

# Codul european de bună conduită pentru acordarea de microcredite



Versiunea 1.2 – Decembrie 2011

Sursa fotografiilor: © iStockphoto

© Uniunea Europeană, 2011 Reproducerea textului este autorizată cu condiția menționării sursei.

ISBN 978-92-79-25964-7 doi:10.2776/69377

Comisia Europeană, Direcția Generală Politică Regională  
Unitatea B.1 – Comunicare, informații și relații cu țări terțe

Raphaël Goulet

Avenue de Tervuren 41, 1040 Bruxelles

BELGIQUE

Fax: +32 22966003 E-mail: [regio-info@ec.europa.eu](mailto:regio-info@ec.europa.eu)

Internet: [http://ec.europa.eu/regional\\_policy/index\\_ro.htm](http://ec.europa.eu/regional_policy/index_ro.htm)

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

# Cuvânt înainte

Piața europeană a microfinanțării este un sector tânăr și în plină dezvoltare, care are un potențial considerabil. Totuși, această piață este încă destul de eterogenă, din cauza disparității cadrului legislativ și instituțional din statele membre, precum și a diversității furnizorilor de microcredite. În UE, microcreditele sunt furnizate de instituții financiare cum ar fi băncile comerciale, casele de economii, băncile cooperatiste și băncile publice, precum și de o serie de entități nebancale cum ar fi instituțiile de microfinanțare, fundații, cooperative de credit, societăți de caritate, ONG-uri și altele.

Drept urmare, practicile de acordare de microcredite variază considerabil în funcție de tipul de instituție care oferă microcreditele, de statutul ei juridic, de mediul în care funcționează și de propria sa capacitate de a aplica proceduri de management judicios și eficient.

În aceste circumstanțe, elaborarea unui Cod european de bună conduită pentru acordarea de microcredite care să fie voluntar și acceptat pe scară largă a fost identificată de Comisie ca fiind un element important al inițiativei sale<sup>1</sup> de a promova cele mai bune practici în domeniul microcreditelor. Prin elaborarea unui ghid de bune practici și identificarea așteptărilor și a standardelor comune, Comisia dorește să sprijine acest sector pentru a se putea face față provocărilor generate de accesul la finanțare pe termen lung, menținerea și creșterea calității serviciilor și evoluția către sustenabilitate.

Principiile de guvernare și de management prezentate în prezentul document nu sunt, în general, noi, însă ele reflectă cele mai bune practici în cadrul sectorului. Scopul prezentului document este să ofere detalii cu privire la un set de standarde aprobate, recunoscute în Uniunea Europeană ca fiind esențiale în ceea ce privește funcționarea și raportarea de către furnizorii de microcredite.

Activitatea de elaborare a acestui Cod european de bună conduită a fost desfășurată în strânsă consultare cu numeroși actori și părți interesate din sectorul microfinanțării, cum ar fi finanțatorii, investitori, clienți, proprietari, autorități de reglementare sau organizații partenere. El a beneficiat de expertiza și experiența valoroasă dobândită de mulți actori din domeniul microfinanțării din UE, în special asociațiile profesionale Rețeaua Europeană de Microfinanțare (European Microfinance Network – EMN), Centrul de Microfinanțare (Microfinance Centre – MFC) și Asociația pentru Dezvoltarea Finanțării Comunităților (Community Finance Development Association – CFDA).

Ne exprimăm speranța că prezentul Cod european de bună conduită pentru acordarea de microcredite va contribui la diseminarea bunelor practici și la perfecționarea guvernancei și a managementului judicios în sectorul microfinanțării din Uniunea Europeană.

Dirk Ahner,  
Director general  
Direcția Generală Politică Regională  
Comisia Europeană



Heinz Zourek,  
Director general  
Direcția Generală Întreprinderi și Industrie  
Comisia Europeană



1 Comunicarea „O inițiativă europeană de dezvoltare a microcreditelor în sprijinul creșterii și ocupării forței de muncă” [COM(2007) 708 final/2 din 20.12.2007].

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

# Notă

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

- Association of Cooperative Savings and Credit Unions Network of European Credit Unions
- Association pour le droit à l'initiative économique (ADIE)
- Banca Etica
- Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands
- Centre for European Research in Microfinance (CERMI)
- Community Development Community Development Finance Association (CDFA)
- 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 Saving Banks Group (ESBG)
- Evers & Jung
- Express Finance IFN SA
- Fair Finance
- Fédération nationale des caisses d'épargne
- Finance Policy Department for Business, Innovation and skills (BIS)
- Good.Bee Holding
- Groupe Banques populaires Caisses d'épargne (BPCE)
- Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW)
- Luxflag
- MicroBank
- Microfinance Centre for Central Europe and new Independent States (MFC)
- MicroFinanza Rating
- NRW.Bank
- Planet Rating
- Qredits
- The Financial Services Authority (FSA)
- Wirtschaftskammer Oberösterreich (WKÖ)

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

# Cuprins

<b>Despre codul de bună conduită</b> .....	<b>9</b>
Cum a fost elaborat codul? .....	10
De ce este nevoie de un Cod de bună conduită pentru furnizorii de microcredite din UE? .....	10
Care sunt instituțiile vizate de Codul de bună conduită? .....	10
Care este audiența preconizată a Codului de bună conduită? .....	10
Cum se utilizează acest document? .....	11
<b>1 – Relațiile cu clienții și investitorii</b> .....	<b>23</b>
Introducere .....	24
Relațiile cu clienții .....	24
Informații suficiente furnizate clienților .....	24
Drepturile clienților .....	25
Evitarea supraîndatorării clienților .....	25
Relația cu clienții .....	25
Personal etic și comportament instituțional .....	26
Protecția datelor referitoare la clienți .....	27
Relația cu investitorii .....	27
<b>2 – Guvernanța</b> .....	<b>29</b>
Introducere .....	30
Elaborarea unui plan de afaceri .....	30
Consiliul de administrație .....	31
Independența consiliului de administrație .....	31
Responsabilitățile consiliului de administrație .....	32
Influența consiliului de administrație asupra furnizorului de microcredite .....	32
Alegerea și reprezentarea membrilor consiliului de administrație .....	33
Organizarea practică a activității consiliului de administrație .....	34
Management .....	34
Cunoștințele în materie de management și managementul resurselor umane .....	34
Manuale de operațiuni .....	34
Audit extern .....	35

<b>3 – Gestionarea riscurilor</b> .....	<b>37</b>
Introducere .....	38
Cadrul de gestionare a riscurilor .....	38
Gestionarea riscului de credit.....	39
Planificarea calității portofoliului .....	40
Gestionarea riscurilor de fraudă și pentru securitate.....	40
Funcția de auditare internă.....	42
<b>4 – Standarde de raportare</b> .....	<b>45</b>
Introducere .....	46
Standarde comune de raportare financiară .....	46
Standarde comune de raportare socială.....	48
Standarde de publicare comune .....	49
<b>5 – Sisteme informatice de management</b> .....	<b>51</b>
Introducere .....	52
Integralitatea și extensibilitatea funcțională .....	52
Securitate și sprijin oferit personalului.....	53
<b>Glosar</b> .....	<b>54</b>







# Despre codul de bună conduită



Codul european de bună conduită pentru acordarea de microcredite pune la dispoziție un set de standarde în ceea ce privește managementul, guvernarea, gestionarea riscului, raportarea și relațiile consumatorilor și investitorilor care sunt comune sectorului microcreditării din Uniunea Europeană. Aceste standarde sunt în beneficiul consumatorilor, investitorilor, finanțatorilor, proprietarilor, autorităților de reglementare și organizațiilor partenere.

### Cum a fost elaborat codul?

Codul este bazat pe cele mai bune practici consacrate în sectorul microfinanțării și a fost elaborat în strânsă colaborare cu sectorul microcreditării din UE și cu părțile interesate. Codul de bună conduită a fost elaborat pe baza următoarelor principii:

- Accent pe incorporarea de conținut specific și măsurabil, pe baza căruia managerii și consiliul de administrație al furnizorilor de microcredite pot acționa în vederea perfecționării organizațiilor respective.
- Accent pe elaborarea unui cod care să fie adaptat la diversitatea furnizorilor de microcredite din UE în ceea ce privește condițiile de piață, formele instituționale și cadrele juridice.
- Accent pe ridicarea nivelului standardelor prin realizarea unui echilibru între necesitatea introducerii celor mai bune practici și așteptările operaționale realiste al furnizorilor.

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

Elaborarea codului s-a bazat pe recunoașterea faptului că – în condițiile în care există o diversitate de cadre de reglementare în care operează furnizorii de microcredite din UE – era necesară unificarea unui set de așteptări și standarde care era comun sectorului. Obiectivul este de a aduce beneficii sectorului, precum și finanțatorilor, investitorilor, clienților, proprietarilor, autorităților de reglementare și organizațiilor partenere din cadrul acestuia. Codul conține un ghid de bune practici care vor permite ca sectorul să facă față provocărilor reprezentate de accesul la finanțare pe termen lung, menținerea și creșterea calității serviciilor și evoluția către sustenabilitate.

Obiectivul codului nu este de a introduce sau înlocui reglementările existente care vizează furnizorii de microcredite. El este acela de a detalia un set de standarde comune în ceea ce privește funcționarea și raportarea de către furnizorii de microcredite.

### Care sunt instituțiile vizate de Codul de bună conduită?

Codul de bună conduită vizează în principal furnizorii nebancați de microcredite care oferă împrumuturi de până la 25 000 EUR microantreprenorilor. Totuși, sectorul microcreditării din UE este divers în ceea ce privește dimensiunea, structura lor instituțională și piețele în care ei operează. Prin urmare, nu toate practicile pot fi considerate bune practici sau chiar practici posibile pentru toți furnizorii de microcredite. În unele cazuri pot exista deja reglementări care vizează anumite domenii și practici. Codul recunoaște această realitate și, acolo unde este cazul, precizează tipul de instituții care nu sunt vizate de clauza respectivă.

### Care este audiența preconizată a Codului de bună conduită?

Prezentul Cod de bună conduită este destinat managerilor, directorilor furnizorilor de credite, clienților, investitorilor, finanțatorilor, proprietarilor, autorităților de reglementare și organizațiilor partenere. Este conceput pentru a fi un instrument util membrilor consiliului de administrație al furnizorilor de microcredite, părților interesate și managerilor, în vederea îmbunătățirii funcționării sectorului. Pentru clienți, este un instrument de asigurare a faptului că sunt tratați într-un mod just și etic. Pentru investitori și finanțatori, el asigură faptul că sectorul funcționează cu standarde de raportare transparente și uniforme pentru UE. Pentru autoritățile de reglementare, el oferă o oarecare siguranță că sectorul funcționează pe baza unor practici și principii economice sănătoase și că este bine administrat.

