroniska betalningar, exempelvis mobila banktjänster eller förutbetalda eller laddade värdekort.

Klausul 3.18: Mikrolånggivare som hanterar kontanter ska ha infört följande åtgärder och förfaranden:

Klausul 3.18.1: Tillräckliga säkerhetsåtgärder för att skydda kontanter och andra tillgångar (★★)

Detta kan innebära kassaskåp, kassavalv, dörr- och fönsterlås, övervakningskameror och väktare.

Klausul 3.18.2: Standardiserade och konsekventa förfaranden för kontanttransaktioner (★★)

Dessa förfaranden ska täcka registrering och avstämning av kontanttransaktioner. För medelstora och stora mikrolånggivare ska förfarandena ingå i verksamhetshandböckerna för kassahantering.

Klausul 3.19: Mikrolånggivare ska ha separata funktioner för godkännande av lån och utbetalning av lån. (★)

Detta ska dokumenteras i berörda arbetsbeskrivningar, IT-system och/eller utlåningsriktlinjer.

Klausul 3.20: Mikrolånggivare ska ha infört förfaranden för bekämpande av penningtvätt. (★★)

Klausulen anses **prioriterad** eftersom ekonomisk brottslighet nu förekommer oftare än någonsin. Långgivaren ska ha infört förfaranden för bekämpande av penningtvätt som syftar till att undvika bedrägligt missbruk av dess medel för skattebedrägeri, skatteundandragande, penningtvätt eller finansiering av terrorism. Dessa förfaranden ska stå i proportion till långgivarens storlek, tjänster och risk för penningtvätt samt vara förenliga med nationell lagstiftning. Förfarandena ska minst omfatta processer för att verifiera kunders identitet och adress som en del av en process för tillbörlig aktsamhet, verifiera källan till donationer och bidrag till långgivaren, verifiera enskilda investerarens identitet (i tillämpliga fall), verifiera källan till medel eller tillgångar som används som säkerhet för mikrokrediter (i tillämpliga fall) och bevara transaktionsregister under en bestämd period. Långgivare som erbjuder mikrolån i partnerskap med en bank ska tillhandahålla information från partnerbanker om deras förfaranden för bekämpande av penningtvätt. Sådan information kan ta upp vilka regleringsstandarder banken efterlever och innehålla upplysningar om en kontaktperson som kan lämna ytterligare upplysningar.

Internrevisionsfunktion

Klausul 3.21: Mikrolånggivare ska ha en särskild internrevisionsfunktion som är anpassad till organisationens storlek. (★★★)

Klausulen anses **prioriterad** eftersom det är viktigt för att bedöma de externa kontrollernas effektivitet. Varje mikrolånggivare ska utvärdera riskhanteringen i efterhand (efter en operation). Internrevisionen är till för att verifiera att policyer och förfaranden tillämpas på ett enhetligt sätt och kan eventuellt producera bevis om korrigerande åtgärder som vidtagits vid partiellt eller inkorrekt genomförande. Revisionen ska inriktas på att upptäcka bedrägerier och problem med portföljkvalitet innan dessa leder till betydande förluster. Revisionens beskaffenhet och omfattning kan beroende på storlek variera från att omfatta chefs stickprovskontroller av underordnades arbete till en mer heltäckande revision som inbegriper granskningar av lånehandlingar och kundbesök. En person ska ansvara för genomförandet av en regelbunden intern revision. Hos mindre långgivare kan detta utföras av en ledande befattningshavare eller läggas ut på en extern revisor. Medelstora och stora långgivare kan ha en särskild internrevisor eller en intern revisionsavdelning.

Klausul 3.22: Den interna revisorn eller den person som ansvarar för internrevisionen ska rapportera direkt till styrelsen. (★)

Den berörda personen ska rapportera regelbundet och direkt till styrelsen.