## Cum se utilizează acest document?

Codul este alcătuit din cinci secțiuni:

- Relațiile cu clienții și investitorii: această secțiune cuprinde obligațiile furnizorilor de microcredite față de clienți și investitori, precum și drepturile clienților și ale investitorilor.
- Guvernanța: această secțiune cuprinde standardele pentru management și pentru consiliul de administrație al furnizorilor de microcredite.
- Standardele de raportare comune: această secțiune detaliază care sunt indicatorii pe care furnizorii de microcredite trebuie să îi colecteze, să îi raporteze și să îi comunice.
- Sistemele informatice de management: această secțiune detaliază standarde comune pentru sistemele informatice de management.
- Gestionarea riscurilor: această secțiune detaliază abordări și proceduri comune de gestionare a riscurilor.

Clauzele sunt prezentate, după cum este ilustrat mai jos:

### Clauza 1.1



Pentru împrumuturile cu o durată de 12 luni sau mai mult, furnizorii de microcredite vor oferi informații clare și precise clienților lor cu privire la împrumutul acestora sub forma unei situații anuale.

Situația anuală trebuie să includă suma plătită (dobânda și principalul), soldul (dobânda și principalul) și structura plăților restante (calendarul, sumele, dobânda și principalul). Situația anuală poate fi transmisă electronic, pe hârtie sau personal.

Clauzele sunt subliniate, iar în cazul în care există instrucțiuni suplimentare, acestea se află mai jos de clauză.

### Clauzele prioritare –

În întreg documentul au fost identificate câteva clauze ca fiind clauze prioritare. Aceste clauze sunt considerate a fi de o importanță deosebită și sunt prezentate după cum este ilustrat mai jos.




### Clauza 1.2




#### Furnizorii de microcredite vor comunica costul ca dobândă anuală efectivă.

Dobânda anuală efectivă trebuie comunicată în contractul de credit și în orice formă de publicitate. Ea se referă la valoarea anuală a tuturor angajamentelor, prelevărilor, rambursărilor și tarifelor, inclusiv comisioane și taxele plătite de către client și cunoscute de către creditor.

### Nivel de dificultate – / / / /

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

### Doar instituții mari –

Atunci când o clauză se aplică numai instituțiilor mari, acest aspect este indicat prin simbolul , plasat după clauză. Instituțiile mari sunt definite aici ca furnizorii care au mai mult de 7 000 de împrumutați activi<sup>3</sup> și mai mult de 70 de angajați. În instrucțiunile suplimentare referitoare la clauze se face referire și la furnizorii mici și mijlocii. Furnizorii mici se referă la organizațiile cu mai puțin de 4 000 de clienți și mai puțin de 35 de angajați, în timp ce furnizorii mijlocii au 4 000 – 7 000 de clienți și 35-70 de angajați.
























Toate clauzele sunt rezumate într-o matrice la începutul documentului. În matrice, clauzele prioritare sunt cu caractere aldine roșii. De asemenea, un glosar explică unii termeni utilizați.

Înoltre, un glossario spiega il significato di alcuni dei termini utilizzati.

<sup>3</sup> Împrumutații activi sunt persoane care au în prezent împrumuturi în curs de rambursare la furnizori de microcredite sau sunt principalii responsabili de rambursarea oricărei părți din portofoliul brut de credite. Împrumutații care au împrumuturi multiple ar trebui contabilizați ca împrumutați unici.

# Matrice sintetică

Numărul clauzei	Clauza	Prioritate	Dificultate	Doar mari	Pagina
<b>I. Relațiile cu clienții și investitorii</b>					
<b>Informații suficiente pentru client</b>					
<i>Furnizorii de microcredite vor...</i>					
1.1	comunica costurile cu publicitatea		👍		24
<b>1.2</b>	<b>comunica costurile ca dobândă anuală efectivă</b>	🚫	👍		24
1.3	furniza clientului un set de informații precontractuale		👍		24
1.4	furniza informații clare într-o situație anuală a împrumutului		👍👍👍		24
1.5	lua măsuri pentru a se asigura că clienții înțeleg termenii și procesul		👍👍		24
<b>Drepturile clienților</b>					
<i>Clienții au dreptul de a...</i>					
<b>1.6</b>	<b>renunța la credit sau de a-l rambursa în termen de 14 zile</b>	🚫	👍👍		25
1.7	dispune de timp suficient pentru a analiza termenii contractului și a pune întrebări		👍		25
1.8	rambursa anticipat		👍👍		25
1.9	li se raporta istoricul de credit biroului de credit național		👍👍		25
<b>Evitarea supraîndatorării clienților</b>					
<i>Furnizorii de microcredite vor...</i>					
1.10	evalua capacitatea de rambursare și ușurința de a lua împrumut		👍👍		25
1.11	dispune de politici de creditare care să conțină plafoane de îndatorare ale împrumutaților		👍👍		25
1.12	informa împrumutatul fără întârziere cu privire la plățile omise sau parțiale		👍		25
<b>Relația cu clienții</b>					
<i>Furnizorii de microcredite vor...</i>					
1.13	evalua periodic satisfacția clienților		👍👍👍		25
1.14	dispune de politici prin care se asigură că reclamațiile sunt investigate		👍👍		26

Numărul clauzei	Clauza	Prioritate	Dificultate	Doar mari	Pagina
<b>1.15</b>	<b>Dispune de un mecanism de rezolvare a reclamațiilor clienților</b>				26
1.16	Asigura informarea clienților cu privire la dreptul de a reclama				26
<b>Personal etic și comportament instituțional</b>					
<i>Furnizorii de microcredite vor...</i>					
1.17	selecta și trata clienții în mod nediscriminatoriu				26
1.18	stabili practicile acceptabile și inacceptabile de recuperare a datoriei		 		26
1.19	dispune de politici explicite privind garanțiile colaterale acceptabile				26
1.20	evalua în mod regulat personalul				26
<b>Protecția datelor referitoare la clienți</b>					
<i>Furnizorii de microcredite vor...</i>					
1.21	dispune de politici de confidențialitate scrise privind datele referitoare la clienți		 		27
1.22	dispune de sisteme de a protejare a informațiilor personale și financiare ale clienților		 		27
1.23	instrui propriul personal în vederea protejării informațiilor personale și financiare ale clienților		 		27
1.24	informa clienții cu privire la utilizarea informațiilor și la dreptul de retragere a permisiunii				27
1.25	solicita consimțământul scris al clientului în caz de publicare a informațiilor				27
<b>Relația cu investitorii</b>					
<i>Furnizorii de microcredite vor...</i>					
1.26	avea responsabilitatea de a nu induce în eroare investitorii				27
1.27	furniza investitorilor informații relevante pentru a le permite luarea unor decizii în cunoștință de cauză				27
1.28	căuta să abordeze investitori capabili să înțeleagă riscurile				27
1.29	lua măsuri pentru a verifica identitatea investitorilor pentru a preveni spălarea banilor				27
<b>II. Guvernanța</b>					
<b>Planificarea afacerii</b>					
<i>Furnizorii de microcredite vor...</i>					
<b>2.1</b>	<b>Elabora un plan de afaceri care este revizuit periodic</b>		 		30

Numărul clauzei	Clauza	Prioritate	Dificultate	Doar mari	Pagina
2.2	Elabora un plan de afaceri pentru o perioadă de cel puțin 3-5 ani		👍👍		30
<b>2.3</b>	<b>Planul de afaceri va viza un număr minim de aspecte ale afacerii</b>	P	👍👍		30
2.4	Măsura, comunica și îmbunătăți performanțele financiare și sociale		👍👍		30
2.5	Utiliza instrumente de control și performanță a managementului		👍👍		30
<b>Consiliul de administrație</b>					
<b>2.6</b>	<b>Furnizorii de microcredite vor avea un consiliu de administrație sau un organism echivalent</b>	P	👍		31
2.7	Consiliul de administrație va avea un comitet de auditare sau de supraveghere		👍👍	👤	31
<i>Comitetul de auditare sau de supraveghere va...</i>					
2.8	fi independent de management		👍👍	👤	31
2.9	avea întâlniri anuale cu auditori externi		👍👍	👤	31
2.10	avea expertiză în analiza financiară și în contabilitate		👍👍	👤	31
<i>Consiliul de administrație va...</i>					
2.11	avea un număr minim de membri		👍		31
<b>2.12</b>	<b>fi compus în majoritate din membri independenți</b>	P	👍👍		31
2.13	fi ales de către adunarea generală anuală sau de un organism echivalent		👍		32
2.14	fi controlat de către adunarea generală anuală sau de un organism echivalent		👍👍		32
2.15	supraveghea performanța managerilor de rang superior		👍👍		32
2.16	fi răspunzător pentru respectarea legilor și reglementărilor		👍👍		32
2.17	analiza dacă furnizorul își îndeplinește misiunea și planul de afaceri		👍		32
2.18	monitoriza în mod regulat performanța financiară		👍👍		32
2.19	fi reprezentat în comisia de interviu în cazul angajării unui director executiv		👍		32
2.20	avea drept de veto în ceea ce privește numirile în conducerea executivă		👍		32
2.21	decide nivelul de remunerare pentru posturile de conducere executivă		👍👍		32
2.22	aproba orice modificări ale politicilor de stabilire a prețurilor		👍		33
2.23	primi indicii de calitate și performanță financiară a portofoliului		👍		33
2.24	avea membri care înțeleg domeniul bancar și financiar		👍👍	👤	33

Numărul clauzei	Clauza	Prioritate	Dificultate	Doar mari	Pagina
2.25	avea membri care vor dezvolta înțelegerea riscului de credit		🏠 🏠	📌	33
	<i>Furnizorii de microcredite vor...</i>				
2.26	dispune de reguli care să împiedice persoanele nepotrivite să devină membri ai consiliului de administrație		🏠		33
2.27	dispune de reguli care stipulează limitele și rotația mandatelor		🏠		33
2.28	solicita divulgarea conflictelor de interese ale membrilor consiliului de administrație		🏠		33
2.29	avea membri ai consiliului de administrație calificați în domeniile financiar, activități economice, management și drept		🏠 🏠	📌	33
2.30	putea revoca membrii consiliului de administrație care absentează nemotivat de la reuniuni		🏠		33
	<i>Consiliul de administrație se va...</i>				
2.31	reuni de cel puțin de patru ori pe an		🏠		34
	<i>Furnizorii de microcredite vor...</i>				
2.32	avea un cvorum care să prevină existența unei majorități a personalului sau managementului în consiliul de administrație		🏠 🏠		34
2.33	comunica proporția de credite acordate părților asociate în raportul anual		🏠 🏠		34
	<b>Management</b>				
2.34	Managementul va fi calificat pentru a îndeplini funcții de conducere importante		🏠		34
	<i>Furnizorii de microcredite vor...</i>				
2.35	dispune de un plan de succesiune pentru conducerea executivă		🏠 🏠		34
2.36	dispune de politici de personal descrise în manuale referitoare la personal		🏠 🏠	📌	34
2.37	dispune de un program formal de instruire și inițiere		🏠 🏠		34
2.38	dispune de manuale operaționale care cuprind tranzacțiile financiare și managementul acestora		🏠 🏠		34
2.39	dispune de manuale operaționale care cuprind trezoreria		🏠 🏠 🏠	📌	35
	<b>Audit extern</b>				
<b>2.40</b>	<b>Furnizorii de microcredite vor face obiectul unui audit extern anual</b>	📌	🏠		35
2.41	Auditorul va fi calificat în mod corespunzător		🏠		35



Numărul clauzei	Clauza	Prioritate	Dificultate	Doar mari	Pagina
2.42	Auditul extern va fi conform standardelor naționale sau internaționale de auditare		🏠		35
2.43	Auditul extern va fi însoțit de o scrisoare din partea auditorului		🏠		35
2.44	Furnizorul de microcredite va soluționa problemele ridicate de auditor		🏠		35
<b>III. Gestionarea riscurilor</b>					
<b>Cadrul de gestionare a riscurilor</b>					
<i>Furnizorii de microcredite vor...</i>					
<b>3.1</b>	<b>dispune de procese de identificare, evaluare și ierarhizare a riscurilor</b>	<b>P</b>	🏠 🏠 🏠		38
<b>3.2</b>	<b>numi un manager de rang superior care să fie răspunzător pentru gestionarea riscurilor</b>	<b>P</b>	🏠		38
3.3	atribui responsabilități pentru punerea în aplicare a controalelor în materie de risc		🏠		38
3.4	atribui responsabilități pentru monitorizarea și punerea la dispoziția managementului a unor date relevante		🏠		39
<b>Gestionarea riscului de credit</b>					
<i>Furnizorii de microcredite vor...</i>					
3.5	lua în considerare riscurile atunci când elaborează produse de creditare		🏠 🏠		39
<b>3.6</b>	<b>limita riscurile de credit prin prevederea ca două persoane să aprobe toate împrumuturile</b>	<b>P</b>	🏠		39
3.7	revizui expunerea globală la concentrări ale riscului de credit		🏠 🏠 🏠	📄	40
3.8	garanta că niciun stimulente acordat personalului nu este corelat doar cu încheierea unui contract de împrumut		🏠 🏠		40
3.9	măsura și urmări performanța portofoliului de împrumuturi		🏠		40
3.10	revizui regulat ratele și metodologia constituirii provizioanelor pentru pierderi din împrumuturi		🏠 🏠		40
3.11	comunica metodologia constituirii provizioanelor pentru pierderi din împrumuturi finanțatorilor și investitorilor		🏠		40
3.12	dispune de o politică explicită de eliminare din contabilitate și o aplică consecvent		🏠 🏠		40
<b>Gestionarea riscurilor de fraudă și pentru securitate</b>					
<i>Furnizorii de microcredite vor...</i>					
3.13	specifica limitele de creditare pentru diverse grade de funcționari și comitete de creditare		🏠		40
3.14	dispune de proceduri de reeșalonare a creditelor		🏠 🏠		41

Numărul clauzei	Clauza	Prioritate	Dificultate	Doar mari	Pagina
3.15	dispune de politici și proceduri de administrare a garanțiilor colaterale		👍👍		41
3.16	dispune de politici de clasificare a activităților în contul fondurilor restricționate și nerestricționate		👍👍👍		41
3.17	limita operarea cu numerar în bănci sau utilizarea transferurilor electronice		👍👍		41
3.18	dispune de următoarele măsuri în cazul în care operează cu numerar...				41
3.18.1	măsuri de securitate suficiente pentru a proteja numerarul și activele		👍👍		41
3.18.2	proceduri standardizate și consecvente pentru tranzacțiile cu numerar		👍👍		42
3.18.3	separarea sarcinii de operare cu numerar de cea de înregistrare a tranzacțiilor cu numerar		👍👍		42
3.19	separarea sarcinii de aprobare a creditului de cea de transferare a sumei împrumutate		👍		42
<b>Audit intern</b>					
<b>3.20</b>	<b>Furnizorii de microcredite vor avea funcția explicită de audit intern ajustată la dimensiunea organizației</b>	🚫	👍👍👍		42
3.21	Auditorul intern va raporta direct consiliului de administrație		👍		43
3.22	Auditul intern va determina:				43
3.22.1	fiabilitatea informațiilor existente		👍👍		43
3.22.2	fiabilitatea și exactitatea informațiilor financiare și operaționale		👍👍		43
3.22.3	violarea controalelor interne		👍👍		43
3.22.4	existența unor riscuri necontrolate		👍👍👍		43
3.23	Auditul intern va fi efectuat cu regularitate		👍👍	📅	43
<b>IV. Standarde de raportare</b>					
<b>Standarde comune de raportare financiară</b>					
<i>Furnizorii de microcredite vor...</i>					
4.1	respecta modalitățile comune de măsurare și raportare pentru:				46
4.1.1	portofoliul de credite la zi		👍		46
4.1.2	portofoliul brut de credite		👍		46
4.1.3	portofoliul net de credite		👍		46
4.1.4	împrumutați activi		👍👍		46
4.1.5	venituri financiare		👍👍		46

Numărul clauzei	Clauza	Prioritate	Dificultate	Doar mari	Pagina
4.1.6	venituri din exploatare		🏠 🏠		46
4.1.7	cheltuieli cu personalul		🏠		47
4.1.8	cheltuieli administrative		🏠		47
4.1.9	cheltuieli financiare		🏠		47
<b>4.1.10</b>	<b>portofoliul la risc</b>	P	🏠		47
4.1.11	eliminări din contabilitate		🏠		47
4.1.12	ajustări pentru pierderi din depreciere și cheltuieli cu provizioanele		🏠		47
4.1.13	active		🏠		47
4.1.14	pasive		🏠		47
<b>4.1.15</b>	<b>indicatorul sustenabilității operaționale</b>	P	🏠		48
4.1.16	indicatorul sustenabilității financiare		🏠 🏠		48
4.1.17	ajustări ale indicatorilor sustenabilității ținând cont de subvenții		🏠 🏠 🏠		48

### Standarde comune de raportare socială

*Furnizorii de microcredite vor...*

4.2	publica...				
<b>4.2.1</b>	<b>misiunea socială</b>	P	🏠		48
4.2.2	valoarea medie a împrumuturilor acordate		🏠		48
4.2.3	valoarea mediană a împrumuturilor ca % din venitul național brut		🏠		48
în cazul în care este relevant pentru piața țintă și pentru misiune...					
4.2.4	% de clienți de sex feminin		🏠		48
4.2.5	% de clienți din mediul rural		🏠		48
4.2.6	% de clienți săraci		🏠 🏠		48
4.2.7	% de clienți care se califică pentru a obține credite uzuale		🏠 🏠		48
4.2.8	% de clienți din minorități etnice sau clienți indigeni		🏠		48
4.2.9	% de întreprinderi nou înființate finanțate		🏠		48
4.2.10	% de clienți care beneficiază de prestații sociale		🏠		49

### Standarde de publicare comune

4.3	Membrii publicului vor putea avea acces la informații		🏠		49
<i>Furnizorii de microcredite vor...</i>					
4.4	publica...				
4.4.1	numărul de împrumutați activi		🏠		49

Numărul clauzei	Clauza	Prioritate	Dificultate	Doar mari	Pagina
4.4.2	numărul și valoarea împrumuturilor acordate și în derulare		🏠		49
4.4.3	valoarea portofoliului la zi, brut și net		🏠		49
4.4.4	portofoliul la risc		🏠		49
4.4.5	valoarea totală a activelor și pasivelor		🏠		49
<b>4.4.6</b>	<b>indicatorul sustenabilității operaționale</b>	P	🏠		49
4.4.7	indicatorul sustenabilității financiare		🏠		49
4.4.8	% de costuri per împrumut subvenționate		🏠		49
4.4.9	număr de funcționari care operează cu împrumuturi și numărul (total) al personalului		🏠		49
4.5	înregistra reclamațiile din partea solicitanților, precum și a foștilor și actualilor clienți		🏠		49
<b>4.6</b>	<b>publica date privind reclamațiile</b>	P			49
4.6.1	numărul de reclamații din partea solicitanților, precum și a foștilor și actualilor clienți		🏠		49
4.6.2	numărul de reclamații ca % din numărul solicitanților, precum și al foștilor și actualilor clienți		🏠		49

## V. Sisteme informatice de management

### Integralitatea și extensibilitatea funcțională

Furnizorii de microcredite vor dispune de un SIM care...

<b>5.1</b>	<b>produce rapoarte financiare și operaționale esențiale</b>	P			52
5.1.1	situația veniturilor și cheltuielilor		🏠		52
5.1.2	bilanțul		🏠		52
5.1.3	rapoarte, raporturi și tendințe zilnice privind împrumuturile și restanțele		🏠🏠		52
5.2	permite furnizorului să efectueze întreaga gamă de activități contabile		🏠🏠		52
5.3	funcționează în conformitate cu standarde de contabilitate recunoscute		🏠		52
<b>5.4</b>	<b>poate monitoriza și gestiona calitatea și funcțiile portofoliului de împrumuturi</b>	P	🏠🏠		52
<b>5.5</b>	<b>poate gestiona și păstra informațiile referitoare la clienți</b>	P	🏠		52
5.6	poate facilita accesul prompt la informații relevante pentru management, personal și consiliul de administrație		🏠🏠		52
5.7	pot utiliza și încorpora produse noi, birouri, servicii și canale de distribuție multiple		🏠🏠		53
5.8	poate face față creșterii planificate		🏠🏠		53

Numărul clauzei	Clauza	Prioritate	Dificultate	Doar mari	Pagina
<b>Securitatea și sprijinul oferit personalului</b>					
<i>Furnizorii de microcredite vor...</i>					
5.9	restricționa accesul la datele înregistrate în SIM		👍 👍		53
5.10	opera cu diferite niveluri de acces al utilizatorilor		👍 👍		53
5.11	dispune de dispoziții privind stocarea și recuperarea informațiilor		👍 👍		53
5.12	dispune de un SIM care poate efectua regulat copii de rezervă		👍 👍		53
5.13	dispune de măsuri de protecție pentru a preveni modificarea ilicită sau accidentală a fișierelor de date		👍 👍		53
5.14	dispune de un SIM care poate produce piste de audit pentru operațiunile critice		👍 👍		53
5.15	oferi personalului instruire și/sau manuale		👍 👍		53







# 1 – Relațiile cu clienții și investitorii



## Introducere

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

## Relațiile cu clienții

### Informații suficiente furnizate clienților

#### Clauza 1.1

Furnizorii de microcredite vor comunica costurile creditării în publicitatea lor.

Aceasta va include rata dobânzii aferente creditului, tarifele și un exemplu ilustrativ.