Klausul 3.23: Internrevisionen ska bestämma följande:

Klausul 3.23.1: Tillförlitligheten och riktigheten hos den finansiella och operativa informationen (★★)

Klausul 3.23.2: Efterlevnad av förfaranden och riktlinjer som anges i verksamhetshandböcker (★★)

Klausul 3.23.3: Eventuella överträdelser av interna kontroller (★★)

Klausul 3.23.4: Förekomsten av risker som inte tidigare har identifierats av långgivaren (★★★)

Vid internrevisionen ska förekomsten av oförutsedda risker som inte ursprungligen identifierades som en risk av långgivaren undersökas. Ett exempel på detta är om en intern revisor vid översynen av låneportföljen blir medveten om att utlåningen i mycket hög grad är koncentrerad till små företag som är underleverantörer till ett stort, lokalt företag, och det inte har fastställts i riskregistret att nedstängningen av detta företag skulle kunna påverka portföljens resultat.

Klausul 3.24: De funktioner som beskrivs i klausul 3.22 ska genomföras regelbundet och minst en gång per år. (▲) (★★)

4

Rapporteringsstandarder

Inledning

Generellt råder det en allt större enighet om att en högre grad av offentliggörande och öppenhet är det bästa sättet att främja bättre användning av offentliga och privata medel och en ökad marknadsdisciplin. För att underlätta jämförelser av mikrolånggivares resultat har standarder för finansiell rapportering utvecklats genom internationell konsensus. I detta avsnitt av uppförandekoden behandlas en uppsättning gemensamma standarder för rapportering och offentliggörande av sociala och ekonomiska resultatindikatorer. Dessa bygger till stor del på internationellt accepterade redovisningsstandarder.

Gemensamma standarder för finansiell rapportering

Klausul 4.1: Mikrolånggivare i hela Europa ska följa dessa definitioner när de mäter och rapporterar följande indikatorer:

För organisationer där tillhandahållandet av mikrolån inte är huvudverksamheten – organisationen kanske tillhandahåller andra former av krediter eller andra tjänster än finansiella, eller så kanske den ingår i en större moderorganisation – rekommenderas att mikrolåneverksamheten skiljs ut. Detta är särskilt viktigt för personal- och administrationskostnader men även för tillgångar och skulder.

Klausul 4.1.1: Aktuell portfölj (★)

Avser det utestående värdet av alla lån som inte har några förfallna avbetalningar på kapitaldelen, inklusive omlagda lån. Här ingår endast kapitalbeloppet, inte upplupen ränta.

Klausul 4.1.2: Bruttolåneportfölj (★)

Avser det utestående kapitalsaldot för alla utestående lån, inklusive aktuella lån, lån med betalningsförsummelse och omlagda lån, men inte lån som har skrivits av och inte heller ränteintäkter.

Klausul 4.1.3: Nettolåneportfölj (★)

Nettolåneportföljen beräknas genom att man subtraherar reserven för nedskrivningsförluster (kreditförlustreserven) från bruttolåneportföljen.

Klausul 4.1.4: Aktiva låntagare (★★)

Aktiva låntagare är personer som för närvarande har ett utstående lånesaldo hos en mikrolånggivare eller som är huvudansvarig för återbetalning av en del av bruttolåneportföljen. Personer med flera lån hos en mikrolånggivare ska räknas som en enda låntagare.

Klausul 4.1.5: Finansiella intäkter (★★)

Finansiella intäkter består av intäkter från låneportföljen och från investeringar. Med finansiella intäkter från låneportföljen avses intäkter från uppburen ränta, avgifter och provisioner (inklusive försenings- och straffavgifter) på enbart bruttolåneportföljen. Det inbegriper ränta som erlagts kontant och upplupen men ännu inte betalad ränta. Med finansiella intäkter från investeringar avses intäkter från ränta, utdelningar eller andra betalningar som genereras av andra finansiella tillgångar än bruttolåneportföljen, exempelvis räntebärande insättningar, bankcertifikat och statsskuldsväxlar. Det inbegriper ränta som erlagts kontant och upplupen men ännu inte betalad ränta.