#### Clauza 1.2

**Furnizorii de microcredite vor comunica costurile ca dobândă anuală efectivă.**

Această clauză a fost identificată ca o **clauză prioritară** deoarece comunicarea costurilor aferente luării împrumutului este crucială pentru a permite clientului să ia decizii financiare în cunoștință de cauză. Dobânda anuală efectivă trebuie comunicată în contractul de credit și în orice formă de publicitate. Ea se referă la valoarea anuală a tuturor angajamentelor, prelevărilor, rambursărilor și tarifelor, inclusiv comisioanele și taxele plătite de către client și cunoscute de către creditor.

#### Clauza 1.3

Furnizorii de microcredite vor furniza clientului următoarele informații precontractuale și le vor include în contractul de credit:

Clauza 1.3.1: Identitatea și adresa geografică a creditorului

Clauza 1.3.2: Suma

Clauza 1.3.3: Durata contractului de credit

Clauza 1.3.4: Rata dobânzii aferente creditului

Clauza 1.3.5: Suma totală de plătit

Clauza 1.3.6: Tarifele pentru rambursări târzii

Clauza 1.3.7: Dreptul de renunțare anticipată

Clauza 1.3.8: Practici de recuperare a datoriei

#### Clauza 1.4

Pentru împrumuturile cu o durată de 12 luni sau mai mult, furnizorii de microcredite vor oferi informații clare și precise clienților lor cu privire la împrumutul acestora sub forma unei situații anuale.

Situația anuală trebuie să includă suma plătită (dobânda și principalul), soldul (dobânda și principalul) și structura plăților restante (calendarul, sumele, dobânda și principalul). Situația anuală poate fi transmisă electronic, pe hârtie sau personal.

#### Clauza 1.5

Furnizorii de microcredite vor lua măsuri adecvate pentru a se asigura că clienții înțeleg pe deplin produsele, procesul și termenii contractului.

Aceasta poate include, dacă este necesar și adecvat, instruirea personalului în contact direct cu clienții pentru a comunica eficient cu toți clienții sau citirea contractelor cu voce tare pentru clienții cu deficit de vedere sau analfabeți, precum și punerea la dispoziție de materiale în limbi locale.

## Drepturile clienților

### Clauza 1.6



#### Clienții au dreptul fie

**a) de a renunța la credit în termen de 14 zile calendaristice de la semnarea contractului de credit, fie**

**b) de a rambursa împrumutul acordat lor în întregime fără costuri suplimentare în termen de 14 zile calendaristice de la semnarea contractului de credit, fără a fi nevoiți să ofere un motiv.**

Această clauză a fost identificată ca o **clauză prioritară** deoarece ea reprezintă un drept important și recunoscut pe scară largă al clienților. Acest drept va fi consemnat în contractul de credit.

### Clauza 1.7



Clienții vor avea la dispoziție timp suficient pentru a analiza termenii contractului și vor avea oportunitatea de a pune întrebări și de a primi răspunsuri înainte de a semna.

### Clauza 1.8



Clienții au dreptul de a rambursa anticipat, deși furnizorul microcreditului poate solicita compensații aferente unor costuri rezonabile ocazionate de rambursarea anticipată.

Acest drept va fi consemnat în contractul de credit. Costurile aferente rambursării anticipate ar trebui, de asemenea, să fie consemnate în contract.

### Clauza 1.9



Clienții au dreptul ca istoricul de credit pe care l-au acumulat în raport cu un anumit furnizor de microcredite să fie raportat biroului de credit național și bazele de date, acolo unde acestea există.

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

## Evitarea supraîndatorării clienților

### Clauza 1.10



Furnizorii de microcredite vor evalua capacitatea de rambursare și ușurința de a lua împrumut pe baza unor informații suficiente obținute de la solicitant, dintr-o bază de date dau de la un concurent.

Aceasta trebuie să implice minimum calcularea lichidităților clientului, excedentul comercial și din gospodărie, precum și activele și pasivele. Ea ar trebui să includă o investigație a capacității de realizare a proiectului. În acest sens, recurgerea la servicii interne de dezvoltare a activității comerciale sau la parteneri externi care să ofere asistență în procesul de evaluare este considerată o bună practică.

### Clauza 1.11



Furnizorii de microcredite vor dispune de politici de creditare care să conțină instrucțiuni explicite cu privire la plafoane de îndatorare ale împrumutaților și la niveluri acceptabile ale datoriilor din alte surse.

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

### Clauza 1.12



În caz de plată omisă sau parțială care depășește rata lunară a creditului, furnizorul de microcredit ar trebui să informeze împrumutatul fără întârziere cu privire la plata omisă sau parțială prin mijloace adecvate.

Aceasta va include suma în cauză, rata dobânzii aferente creditului, precum și penalități, tarife sau dobânzi aplicabile arieratelor.

## Relația cu clienții

### Clauza 1.13



Furnizorii de microcredite vor evalua periodic satisfacția clienților.

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

### Clauza 1.14

Furnizorii de microcredite vor avea o politică explicită, cunoscută de către toți membrii personalului, în temeiul căreia reclamațiile clienților să fie minuțios investigate și soluționate cu promptitudine.

Pentru marii furnizori de microcredite, această politică va fi scrisă. Pentru micii furnizori de microcredite și pentru cei mijlocii, ea poate să nu fie scrisă, dar trebuie să fie explicită și bine cunoscută sau poate fi încorporată în alte manuale de politici.

#### Clauza 1.15

**Furnizorii de microcredite vor avea un mecanism de soluționare a reclamațiilor clienților care să dispună de personal dedicat.**

Această clauză a fost identificată ca o **clauză prioritară** deoarece dreptul de a reclama și de a fi despăgubit este un drept important și recunoscut pe scară largă al clienților.

Aceasta trebuie să fie responsabilitatea unuia sau mai multor membri ai personalului. Această responsabilitate poate face parte din fișa postului unuia sau mai multor membri ai personalului.

### Clauza 1.16

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

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

## Personal etic și comportament instituțional

### Clauza 1.17

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

Tratamentul nediscriminatoriu este important pentru a asigura acces la serviciile financiare tuturor clienților care le pot utiliza, transmițându-le un sentiment de încredere în corectitudinea furnizorului.

### Clauza 1.18

Practicile acceptabile și inacceptabile de recuperare a datoriilor vor fi menționate clar în documentația instituțională, fiind aplicabile și în cazul recurgerii la recuperatori externi ai datoriilor.

Documentația instituțională include regulamentul personalului și un manual de recuperare a datoriilor. Politicile de recuperare a datoriilor ar trebui să stipuleze că clienții ar trebui să fie tratați într-o manieră profesională și respectuoasă, iar tehnicile de constrângere sau intimidare, incluzând forța fizică, umilirea și contactarea clientului în momente nepotrivite, nu ar trebui utilizate.

### Clauza 1.19

Furnizorii de microcredite implicați în acordarea de credite cu garanții vor avea o politică explicită privind garanțiile colaterale acceptabile.

Această politică ar trebui să abordeze chestiunea acceptării garanțiilor colaterale care ar putea priva împrumutații de mijloacele lor de supraviețuire. Acestea ar putea include active productive, fără de care împrumutatul ar putea să nu fie în măsură să susțină un nivel de bază al consumului casnic sau să se adâncească în sărăcie. Politică poate stipula că furnizorul nu acceptă astfel de garanții colaterale, că acest aspect ar trebui să fie luat în considerare cu grijă de către funcționarul care examinează cererea de împrumut sau că ar trebui să se aplice garanții mai stricte dacă este cazul.

### Clauza 1.20

Furnizorii de microcredite vor evalua regulat personalul pentru a le evalua performanța, conduita etică, conduita profesională și calitatea interacțiunii cu clienții.

## Protecția datelor referitoare la clienți

### Clauza 1.21



Furnizorii de microcredite vor avea o politică de confidențialitate scrisă prin care să se reglementeze colectarea, prelucrarea, utilizarea și difuzarea datelor referitoare la clienți.

### Clauza 1.22



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

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

### Clauza 1.23



Personalul va fi instruit să protejeze confidențialitatea, securitatea, precizia și integritatea informațiilor personale și financiare referitoare la clienți.

Aceasta va include explicarea drepturilor clienților, precum și procesele și procedurile existente pe care le aplică furnizorul pentru a proteja datele referitoare la clienți. Ea ar trebui să fie inclusă în programul de instruire oferit de furnizor.

### Clauza 1.24



Clienții vor fi informați despre modul în care informațiile referitoare la ei vor fi utilizate și despre dreptul lor de a-și retrage permisiunea ca informațiile să fie utilizate.

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

### Clauza 1.25



Consimțământul scris al clientului este necesar pentru utilizarea oricăror informații referitoare la acesta în promoții, în materiale de marketing și în alte informații publicate.

Aceasta înseamnă că o astfel de utilizare a informațiilor referitoare la clienți necesită semnătura lor.

## Relația cu investitorii

### Clauza 1.26



Furnizorii de microcredite au responsabilitatea de a nu induce în eroare investitorii.

De exemplu, prin declararea faptului că promoțiile financiare fac obiectul unor reglementări din partea agenției de profil, când nu aceasta este realitatea.

### Clauza 1.27



Furnizorii de microcredite vor oferi informații relevante care permit investitorilor să ia decizii în cunoștință de cauză.

Dimensiunea și natura riscului trebuie să fie explicite și se vor pune la dispoziție conturi și rapoarte clare și transparente, în conformitate cu standardele de raportare stipulate în Codul de bună conduită. Furnizorii de microcredite vor preciza în mod clar că orice investiție în instituție este grevată de un risc și nu este echivalentă cu constituirea unui depozit.

### Clauza 1.28



Furnizorii de microcredite vor căuta să abordeze potențiali investitori capabili să înțeleagă riscurile (sau care au acces la consiliere profesională externă referitoare la investiție).

Furnizorii de microcredite care oferă acțiuni cu preț mic, fixat, care conferă statutul de acționar, cum ar fi cooperativele de credit, sunt exceptați de la această clauză.

### Clauza 1.29



Furnizorii de microcredite ar trebui să ia măsurile necesare pentru a verifica identitatea investitorilor pentru a preveni spălarea banilor.

Pentru investitorii persoane fizice, aceasta se realizează prin solicitarea numelui, unei fotografii de identitate, a locului lor de reședință și de naștere. Pentru societățile comerciale, se verifică informațiile din registrul societăților comerciale și informații despre directorii acestora.





# 2 – Guvernanța





## Introducere

Conform Manualului de analiză a guvernanței instituțiilor de microfinanțare, guvernanța „cuprinde toate mecanismele prin care părțile interesate ... definesc și urmăresc să pună în aplicare misiunea instituției ... și îi asigură sustenabilitatea prin adaptarea la mediu, precum și prin prevenirea și depășirea crizelor.” Existența unor structuri de guvernanță puternice și responsabile este de o mare importanță pentru instituțiile de microfinanțare, întrucât ele asigură faptul că furnizorii urmează direcții clar definite, de la care nu deviază. Acest fapt este deosebit de important pentru evitarea nerespectării misiunii lor. Această secțiune cuprinde planificarea afacerii, rolul și responsabilitățile consiliului de administrație și al managementului, precum și auditurile externe.

## Elaborarea unui plan de afaceri

### Clauza 2.1



**Furnizorul de microcredite va elabora un plan de afaceri care este revizuit în mod periodic, cel puțin anual, și actualizat la nevoie.**

Această clauză a fost identificată ca o **clauză prioritară** deoarece un plan de afaceri poate servi drept foaie de parcurs care stabilește direcția organizației și îi ghidează politicile și strategiile. Componentele planului de afaceri sunt prezentate la Clauza 2.3.

### Clauza 2.2



Planul de afaceri va viza o perioadă de minim trei – cinci ani.

### Clauza 2.3

**Planul de afaceri va viza cel puțin următoarele aspecte ale afacerii:**

Clauza 2.3.1: Misiunea și obiectivele sale

Clauza 2.3.2: Gama de clienți și de produse, inclusiv dezvoltarea unor produse pilot noi și lansarea lor, precum și realizarea de oferte pentru noi grupuri de clienți

Clauza 2.3.3: Modelul de distribuție, inclusiv cerințele actuale și viitoare privind personalul, partenerii de distribuție

Clauza 2.3.4: Forma juridică și instituțională, inclusiv orice modificări propuse ale structurii juridice și instituționale ale instituției

Clauza 2.3.5: Buget și prognozare bugetară detaliate, incluzând veniturile, cheltuielile, constituirea de provizioane pentru datoriile problematice, fluxurile de numerar și bilanțul

Clauza 2.3.6: Finanțare, incluzând venituri și finanțarea prin capital

Clauza 2.3.7: Identificarea principalelor riscuri și modul în care acestea vor fi gestionate

Această clauză a fost identificată ca o **clauză prioritară** deoarece fără aceste elemente, un plan de afaceri poate să nu ofere indicații suficiente pentru direcția în care evoluează organizația.

### Clauza 2.4



Furnizorii de microcredite se vor angaja să-și măsoare, să comunice și să-și îmbunătățească performanțele financiare și sociale.

Furnizorii de microcredite vor măsura și comunica indicatorii de performanță financiară și socială stipulați în secțiunea „Standarde de raportare comune” din Codul de bună conduită.

### Clauza 2.5



Furnizorii de microcredite vor utiliza instrumente de control al managementului și de performanță în planificarea afacerii.

Aceasta va include, cel puțin, stabilirea bugetului și analiza varianței (i.e. calcularea diferenței dintre veniturile și cheltuielile bugetate și cele stabilite ca obiectiv – a se vedea glosarul). Utilizarea unor astfel de instrumente ar trebui să fie evidentă în planul de afaceri.

## Consiliul de administrație

### Independența consiliului de administrație

#### Clauza 2.6

**Toți furnizorii de microcredite vor avea un consiliu de administrație sau un organism echivalent.**

Această clauză a fost identificată ca o **clauză prioritară** deoarece un consiliu de administrație este esențial pentru asigurarea sustenabilității furnizorului și realizarea misiunii acestuia.

Consiliul de administrație sau organismul echivalent ar trebui să aibă o componentă cunoscută, un președinte, reuniuni regulate al căror conținut să fie înregistrat în minute scrise și să respecte clauzele stabilite în Cod.

#### Clauza 2.7

Consiliul de administrație va avea un comitet de audiere sau de supraveghere.

Comitetul trebuie să aibă o componentă desemnată de consiliul de administrație și reuniuni regulate al căror conținut să fie înregistrat în minute scrise.

#### Clauza 2.8

Comitetul de audiere sau de supraveghere va fi independent de management.

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

#### Clauza 2.9

Comitetul de audiere sau de supraveghere se va întâlni cu auditorii externi anual.

Minutele întâlnirilor ar trebui să fie înregistrate și păstrate pentru referință. Deși managementul poate fi prezent la întâlnirile cu auditorii, comitetul de audiere sau de supraveghere va avea dreptul de a se reuni, dacă este necesar, în absența managementului.

#### Clauza 2.10

Comitetul de audiere sau de supraveghere vor avea cunoștințe de nivel expert în domeniile analiză financiară și contabilitate.

#### Clauza 2.11

Consiliul de administrație al marilor furnizori de microcredite va avea cel puțin șapte membri. Furnizorii mici și mijlocii de microcredite vor avea cel puțin cinci membri în consiliul de administrație.

În poziția sa de consens privind guvernanta întreprinderilor, Consiliul Fondurilor de Microfinanțare Bazate pe Participații (Council of Microfinance Equity Funds) sugerează că un număr de șapte până la nouă membri este ideal și frecvent întâlnit. Mai puțin de șapte nu este recomandabil, deoarece cvorumul devine mic, în special în cazul în care un reprezentant al managementului face parte și din consiliul de administrație.

#### Clauza 2.12

**Majoritatea membrilor consiliului de administrație vor fi independenți de management.**

Aceasta înseamnă că majoritatea consiliului de administrație nu ar trebui să fie compusă din orice combinație de membri ai managementului, ai personalului, clienți sau membri apropiați din familia lor.

Această clauză a fost identificată ca o **clauză prioritară** deoarece un consiliu de administrație independent este esențial pentru a asigura o supraveghere eficientă și pentru a oferi îndrumări managementului privind aspectele strategice.

Această clauză nu se aplică cooperativelor, caz în care consiliul de administrație este constituit din clienți, care sunt acționari cooperatiști. Furnizorii de tip cooperativă și sau mutuali ar trebui să facă eforturi pentru a se asigura că orice combinație de management, personal sau rude apropiate nu reprezintă majoritatea consiliului de administrație.

### Clauza 2.13



Alegerea președintelui și a membrilor consiliului de administrație și orice remunerație pe care o primesc vor fi decise de adunarea generală, de adunarea generală anuală sau de organismul suprem din organizație.

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

### Clauza 2.14



Eficiența consiliului de administrație va fi revizuită periodic de adunarea generală sau de adunarea generală anuală sau de un organism echivalent.

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

## Responsabilitățile consiliului de administrație

### Clauza 2.15



Consiliul de administrație va supraveghea performanța conducerii executive.

Performanța conducerii de rang superior ar trebui să fie abordată ca un punct specific de pe ordinea de zi a consiliului de administrație cel puțin o dată pe an. Aceasta va include discuții despre performanța conducerii executive în domenii esențiale de management, de exemplu planificarea, organizarea și punerea în aplicare a planurilor, resursele umane, exercitarea rolului de conducător și direcția evoluției organizației, precum și controlul și monitorizarea.

### Clauza 2.16



Consiliul de administrație sau organismul echivalent, astfel cum sunt definite în legislația națională, este răspunzător pentru conformitatea furnizorului de microcredite cu legislația și reglementările relevante.

Consiliul de administrație va asigura conformitatea împreună cu persoana responsabilă de funcția de auditare internă.

### Clauza 2.17



Consiliul de administrație analizează cu regularitate dacă un furnizor de microcredite își îndeplinește misiunea și planul de afaceri.

Acestea ar trebui discutate în cadrul reuniunilor consiliului de administrație cel puțin o dată pe an. Discuțiile ar trebui să includă aspecte privind îndeplinirea de către instituție a obiectivelor sale și performanța sa financiară.

### Clauza 2.18



Consiliul de administrație monitorizează indicatori financiari în mod regulat.

Aceasta se va realiza cel puțin trimestrial.

## Influența consiliului de administrație asupra furnizorului de microcredite

### Clauza 2.19



Consiliul de administrație va fi reprezentat în comisia de interviu în cazul angajării unui director executiv nou. Consiliul va decide, de asemenea, dacă contractul acestuia ar trebui reînnoit.

Aceste reguli ar trebui incluse în documentele privind guvernanța și în orice manuale ale instituției destinate personalului.

### Clauza 2.20



Consiliul de administrație are drept de veto în ceea ce privește numirile în funcțiile de conducere executivă.

Acest drept ar trebui inclus în documentele privind guvernanța și în orice manuale ale instituției destinate personalului. El se referă la directorul general, directorul executiv, directorul financiar sau la cele două posturi de conducere cu cel mai înalt rang din cadrul organizației.

### Clauza 2.21



Consiliul de administrație decide nivelul remunerației pentru posturile de conducere executivă.

Acesta ar trebui inclus în documentele privind guvernarea și în orice manuale ale instituției destinate personalului.

### Clauza 2.22

Consiliul de administrație trebuie să aprobe și are drept de veto în ceea ce privește orice schimbări semnificative ale politicii de prețuri.

Politica de prețuri nu se referă la ajustări minore ale ratelor dobânzilor datorate schimbărilor ratelor de bază, ci la schimbări mai fundamentale, cum ar fi introducerea unor comisioane sau modificări semnificative ale ratelor dobânzilor.

### Clauza 2.23

Membrii consiliului de administrație primesc lunar sau trimestrial rapoarte conținând date privind calitatea portofoliului, performanța financiară și clienții.

Este important de menționat că datele privind clienții se referă la date cu caracter general și nu la date privind clienți individuali.

### Clauza 2.24

Toți membrii vor fi capabili să lucreze la analiza situației financiare și să înțeleagă domeniul bancar.

Analiza situației financiare se referă la procesul de identificare a punctelor financiare forte și slabe ale organizației prin stabilirea de relații între elementele componente ale bilanțului și ale contului de profit și de pierderi. În cazul furnizorilor mici și mijlocii de microcredite, situația financiară a organizației trebuie să fie explicată membrilor consiliului de administrație.

### Clauza 2.25

Toți membrii vor fi capabili să înțeleagă riscul de credit în cazul acordării unui microcredit.

Aceasta va include modul în care furnizorii de microcredite monitorizează și controlează riscul de credit, precum și modul în care reacționează în caz de probleme în materie de risc de credit.

## Alegerea și reprezentarea membrilor consiliului de administrație

### Clauza 2.26

Persoanele nepotrivite sunt împiedicate, în conformitate cu legislația națională, să devină membri ai unui consiliu de administrație.

Aceasta va include, de exemplu, persoane cu condamnări neefectuate. Excluderile ar trebui să fie menționate în mod clar în orice documentație referitoare la guvernare.

### Clauza 2.27

Toți furnizorii de microcredite vor avea reguli care să stipuleze limitele și rotația mandatelor membrilor consiliului de administrație.

Aceste reguli ar trebui să fie menționate în mod clar în orice documentație referitoare la guvernare.

### Clauza 2.28

Toți furnizorii de microcredite vor avea reguli care impun dezvăluirea completă a oricărui conflict de interese ale membrilor consiliului de administrație.