Klausul 4.1.6: Rörelseintäkter (★★)

Inbegriper alla finansiella intäkter och andra rörelseintäkter som genereras från andra finansiella tjänster, t.ex. avgifter och provisioner för andra finansiella tjänster än krediter som inte betraktas som finansiell intäkt. Det kan inbegripa intäkter som är förknippade med utlåning, exempelvis medlemsavgifter, bankomatavgifter, överföringsavgifter eller andra finansiella tjänster, t.ex. betaltjänster eller försäkring. Det kan också bestå av valutakursnettovinster/-förluster, men inte av donationer och intäkter som inte genererats från tillhandahållna lån och finansiella tjänster. Det kan inbegripa intäkter från tillhandahållande av icke-finansiella tjänster (utbildning, mentorskap, coaching osv.) om detta anses vara en integrerad del av tillhandahållandet av finansiella tjänster, eller om det ingår i en institutions centrala verksamhet.

Klausul 4.1.7: Personalkostnader (★)

Omfattar löner, andra kortfristiga ersättningar till anställda, ersättning efter avslutad anställning, ersättningar vid uppsägning, aktierelaterade ersättningar, övriga långfristiga ersättningar och andra ersättningar till anställda.

Klausul 4.1.8: Administrationskostnader (★)

Omfattar icke-finansiella kostnader, exklusive personalkostnader, som är direkt förknippade med tillhandahållandet av finansiella eller andra tjänster som utgör en integrerad del av en mikrolånggivares kundrelationer avseende finansiella tjänster.

Klausul 4.1.9: Finansiella kostnader (★)

Detta omfattar alla räntor, avgifter och provisioner som uppkommit på alla skulder, inklusive depositionskonton för mikrolånggivarens kunder, kommersiella lån och subventionerade lån, hypotekslån och andra skulder. Det kan innefatta avgifter för kreditlimit. Här ingår även upplupen och erlagd ränta.

Klausul 4.1.10: Riskportfölj (PAR) (★)

Klausulen anses **prioriterad** eftersom det är det mest allmänt erkända måttet på portföljkvalitet. Riskportföljen avser värdet på alla utestående lån med en eller flera avbetalningar på kapitaldelen som varit förfallna till betalning längre tid än ett visst antal dagar. Det inbegriper hela den obetalda kapitaldelen, inklusive både avbetalningar som förfallit till betalning och framtida avbetalningar, men inte upplupen ränta. Det innefattar inte omlagda lån, utom om de har förfallit till betalning. Långgivare ska minst mäta PAR 30 och 90 dagar.

Klausul 4.1.11: Nedskrivningar (★)

Värdet av lån som tagits upp som osäkra fordringar i bokföringen. En avskrivning är ett bokföringsförfarande som avlägsnar det uteständesaldot för lånet från bruttolåneportföljen och nedskrivningsförlustreserven, utan att det påverkar nettolåneportföljen, de sammanlagda tillgångarna eller något konto för eget kapital.

Om nedskrivningsförlustreserven inte räcker för att täcka det avskrivna beloppet, leder det överskjutande beloppet till ytterligare nedskrivningsförluster på lån.

Klausul 4.1.12: Nedskrivningsförlustreserv (kreditförlustreserv) (★)

Nedskrivningsförlusten (som också kallas kreditförlustreserv) är den andel av bruttolåneportföljen som har avsatts i förväg för att täcka förluster på grund av betalningsinställelser (detta ord brukar användas i balansräkningen). Kostnaden för avsättning till kreditförlustreserven är den kostnad som avsätts för osäkra fordringar och lånebetalningar. Avsättning till kreditförlustreserven är en anpassning till kreditförlustreserven och är en post i resultaträkningen.

Klausul 4.1.13: Tillgångar (★)

Summa materiella anläggningstillgångar, förvaltningsfastigheter, goodwill, andra immateriella tillgångar än goodwill, andra finansiella tillgångar, lånefordringar och kundfordringar, placeringar redovisade enligt kapitalandelsmetoden, biologiska tillgångar, anläggningstillgångar som klassificeras som att de innehas för försäljning, varulager, aktuella skattefordringar, uppskjutna skattefordringar, kundfordringar och andra fordringar samt likvida medel.