Orice conflicte de interese ar trebui divulgate în raportul anual sau în alte documente aflate la dispoziția publicului sau, cel puțin, investitorilor și membrilor.

### Clauza 2.29

Toate consiliile de administrație ale furnizorilor de microcredite vor avea membri cu calificări sau experiență echivalentă în următoarele domenii: finanțe, afaceri, management și drept.

### Clauza 2.30

Consiliul de administrație, adunarea generală anuală, în conformitate cu legislația națională, au dreptul de a îndepărta membrii consiliului de administrație care nu participă la un număr prestabilit de reuniuni consecutive fără să prezinte motive întemeiate.

Aceasta ar trebui să fie menționată în mod clar în orice documentație referitoare la guvernare.

## Organizarea practică a activității consiliului de administrație

### Clauza 2.31



Consiliul de administrație se întrunește de cel puțin patru ori pe an.

Conținutul reuniunilor ar trebui să fie înregistrat în minute, care să fie puse la dispoziția părților interesate.

### Clauza 2.32



Furnizorul de microcredite va avea reguli privind cvorumul, care trebuie să asigure că nu există niciodată o majoritate formată din personal sau membri ai managementului în reuniunile consiliului de administrație.

Aceasta înseamnă că majoritatea consiliului de administrație nu ar trebui să fie niciodată compusă din orice combinație de membri ai managementului, ai personalului sau clienți în cazul unor tranzacții valide. Aceste reguli ar trebui să fie menționate în mod clar în orice documentație referitoare la guvernanță.

### Clauza 2.33



Furnizorii de microcredite vor comunica proporția de credite acordate unor apropiați (inclusiv personalului propriu) în raportul lor anual.

Acordarea de credite unor apropiați (inclusiv personalului propriu) se referă la primirea de împrumuturi sau de investiții de către membrii consiliului de administrație, ai personalului sau de membri de familie apropiați din partea furnizorului de microcredite.

## Management

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

#### Clauza 2.34



Directorii executivi ai furnizorilor de microcredite vor fi calificați pentru a îndeplini funcții de conducere importante.

Aceasta va include planificarea, organizarea și punerea în aplicare a planurilor, resursele umane, exercitarea rolului de conducător și direcția evoluției organizației, precum și controlul și monitorizarea. Acestea vor fi abordate de consiliul de administrație în conformitate cu clauza 2.15.

### Clauza 2.35



Furnizorii de microcredite vor avea un plan de succesiune pentru managementul executiv.

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

### Clauza 2.36



Furnizorii de microcredite vor avea politici de personal clar stabilite, prezentate în manualele scrise referitoare la personal.

Acestea vor viza promovările, procedurile disciplinare și politicile salariale. Pentru micii furnizori de microcredite este suficientă o politică explicită bine cunoscută de către toți membrii personalului relevant.

### Clauza 2.37



Furnizorii de microcredite vor beneficia de un program de instruire și inițiere formală.

Pentru micii furnizori de microcredite, poate fi suficient un program de instruire și inițiere informală.

## Manuale de operațiuni

### Clauza 2.38



Furnizorii de microcredite vor dispune de manuale de operațiuni care prezintă în detaliu operațiunile financiare și managementul acestora.

Aceasta va cuprinde aspecte cum ar fi controalele bugetare, realizarea de situații financiare precise,

solicitările de credit, aprobările și refinanțarea, analiza calității portofoliului și constituirea de provizioane. Pentru micii furnizori de microcredite este suficientă o politică explicită bine cunoscută de către toți membrii personalului relevant.

### Clauza 2.39



Furnizorii de microcredite trebuie să fi dispună de manuale de operațiuni care prezintă în detaliu procedurile de trezorerie.

Aceasta va cuprinde aspecte cum ar fi modul în care se operează cu numerarul, contabilitatea, investițiile, finanțarea și managementul lichidităților.

## Audit extern

### Clauza 2.40



**Furnizorii de microcredite vor fi auditați anual de către un auditor extern.**

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

### Clauza 2.41



Auditorul va avea calificările, acreditările și experiența necesare în conformitate cu standardele naționale și internaționale de auditare.

### Clauza 2.42



Auditul extern va fi conform standardelor naționale sau internaționale de auditare.

### Clauza 2.43



Auditul extern va fi însoțit de o scrisoare din partea auditorului.

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

### Clauza 2.44



Dacă scrisoarea este cu rezerve, atunci furnizorul de microcredite va aborda problemele ridicate în scrisoare acționând în mod corespunzător.

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





# 3 – Gestionarea riscurilor





## Introducere

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

## Cadrul de gestionare a riscurilor

### Clauza 3.1

**Furnizorii de microcredite vor dispune de procese și proceduri formale și explicite pentru a identifica, evalua și ierarhiza riscurile.**

Această clauză a fost identificată ca o **clauză prioritară** deoarece aceste procese și proceduri sunt esențiale pentru reducerea probabilității apariției unei pierderi și pentru a minimiza amploarea unei eventuale pierderi.

Aceste procese ar trebui să asigure analizarea și evaluarea cu regularitate a riscurilor (frecvența depinzând de gradul de prioritate atribuit riscului în cauză). Aceasta poate implica reuniuni regulate ale managementului pentru discutarea riscurilor, utilizând o matrice sau un registru de riscuri.

O matrice sau un registru de riscuri identifică riscurile, determină probabilitatea și gravitatea riscurilor (de exemplu, mic, moderat sau mare) și produce un profil de risc agregat care combină măsurile (probabilitate și gravitate).

Poate încorpora, de asemenea, calitatea gestionării actuale a riscurilor în ceea ce privește limitarea riscului (de exemplu, bună, acceptabilă sau slabă) și tendința riscurilor (de exemplu, stabilă, ascendentă sau descendentă).

### Clauza 3.2

**Un membru de rang înalt din conducerea executivă va fi responsabil de gestionarea riscurilor în cadrul instituției.**

Această clauză a fost identificată ca o **clauză prioritară** deoarece managementul stabilește atitudinea față de riscuri și activitățile de control intern în cadrul organizației.

Este important ca persoana responsabilă să nu facă parte din personalul operațional, cum ar fi funcționarii responsabili de acordarea împrumuturilor și personalul administrativ, ci, de preferință, să fie directorul financiar. În organizațiile mari, persoana care are responsabilitatea generală pentru gestionarea riscurilor ar trebui să nu fie implicată în activități operaționale, ci ar trebui să fie dedicată gestionării riscurilor.

### Clauza 3.3

Furnizorii de microcredite vor atribui în mod clar și explicit responsabilitatea pentru punerea în aplicare a activităților de control al riscurilor și asigurarea respectării acestora.

Activitățile de control al riscurilor sunt mecanisme ex-ante care fac parte din structura, procedurile și operațiunile zilnice ale organizației, pentru a asigura un nivel acceptabil al riscurilor.

Activitățile tipice de control al riscurilor includ politici care implică dubla semnătură la acordarea de împrumuturi pentru a reduce riscul de credit și riscul de creditare frauduloasă, precum și seifuri, camere securizate sau paznici pentru a proteja numerarul sau alte active. Responsabilitatea pentru implementarea unor noi mecanisme de control al riscului și pentru asigurarea faptului că acestea sunt respectate ar trebui să fie atribuită unui anumit membru al personalului sau unui anumit post. Furnizorul poate decide să atribuie mai multor membri ai personalului sau mai multor posturi responsabilitatea pentru diferite activități de control al riscurilor. Este important ca membrii personalului responsabili să nu fie personal operațional, cum sunt funcționarii responsabili de acordarea împrumuturilor și personalul administrativ.

### Clauza 3.4





Furnizorii de microcredite vor atribui în mod clar și explicat responsabilitatea pentru monitorizarea și asigurarea ca managementul de rang superior adecvat să primească informațiile necesare pentru a-și realiza sarcinile.

Aceasta poate însemna că un anumit membru al personalului sau un anumit post este responsabil pentru compilarea cu regularitate a datelor și rapoartelor privind riscurile relevante pentru management.



## Gestionarea riscului de credit

### Clauza 3.5



Furnizorii de microcredite iau în considerare riscul de credit atunci când decid cu privire la următoarele caracteristici ale produsului de creditare:

Clauza 3.5.1: Cerințele de eligibilitate vor fi bazate, în parte, pe criteriile cunoscute pentru a atenua riscurile de credit implicate în creditarea grupurilor și persoanelor vulnerabile  



Aceste criterii vor fi diferite de la o țară la alta, dar pot include realizarea unui plan de afaceri viabil, documente relevante pentru societăți comerciale și gospodării (de exemplu, extrase de cont, chitanțe) și existența unei experiențe relevante (sau a unei instruirii).

Clauza 3.5.2: Sumele împrumutate nu vor depăși capacitatea clientului de a le rambursa  



Sumele împrumutate ar trebui să se bazeze pe o evaluare realistă a venitului disponibil, care să includă ajustări pentru fluctuațiile venitului și pentru alte datorii. Furnizorii care utilizează creșterea automată a valorii împrumuturilor pentru a stimula creșterea activității de împrumutare ar trebui să țină cont și de capacitatea clientului de a rambursa.

Clauza 3.5.3: Termenele de rambursare a împrumuturilor vor fi suficiente de lungi pentru a permite rate accesibile  



Termenul de rambursare a împrumutului ar trebui să fie ajustat la durata de viață utilă a activului subiacent care este finanțat sau care face obiectul împrumutului.

Clauza 3.5.4: Frecvența rambursărilor va fi suficientă pentru a insufla împrumutaților o disciplină a rambursării  

O frecvență mai mare a rambursărilor permite un control mai bun și o supraveghere mai bună a riscului de credit. În același timp, frecvența rambursărilor ar trebui să ia în considerare costurile tranzacțiilor pentru furnizor și împrumutat, precum și tipul de împrumut.

Clauza 3.5.5: Furnizorii de microcredite vor lua în considerare utilizarea de garanții colaterale netradiționale și/sau garanții colaterale surogat pentru a reduce riscul de credit  

Recurgerea la garanții colaterale este un mecanism important pentru reducerea riscului de credit. Furnizorul ar trebui, prin urmare, să ia în considerare dacă solicitarea de garanții colaterale, în ansamblu, este o modalitate adecvată și eficientă din punct de vedere al costurilor de limitare a riscului de credit în circumstanțele în care își desfășoară activitatea.

Clauza 3.5.6: Furnizorii de microcredite vor lua în considerare riscurile în procesul de stabilire a prețurilor pentru produsele lor  

Rata dobânzii ar trebui, cel puțin în parte, să reflecte nivelul de risc și costurile implicate de acordarea împrumuturilor. Firește, ea nu este singurul factor determinant, întrucât nivelul ratei dobânzii poate fi influențat și de plafoanele naționale ale ratei dobânzii, de regimul de finanțare și de ușurința de a lua împrumuturi.