Klausul 4.1.14: Skulder (★)

Summa rörelseskulder och andra leverantörsskulder, avsättningar för ersättningar till anställda, andra avsättningar, förutbetalda intäkter, övriga finansiella skulder, övriga icke-finansiella skulder, aktuella skatteskulder, uppskjutna skatteskulder samt skulder som ingår i avyttringsgrupper som klassificeras som att de innehas för försäljning.

Klausul 4.1.15: Operativt hållbarhetstal (★)

Klausulen anses **prioriterad** eftersom det är en viktig indikator på mikrolånggivarens resultat. Det mäter i vilken omfattning långgivaren täcker sina kostnader genom rörelseintäkter. Denna fastställs enligt följande:

Rörelseintäkter

(finansiella kostnader + kreditförlustavsättningskostnad + personalkostnader + administrationskostnader)

Gemensamma standarder för social rapportering

Klausul 4.2: Microcredit providers will, on an annual basis, publicly disclose the following indicators:

Klausul 4.2.1: Uppdrag (★)

Klausulen anses **prioriterad** eftersom upplysningar om det sociala målet är viktigt för att förbättra öppenheten om en viktig aspekt av långgivarens affärsmodell.

Klausul 4.2.2: Genomsnittlig storlek på utbetalade lån.(★)

Klausul 4.2.3: Medianlånestorleken uttryckt som procent av bruttonationalinkomsten. (★)

Klausul 4.2.4: Procentandel kvinnliga kunder om det är relevant för den avsedda marknaden och målet. (★)

Klausul 4.2.5: Procentandel landsbygdskunder om det är relevant för den avsedda marknaden och målet.(★)

Klausul 4.2.6: Procentandel kunder under fattigdomsgränsen om det är relevant för den avsedda marknaden och målet.(★★★)

Klausul 4.2.7: Procentandel kunder som går vidare till traditionella finansieringsformer om det är relevant för den avsedda marknaden och målet. (★★)

Klausul 4.2.8: Procentandel kunder som tillhör en minoritet om det är relevant för den avsedda marknaden och målet. (★)

Klausul 4.2.9: Procentandel nystartade företag som finansieras om det är relevant för den avsedda marknaden och målet. (★)

Klausul 4.2.10: Procentandel kunder som är socialbidragstagare om det är relevant för den avsedda marknaden och målet. (★)

Gemensamma standarder för offentliggörande

Klausul 4.3: Allmänheten kan få tillgång till den information som föreskrivs i uppförandekoden om enskilda mikrolånggivare via en databas på internet. (★)

Långgivare kommer att få hänvisningar som leder till en säker webbplats genom vilken de kan tillhandahålla information. Långgivare rekommenderas att lämna dessa upplysningar i sina årsrapporter och andra relevanta forum.

Klausul 4.4: Mikrolånggivare ska varje år offentliggöra information om följande indikatorer:

Klausul 4.4.1: Antal aktiva låntagare (★)

Detta avser antalet enskilda personer som har ett utestående lånesaldo hos långgivaren eller som är huvudansvariga för återbetalningen av en del av bruttolåneportföljen. Personer med flera lån hos en långgivare ska räknas som en enda låntagare.

Klausul 4.4.2: Antalet och värdet av utfärdade och utestående lån (★)

Detta avser 1) antalet och värdet av utfärdade lån som utbetalats under det rapporterade året i fråga och 2) antalet och värdet av utestående lån i slutet av räkenskapsåret.

Klausul 4.4.3: Värdet av aktuell portfölj, brutto- och nettoportfölj (★)

Klausul 4.4.4: Riskportfölj (★)

Långgivare ska upplysa om PAR 30 och 90 dagar.

Klausul 4.4.5: Andel utlåning till närstående. (★)

Utlåning till närstående avser styrelseledamöter, personal eller anhöriga som får lån eller investeringar från mikrolånggivare.

Klausul 4.4.6: Tillgångarnas och skuldernas totala värde (★)

Klausul 4.4.7: Operativt hållbarhetstal (★)

Klausulen anses **prioriterad** eftersom öppenhet om resultaten spelar en viktig roll för att främja marknadsdisciplin och förbättra förtroendet inom sektorn.

Klausul 4.4.8: Erhållna subventioner (★)

Långgivare ska informera om nivån på de administrationsbidrag som de mottar årligen (belopp i euro) och antalet aktiva frivilligbetare vid rapporteringstillfället.

Klausul 4.4.9: Kostnad per lån (★)

Klausul 4.4.10: Antal lånehandläggare och (total) personalstyrka (★)

Klausul 4.5: Mikrolånggivare ska registrera och offentliggöra antalet inkomna klagomål på årsbasis (★)

Alla problem som en sökande, eller aktiv eller tidigare kund, rapporterar via formella klagomålsförfaranden ska registreras som ett klagomål. Klausulen anses **prioriterad** eftersom rapportering och offentliggörande av kundklagomål är viktigt för att främja marknadsdisciplinen och förbättra kundvården.

5



Ledningsinformationssystem

Inledning

Ledningsinformationssystem "fångar in och lagrar data för framställning av meningsfulla och relevanta rapporter, samt stöder operationer genom att verkställa definierade processer och tillhandahålla en verifieringskedja".⁴ Ett ändamålsenligt och lämpligt ledningsinformationssystem möjliggör för mikrolånggivare att tjäna sina kunder mer effektivt och tillförlitligt. I detta avsnitt av uppförandekoden behandlas gemensamma standarder för långivarnas ledningsinformationssystem vad gäller fullständighet och utbyggbarhet (i fråga om funktioner), säkerhet och personalsupport.

Kompleta och utbyggbara funktioner

Klausul 5.1: Mikrolånggivare ska ha ett ledningsinformationssystem som kan producera de data som krävs för viktiga ekonomiska rapporter. (★)

Långgivarens ledningsinformationssystem tillhandahåller redovisningar – data som gör det möjligt att producera resultaträkningar (som sammanfattar intäkter och kostnader under en viss period), balansräkningar (som sammanfattar den finansiella situationen vid en specifik tidpunkt och omfattar tillgångar, skulder och eget kapital) samt kassaflödesanalyser. Klausulen anses **prioriterad** eftersom det är viktigt att dessa rapporter tas fram för att underbygga den dagliga operativa verksamheten (t.ex. hantering av betalningsförsummelser) och ledningen av mikrolånggivarens organisation.

Klausul 5.2: Mikrolånggivare ska ha ett ledningsinformationssystem som gör det möjligt för långgivaren att utföra hela spektrumet av redovisningsaktiviteter. (★★)

I detta ingår avsättningar till kreditförlustreserv, uppföljning av kassaflöde, intäkter och kostnader.

Klausul 5.3: Mikrolånggivare ska ha ett ledningsinformationssystem som fungerar i enlighet med allmänt accepterade redovisningsprinciper och erkända redovisningsstandarder. (★)

Klausul 5.4: Mikrolånggivare ska ha ett ledningsinformationssystem som kan producera regelbundna rapporter om låneportföljens kvalitet. (★★)

Ledningsinformationssystemet ska göra det möjligt att producera rapporter om låneportföljens kvalitet åtminstone varje månad. Klausulen anses **prioriterad** eftersom innehavet av ett ledningsinformationssystem med sådana funktioner underlättar övervakningen och hanteringen av betalningsförsummelser för utlåningspersonalen och för ledningen. I detta ingår att producera historiska data och särskild information för varje lånehandläggare samt funktioner för hantering av betalningsförsummelser.

Klausul 5.5: Mikrolånggivare ska ha ett ledningsinformationssystem som klarar av att hantera och upprätthålla information om långgivarens kunder. (★)

Detta ska inkludera namn, adress, historiska data samt aggregerade kunddata. Klausulen anses **prioriterad** eftersom en effektiv förvaltning av kunddata är viktigt för att förstå kundbasen.