### Clauza 3.6



**Furnizorii de microcredite vor limita riscul de credit prin aplicarea cerinței ca cel puțin două persoane să aprobe fiecare împrumut.**

Această clauză a fost identificată ca o **clauză prioritară** întrucât cerința ca două persoane să aprobe fiecare împrumut este una dintre cele mai larg recunoscute modalități de reducere a deciziilor de creditare necorespunzătoare sau frauduloase.

Aceasta va include creditele care sunt reeșalonate sau refinanțate. Una dintre persoanele care aprobă un împrumut poate fi un funcționar implicat în acordarea de împrumuturi.

#### Clauza 3.7



Furnizorii de microcredite vor limita riscurile de credit prin revizuirea expunerii agregate a furnizorului la orice concentrare de grupuri de împrumutați a căror capacitate de a rambursa ar putea fi foarte asemănătoare.

Concentrarea pe o gamă mică de împrumutați ar genera furnizorului un risc de rată mare de insolvenți, cauzată de evenimente care afectează un anumit grup, cum ar fi recesiunile economice concentrate geografic, schimbările specifice unui sector (de exemplu, un nou regulament, concurență mai mare) și catastrofele naturale.

Concentrarea împrumutaților ar putea exista într-un sector sau o anumită zonă geografică, dar fără a se limita la acestea. Această analiză poate fi realizată de către management și/sau de către consiliul de administrație. Analiza ar trebui să ia în considerare impactul asupra expunerii la risc a furnizorului, în cazul în care furnizorul ar trebui să ia măsuri pentru a preveni o dependență exagerată față de un anumit grup de împrumutați și care ar fi aceste măsuri potențiale (de exemplu, diversificarea portofoliului, extinderea pe noi piețe geografice).

Este recunoscut faptul că furnizorii de microcredite ținesc în mod tipic grupurile vulnerabile și că acest fapt poate duce la concentrări de grupuri de împrumutați cu capacități de rambursare similare. Bineînțeles, aceasta nu înseamnă că furnizorii ar trebui să evite să crediteze aceste grupuri.

#### Clauza 3.8



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

### Planificarea calității portofoliului

#### Clauza 3.9



Furnizorii de microcredite vor măsura calitatea portofoliului cel puțin prin monitorizarea indicatorilor stipulați în Codul de bună conduită.

Indicatorul cheie în cauză ar fi portofoliul la risc, atât ca raport, cât și ca valoare a împrumuturilor aflate în faze diferite de întârziere a plăților, măsurată în zile.

Cu toate acestea, ar putea fi recomandabil să se monitorizeze și alți indicatori, cum ar fi împrumuturile rene-gociate și împrumuturile eliminate din contabilitate.

#### Clauza 3.10



Furnizorii de microcredite vor revizui cu regularitate atât cheltuielile cu constituirea de provizioane pentru pierderile din împrumuturi, cât și metodologia aferentă.

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

#### Clauza 3.11



Furnizorii de microcredite vor comunica finanțatorilor și investitorilor lor metodologia lor de constituire a provizioanelor pentru pierderi.

#### Clauza 3.12



Furnizorii de microcredite vor avea o politică explicită privind eliminările din contabilitate, care este aplicată în mod consecvent.

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

### Gestionarea riscurilor de fraudă și pentru securitate

#### Clauza 3.13



Furnizorii de microcredite vor avea o politică scrisă care specifică limitele de creditare pentru funcționari și comitete de creditare de diferite ranguri.

Furnizorii ar trebui să specifice în politica lor de creditare valoarea maximă a unui împrumut pe care

funcționarii implicați în acordarea de împrumuturi și comitetele de creditare le pot aproba. Dacă este cazul, procesul de acordare a împrumuturilor a căror valoare este peste această limită ar trebui, de asemenea, specificat în documentul conținând politica.

### Clauza 3.14



Furnizorii de microcredite vor avea proceduri explicite, adecvate și transparente pentru reeșalonarea creditelor.

Aceasta ar trebui să cuprindă instrucțiuni privind tipul de reeșalonare permisă și considerată cea mai adecvată, schema de rambursare pentru plățile omise și condițiile în care reeșalonarea este permisă și adecvată.

Tipul de reeșalonare se referă la situația în care împrumutul continuă să plătească dobânzi sau la situația în care atât plata principalului, cât și a dobânzii sunt amânate, cu sau fără aplicarea unei dobânzi. Schema de rambursare a plăților omise ar putea implica plăți mari după un anumit eveniment sau tranșe.

Circumstanțele adecvate pentru reeșalonare includ situațiile în care împrumutatul se află temporar în imposibilitate de plată din cauza unui eveniment neprevăzut sau a unei situații de urgență (de exemplu, catastrofă naturală, plăți întârziate de la clienți), dar în care există o posibilitate de recuperare (prin venituri din activități economice sau dintr-o altă sursă).

Aceste instrucțiuni ar trebui să fie incluse într-o politică scrisă.

### Clauza 3.15



Furnizorii de microcredite implicați în acordarea de credite cu garanții vor avea politici și proceduri explicite privind operarea cu garanții colaterale.

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

### Clauza 3.16



Furnizorii de microcredite vor avea politici explicite de clasificare a activităților în contul fondurilor restricționate și nerestricționate.

Furnizorii ar trebui să aibă o politică prin care se asigură o separare între granturile și investițiile a căror utilizare este nerestricționată de cele care sunt rezervate.

Acest aspect este important pentru a preveni utilizarea necorespunzătoare a fondurilor. Aceasta poate include cerința ca fondurile să fie plasate în conturi separate, ca pentru diferite fonduri să fie utilizate piste de audit diferite și ca ele să fie documentate separat în conturi de audit și în alte documente relevante.

### Clauza 3.17



Furnizorii de microcredite, în măsura în care este posibil, limitează operarea cu numerar prin apelarea la bănci sau prin utilizarea unor mijloace electronice de transfer.

Operarea cu numerar și tranzacțiile în numerar reprezintă riscuri potențiale pentru securitatea furnizorilor, sub formă de furt sau distrugere a numerarului, necesitând măsuri de protejare a numerarului.

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


### Clauza 3.18

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


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



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

Clauza 3.18.2: Proceduri standardizate și consecvente pentru tranzacțiile cu numerar 

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

Clauza 3.18.3: Separarea sarcinii de operare cu numerar de cea de înregistrare a tranzacțiilor cu numerar 

Membrul personalului care primește o plată în numerar nu ar trebui să fie cel care înregistrează tranzacția. Pentru furnizorii mijlocii și mari de microcredite, aceste reguli ar trebui să fie cuprinse în manualele de operațiuni privind funcțiile de trezorerie.

#### Clauza 3.19

Furnizorii de microcredite vor funcționa în condiții de separare a sarcinii de aprobare a împrumutului de cea de transferare a sumei împrumutate.

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

## Funcția de auditare internă

### Clauza 3.20

**Furnizorii de microcredite vor avea o funcție explicită de auditare internă ajustată la dimensiunea organizației.**

Această clauză a fost identificată ca o **clauză prioritară** deoarece este importantă în determinarea eficienței controalelor externe.

Fiecare furnizor de microcredite va realiza o evaluare ex-post a controalelor riscurilor, care ar trebui să testeze acuratețea informațiilor provenite din rapoartele managementului și va investiga domeniile specifice cu risc mai mare pentru instituțiile de microfinanțare.

Auditarea ar trebui să se concentreze în special asupra identificării fraudei și a problemelor de calitate ale portofoliului înainte ca acestea să determine pierderi semnificative.

Natura și amploarea auditării va varia, în funcție de dimensiune, de la verificări la fața locului de către management a activității subordonaților la o auditare cuprinzătoare care să implice analize ale dosarelor împrumuturilor și vizite ale clienților.

O persoană ar trebui să fie responsabilă de efectuarea cu regularitate a unui audit intern. În cazul micilor furnizori, acesta poate fi realizat de un manager de rang superior sau poate fi externalizat unui auditor extern. Furnizorii mijlocii și mari pot dispune de un auditor intern sau de un departament de audit intern.

### **Clauza 3.21**



Auditorul intern sau persoana care răspunde de auditul intern va raporta direct consiliului de administrație.

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

### **Clauza 3.22**

Auditarea internă va determina următoarele:

Clauza 3.22.1: Fiabilitatea și exactitatea informațiilor financiare și operaționale

Clauza 3.22.2: Aderența la procedurile și politicile conținute în manuale de operațiuni

Clauza 3.22.3: Orice violare a controalelor interne

Clauza 3.22.4: Existența unor riscuri necontrolate

Auditarea internă poate implica, de asemenea, investigarea altor riscuri și controalele interne, în funcție de dimensiunea și natura organizației, precum și de natura riscurilor cu care se confruntă.

### **Clauza 3.23**



Funcțiile prezentate la clauza 3.22 vor fi realizate în mod regulat, cel puțin anual.







# 4 – Standarde de raportare



## Introducere

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

## Standarde comune de raportare financiară

### Clauza 4.1

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

Pentru organizațiile în care acordarea de microcredite nu este activitatea principală – organizația poate să ofere alte forme de credit sau de servicii nefinanciare sau poate să facă parte dintr-o societate-mamă mai mare – se recomandă ca activitatea de microcredite să fie separată.

Aceasta are o importanță deosebită pentru cheltuielile cu personalul și administrative, dar și în ceea ce privește activele și pasivele.

#### Clauza 4.1.1: Portofoliul la zi

Se referă la soldul tuturor creditelor pentru care nu există plăți de rambursare a principalului întârziate, excluzând dobânda cuvenită.

#### Clauza 4.1.2: Portofoliul brut de credite

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

#### Clauza 4.1.3: Portofoliul net de credite

Portofoliul net de credite se calculează prin scăderea ajustării pentru pierderi din depreciere din portofoliul brut de credite.

#### Clauza 4.1.4: Împrumutați activi

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

#### Clauza 4.1.5: Venituri financiare

Veniturile financiare includ venituri din portofoliul de credite și din investiții.

Veniturile financiare din portofoliul de credite se referă la venituri din dobânzi încasate și comisioane (inclusiv comisioane și penalități pentru întâzieri) raportate doar la portofoliul brut de credite. Sunt incluse dobânda plătită în numerar și dobânda cuvenită, dar încă neplătită.

Veniturile financiare din investiții se referă la venituri din dobânzi, dividende sau alte plăți generate de alte active financiare decât portofoliul brut de credite, cum ar fi depozitele cu dobândă, certificatele de depozit și obligațiunile de trezorerie. Sunt incluse dobânda plătită în numerar și dobânda cuvenită, dar încă neplătită.

#### Clauza 4.1.6: Venituri din exploatare

Includ toate veniturile financiare și alte venituri din exploatare generate de alte servicii financiare, cum ar fi comisioanele pentru alte servicii financiare decât creditarea care nu sunt considerate venituri financiare.