Klausul 5.6: Mikrolånggivare ska samla in kvalitativ och tillförlitlig information om kundernas profil i enlighet med sitt uppdrag. (★★)

Detta kan inkludera kunders socioekonomiska och demografiska egenskaper och kundernas resultat i förhållande till målmarknaden och långgivarens uppdrag (t.ex. skapande av arbetstillfällen).



Klausul 5.7: Mikrolånggivare ska ha ett ledningsinformationssystem som underlättar omedelbar åtkomst till relevant information för ledning, utlåningspersonal och styrelseledamöter. (★★)

Detta betyder inte nödvändigtvis att ledning, utlåningspersonal eller styrelseledamöter måste ha tillgång till informationen direkt via ledningsinformationssystemet. Det betyder snarare att systemet ska kunna producera relevant information för samtliga dessa grupper.

Klausul 5.8: Mikrolånggivare ska ha ett ledningsinformationssystem som klarar att hantera planerad tillväxt och införliva nya produkter, fler kontor, tjänster och distributionskanaler. (★★)

Ledningsinformationssystem kan hantera och införliva nya produkter, flera kontor, tjänster och distributionskanaler. Ledningsinformationssystem kan separera och aggregera data på kontorsnivå. Ledningsinformationssystem kan införliva nya utlåningsmetoder, valutor och olika typer av räntesatser. Alternativt kan långgivaren planera att investera i ett nytt ledningsinformationssystem för att hantera tillväxt. Detta gäller inte små institutioner, som inte planerar att växa.



Säkerhet och personalsupport

Klausul 5.9: Mikrolånggivare ska garantera ledningsinformationssystemets säkerhet. (★★)

Långgivaren ska ha IT-system för att säkra infrastruktursystem (t.ex. skydd mot sabotageprogram, krypterad e-post, säkert VPN-nät, uppdaterad och säker programvara osv.). Systemets komplexitet beror på långgivarens storlek.

Klausul 5.10: Mikrolånggivare ska använda olika nivåer av användaråtkomst och rapportering med funktioner reserverade för specifika användarnivåer integrerade i användargränssnittet. (★★)

En viktig aspekt av detta är att en person inte ska kunna gå igenom en hel process ensam.

Klausul 5.11: Mikrolånggivare ska ha infört mekanismer för att lagra och säkerhetskopiera slutförda transaktioner, saldon och rapporter på ett säkert sätt och kunna återställa informationen om det behövs. (★★)

I detta kan ingå regelbundna säkerhetskopieringar och inbyggda mekanismer för återställning.

Klausul 5.12: Mikrolånggivare ska ha säkerhetsåtgärder för att förhindra att datafiler olagligen eller av misstag ändras. (★★)

Detta kan inkludera användarrestriktioner för vissa aktiviteter, användarlösenord och systemintrångslogg.

Klausul 5.13: Mikrolånggivare ska ha ett ledningsinformationssystem som kan producera en verifieringskedja för viktiga processer och dataändringar. (★★)

Systemet ska identifiera vem som har utfört eller godkänt viktiga åtgärder, som utbetalning av lån, ändringar av lånebelopp och omläggning av lån.

Klausul 5.14: Mikrolånggivare ska tillhandahålla utbildning och/eller handböcker till ledningsinformationssystemets användare. (★★)

Ordlista

Begrepp	Definitioner
Beslutsmässigt antal	Minsta antal tjänstemän och ledamöter i en kommitté eller organisation, oftast en majoritet, som måste vara närvarande för att en affärstransaktion ska vara giltig.
Bolagsstämma	Möte med direktörer och aktieägare i ett företag som är etablerat som bolag med flera ingående företag. Bolagsstämman (som ofta är lagstadgad) godkänner årsräkenskaperna, väljer styrelseledamöter och behandlar övriga frågor.
Effektiv årsränta	Paper or electronic trail giving step-by-step documented history of a transaction. Enables tracing financial data from general ledger to source document (e.g. invoice, receipt etc). General ledger is a repository of accounting information of organisation in which summaries of all financial transactions during accounting period are recorded Den årsränta som debiteras för lånet, ofta uttryckt som en procentsats som representerar den verkliga årskostnaden för finansieringen under lånets löptid. Inbegriper alla avgifter eller tillkommande kostnader för transaktionen.
Extern revision	"En <i>extern revision</i> är en formell, oberoende granskning av en enhets bokslut, bokföringsposter, transaktioner och verksamheter, som utförs av yrkeskunniga revisorer för att garantera att bokslutet och andra förvaltningsrapporter är trovärdiga, kontrollera att redovisningsskyldigheten fullgjorts för givarmedel eller för att upptäcka svagheter i interna kontroller och system. Omfattningen av externa revisioner kan variera betydligt beroende på målen för respektive revision." ⁵
Kreditrisk	Detta är risken för inkomsterna eller kapitalet om en kund inte fullgör sina skyldigheter enligt låneavtalet. Det är främst risken att låntagare inte betalar tillbaka sitt lån.
Medel med begränsningar	Bidrag, investeringar eller donationer där det krävs att medlen används på ett särskilt sätt eller för särskilda ändamål enligt finansärens vilja, t.ex. att vara till hjälp. Medlen kan vara avsedda för tillhandahållande av vissa tjänster till en viss målgrupp eller vara öronmärkta för att täcka vissa kostnader (t.ex. löner eller utrustning).
Medel utan begränsningar	Bidrag, investeringar eller donationer som den mottagande organisationen själv kan bestämma hur de ska användas.
Mikrolånggivare	Detta avser organisationer som tillhandahåller mikrolån på upp till 50 000 euro till mikroentreprenörer, antingen direkt eller i partnerskap med andra finansinstitut (t.ex. banker).
Omfinansiering av lån	Avser utbetalning av lån för att göra det möjligt för låntagare att betala tillbaka tidigare lån som de annars inte skulle ha kunnat betala.
Omlagda lån	Omläggning av lån avser processen att omförhandla eller ändra "de ursprungligen planerade avbetalningarna på lånet" ⁶ .

Begrepp	Definitioner
Riskmatris	I en riskmatris eller ett riskregister identifierar man risker, bestämmer sannolikheten och allvarlighetsgraden för risker (t.ex. låg, måttlig eller hög) och utarbetar en sammanlagd riskprofil utifrån de mätten (sannolikhet och allvarlighetsgrad). Ett relaterat verktyg är riskhanteringsmatris, där man bedömer kvaliteten på befintlig riskhantering när det gäller att kontrollera risken (t.ex. stark, acceptabel eller svag).
Riskportfölj (PAR)	Värdet på utestående lån med en eller flera betalningar som varit förfallna till betalning längre tid än ett visst antal dagar. Anges ofta som en kvot och delas upp i olika kategorier efter antalet dröjsmålsdagar.
Säkerhet	Säkerheter brukar oftast vara lagfartsbevis och andra administrativa handlingar, men det kan också avse mindre vanliga säkerheter som personliga garantier, tillgångar i hushållet och tvångssparande. Ersättningar för säkerheter kan vara en borgensförbindelse från en närstående.
Total lånekostnad	Den totala avgiften för en skuldförbindelse (ett lån), vilket kan inbegripa ränta och andra finansieringsavgifter som ska betalas av kunden och som långgivaren känner till vid tidpunkten för lånets utbetalning. Den totala lånekostnaden uttrycks som ett värde.
Utlåning mot säkerhet	Vid utlåning mot säkerhet lämnas ett lån i utbyte mot att låntagaren ställer en tillgång som säkerhet för lånet. Om lånet inte betalas tillbaka kan långgivaren använda säkerheten till att täcka sina förluster.
Variansanalys	Process i syfte att beräkna skillnaden mellan verkliga och budgeterade kostnader och inkomster eller målvärden för dessa och hitta orsaken till skillnaden eller variansen.
Verifieringskedja	En verifieringskedja i elektronisk form eller på papper som steg för steg dokumenterar en transaktions historia. Gör det möjligt att spåra ekonomiska uppgifter från huvudbok till källdokument (t.ex. faktura eller kvitto). Huvudboken är ett förråd av bokföringsinformation för en organisation där sammanfattningar av alla ekonomiska transaktioner under räkenskapsperioden registreras.
Verksamhetsplan	Ett dokument där ett företags eller en organisations tidigare, nuvarande och framtida ekonomiska och operativa mål beskrivs i detalj. Verksamhetsplanen fungerar som en färdplan som anger riktningen för organisationen under en fastställd tidsperiod, oftast 3–5 år. Den vägleder organisationens politik och strategier och underbyggs av ekonomiska uppgifter.
Variance analysis	Process aimed at calculating the difference between actual and budgeted or targeted levels of costs or income and identifying causes for difference or variance.

Slutnoter

1 Den europeiska uppförandekoden för tillhandahållande av mikrokrediter utarbetades av dr Karl Dayson och dr Pål Vik vid Community Finance Solutions, University of Salford (Storbritannien) på uppdrag av Europeiska kommissionen

2 Aktiva låntagare är personer som har ett utestående lånesaldo hos mikrolånggivaren eller som är huvudansvariga för återbetalningen av en del av en bruttolåneportfölj. Låntagare med flera lån ska betraktas som en enda låntagare

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

4 Braniff, L., och Faz, X. (2012). Information Systems: A Practical Guide to Implementing Microfinance Information Systems. CGAP

5 CGAP (1998). External Audits of Microfinance Institutions – A Handbook, Volume 1. Nr 3 i serien om tekniska verktyg. December 1998

6 Microfinance Consensus Guidelines

Kontakta EU

Besök

Det finns hundratals Europa direkt-kontor i hela EU. Hitta ditt närmaste kontor på <http://europa.eu/contact>

Telefon eller mejl

Tjänsten Europa direkt svarar på dina frågor om EU. Kontakta tjänsten på något av följande sätt:

- Ring det avgiftsfria telefonnumret 00 800 6 7 8 9 10 11 (en del operatörer kan ta betalt för samtalet).
- Ring telefonnumret +32 22999696.
- Mejla via webbplatsen (<http://europa.eu/contact>).

EU-information

På nätet

På webbplatsen Europa finns det information om EU på alla officiella EU-språk (<http://europa.eu>).

EU-publikationer

Ladda ned eller beställ både gratis och avgiftsbelagda EU-publikationer från EU Bookshop (<http://publications.europa.eu/eubookshop>). Om du behöver flera kopior av en gratispublikation kan du kontakta Europa direkt eller ditt lokala informationskontor (<http://europa.eu/contact>).

EU-lagstiftning och andra rättsliga handlingar

Rättsliga handlingar från EU, inklusive all EU-lagstiftning sedan 1951, finns på alla officiella EU-språk på EUR-Lex (<http://eur-lex.europa.eu>).

Öppna data från EU

På EU:s portal för öppna data (<http://data.europa.eu/euodp>) finns dataserier från EU. Dataserierna får laddas ned och användas fritt för kommersiella och andra ändamål.

Den europeiska uppförandekoden för tillhandahållande av mikrokrediter innehåller enhetliga standarder för mikrofinansieringssektorn i Europa. Den är ett verktyg för självreglering och fungerar som en kvalitetsstämpel för mikrofinansinstitut som vill utföra sin verksamhet på ett etiskt försvarbart sätt. Koden har tagits fram på grundval av bästa praxis inom sektorn och i nära samråd med intressenter. För att mikrofinansinstitut och banker ska kunna få ekonomiskt stöd från EU måste de ansluta sig till eller godkänna koden.

Du kan hämta eller prenumerera på våra publikationer gratis på

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

Vill du få regelbundna uppdateringar från GD Sysselsättning, socialpolitik och inkludering kan du registrera dig för det kostnadsfria e-nyhetsbrevet från Ett socialt Europa på

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



Social Europe



EU_Social



Europeiska unionens
publikationsbyrå