Pot include venituri asociate creditării, cum ar fi comisionul de membru, comisionul de card ATM, comisionul de transfer sau alte servicii financiare, cum ar fi serviciile de plată sau asigurările.

Pot include câștigurile/pierderile nete din tranzacțiile în monedă străină, dar exclud orice donații și venituri care nu sunt generate de acordarea de credite sau de servicii financiare.

Activitățile de instruire pot fi incluse dacă sunt considerate ca parte integrantă din prestarea serviciilor financiare.

#### Clauza 4.1.7: Cheltuieli cu personalul

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

#### Clauza 4.1.8: Cheltuieli administrative

Se referă la cheltuieli nefinanciare excluzând personalul direct implicat în prestarea de servicii financiare sau alte servicii care fac parte integrantă din serviciile financiare prestate de IMF clienților.

#### Clauza 4.1.9: Cheltuieli financiare

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

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

Această clauză a fost identificată ca o **clauză prioritară** deoarece este indicatorul cel mai larg recunoscut pentru calitatea portofoliului.

El se referă la valoarea tuturor creditelor în derulare pentru care una sau mai multe plăți de rambursare sunt întârziate cu mai mult de un anumit număr de zile.

El include întregul sold neplătit al principalului, atât plățile întârziate, cât și cele viitoare, dat nu dobânda convenită.

El nu include creditele restructurate sau reeșalonate. Furnizorii ar trebui să evalueze cel puțin PAR la 30 sau 45 de zile.

Este recomandabil ca furnizorii să comunice PAR 30, întrucât acesta este indicatorul recunoscut pe plan internațional.

#### Clauza 4.1.11: Eliminări din contabilitate

Valoarea creditelor recunoscute ca nerecuperabile în scopuri contabile.

O eliminare din contabilitate este o procedură contabilă prin care se elimină soldul creditului din portofoliul brut de credite și ajustarea pentru pierderi din depreciere, dar care nu afectează portofoliul net de credite, activele totale sau orice cont de participații.

Dacă ajustarea pentru pierderi din depreciere nu este suficientă pentru a acoperi suma eliminată din contabilitate, suma în exces va determina pierderi din depreciere suplimentare aferente creditelor.

#### Clauza 4.1.12: Ajustări pentru pierderi din depreciere și cheltuieli cu provizioanele

Pierderea din depreciere sau ajustarea pentru pierderi din credite este partea din portofoliul brut de credite care a fost provizionată cu anticipație pentru pierderile datorate insolvențelor.

#### Clauza 4.1.13: Active

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

#### Clauza 4.1.14: Pasive

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

### Clauza 4.1.15: Indicatorul sustenabilității operaționale

Această clauză a fost identificată ca o **clauză prioritară** deoarece acesta este un indicator esențial al performanței unui furnizor de microcredite.

El indică măsura în care un furnizor își acoperă costurile prin veniturile din exploatare. Acesta se calculează utilizând formula următoare:

#### Venituri din exploatare

(Cheltuieli financiare + cheltuieli cu provizioanele pentru pierderi din credite + cheltuieli cu personalul + cheltuieli administrative)

Clauza 4.1.16: Indicatorul sustenabilității financiare

Indicatorul sustenabilității financiare indică în ce măsură își acoperă un furnizor costurile prin intermediul veniturilor din exploatare, luând în considerare ajustările de subvenție. Ajustările de subvenție sunt venituri și cheltuieli ipotetice care iau în considerare costul subvenționat al fondurilor și subvenții în natură care permit o comparare mai bună a performanțelor între organizații. Acesta se calculează utilizând formula următoare:

#### Venituri din exploatare

(Cheltuieli financiare + cheltuieli cu provizioanele pentru pierderi din credite + cheltuieli cu personalul + cheltuieli administrative + ajustări de subvenție)

Clauza 4.1.17: Ajustări ale indicatorilor sustenabilității ținând cont de subvenții

Există două tipuri de ajustări de subvenție: costuri subvenționate și subvenții în natură.

Ajustarea costului subvenționat al fondurilor încearcă să țină cont de diferența dintre cheltuielile financiare ale IMF și cheltuielile financiare pe care le-ar suporta dacă toate fondurile ar avea prețul stabilit la valoarea de piață. Se obține frecvent prin înmulțirea pasivelor medii de finanțare cu un preț calculat – rată de piață a dobânzii – urmată de scăderea cheltuielilor financiare efective. Diferența este valoarea ajustării și este tratată o cheltuială.

Ajustarea subvenției în natură este diferența dintre costul efectiv plătit de IMF pentru un bun sau serviciu și cel pe care l-ar fi plătit pentru același bun sau serviciu pe piața liberă. Aceste ajustări sunt ipotetice și nu sunt incluse în conturile anuale ale unui furnizor.

## Standarde comune de raportare socială

### Clauza 4.2

Furnizorii de microcredite vor publica anual următorii indicatori.

#### Clauza 4.2.1: Misiunea socială

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

Clauza 4.2.2: Valoarea medie a împrumuturilor acordate

Clauza 4.2.3: Valoarea mediană a împrumuturilor acordate ca procent din venitul național brut

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

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

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

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

Clauza 4.2.8: Procentul de clienți aparținând unor minorități etnice sau indigeni dacă este relevant pentru piața-țintă și pentru misiune

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

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

## Standarde de publicare comune

### Clauza 4.3

Publicul va putea avea acces la informații, stipulat în Codul de bună conduită, despre furnizori de microcredite individuali prin intermediul unei baze de date online.

Se recomandă ca furnizorii să publice aceste informații în rapoartele lor anuale și în alte medii relevante.

### Clauza 4.4

Furnizorii de microcredite vor publica anual următorii indicatori:

Clauza 4.4.1: Numărul de împrumutați activi

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

Clauza 4.4.2: Numărul și valoarea împrumuturilor acordate și în derulare

Clauza 4.4.3: Valoarea portofoliului de credite la zi, brut și net

Clauza 4.4.4: Portofoliul la risc

Furnizorii vor publica PAR la 30 sau 45 de zile.

Este recomandabil ca furnizorii să comunice PAR 30, întrucât acesta este indicatorul recunoscut pe plan internațional.

Clauza 4.4.5: Valoarea totală a activelor și pasivelor

#### Clauza 4.4.6: Indicatorul sustenabilității operaționale

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

Clauza 4.4.7: Indicatorul sustenabilității financiare

Clauza 4.4.8: Procentul de cost per împrumut subvenționat

Clauza 4.4.9: Număr de funcționari care operează cu împrumuturi și numărul (total) al personalului

### Clauza 4.5

Furnizorii de microcredite vor înregistra reclamațiile solicitanților, clienților activi și foștilor clienți

Toate problemele pe care un solicitant, un client activ sau un fost client le semnalează prin intermediul unei proceduri formale de reclamație ar trebui să fie înregistrate ca o reclamație.

### Clauza 4.6

#### Furnizorii de microcredite vor raporta și publica date referitoare la reclamații:

Clauza 4.6.1: Numărul de reclamații din partea solicitanților, clienților activi și foștilor clienți

Clauza 4.6.2: Numărul de reclamații din partea solicitanților, clienților activi și foștilor clienți ca procent din solicitanți, clienți activi, respectiv foști clienți

Această clauză a fost identificată ca o **clauză prioritară** deoarece raportarea și publicarea sunt importante pentru a însufla disciplină în piață și a crește calitatea serviciilor pentru clienți.





# 5 – Sisteme informatic de management





## Introducere

În conformitate cu Manualul CGAP privind sistemele informatice de management (SIM), ediția 1998 [1998 CGAP Handbook on Management Information Systems (MIS)], un „sistem informatic de management este seria de procese și acțiuni implicate în colectarea de date brute, prelucrarea datelor în informații utilizabile și difuzarea informațiilor către utilizatori în forma necesară.” Un SIM eficient și corespunzător poate permite microcreditorilor să-și servească clienții cu o mai mare eficiență și fiabilitate.

Această secțiune a codului prezintă standarde pentru SIM-urile furnizorilor în ceea ce privește integralitatea și extensibilitatea (în ceea ce privește funcțiile), securitatea și sprijinirea personalului.



## Integralitatea și extensibilitatea funcțională

### Clauza 5.1

**Furnizorii de microcredite vor dispune de un SIM capabil să genereze datele necesare pentru următoarele rapoarte cheie ale managementului, operaționale și financiare:**

Clauza 5.1.1: Situația veniturilor și cheltuielilor 

Clauza 5.1.2: Bilanțul 

Clauza 5.1.3: Rapoarte, raporturi și tendințe zilnice privind împrumuturile și restanțele  

Această clauză a fost identificată ca o **clauză prioritară** deoarece realizarea unor astfel de rapoarte este importantă pentru susținerea activităților operaționale zilnice (de exemplu, gestionarea restanțelor, etc.) și a celor de management ale furnizorului de microcredite.

### Clauza 5.2

Furnizorii de microcredite vor dispune de un SIM care permite furnizorului să efectueze o gamă completă de activități contabile.

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

### Clauza 5.3

Furnizorii de microcredite vor dispune de un SIM care funcționează în conformitate cu principiile de contabilitate general acceptate și cu standarde de contabilitate recunoscute.

### Clauza 5.4

**Furnizorii de microcredite vor dispune de un SIM capabil să monitorizeze și să gestioneze calitatea și funcțiile portofoliului de credite.**

Această clauză a fost identificată ca o **clauză prioritară** deoarece un SIM cu astfel de posibilități va ajuta la monitorizarea și gestionarea restanțelor, mai ales de către personalul implicat în acordarea de împrumuturi și de către management.

Aceasta va include generarea de date referitoare la trecut și de informații specifice unui funcționar implicat în acordarea de împrumuturi, precum și facilități de gestionare a restanțelor.

### Clauza 5.5

**Furnizorii de microcredite vor dispune de un SIM capabil să gestioneze și să păstreze informații despre clienți.**

Aceasta va include numele, adresa, date referitoare la trecut, date agregate referitoare la clienți și indicatori de performanță socială relevanți.

Această clauză a fost identificată ca o **clauză prioritară** deoarece gestionarea eficientă a datelor referitoare la clienți este importantă pentru înțelegerea clientelei.

### Clauza 5.6

Furnizorii de microcredite vor dispune de un SIM care este capabil să faciliteze accesul prompt la informații relevante pentru management, personalul implicat în acordarea de împrumuturi și membrii consiliului de administrație.

Aceasta nu înseamnă neapărat că managerul, personalul implicat în acordarea de împrumuturi sau membrii consiliului de administrație trebuie să poată să acceseze aceste informații în mod direct prin intermediul SIM.

Mai degrabă înseamnă că SIM-ul ar trebui să fie capabil să genereze informații relevante pentru toate aceste grupuri.

### Clauza 5.7



Furnizorii de microcredite vor dispune de un SIM care este capabil să opereze și să încorporeze produse noi, precum și mai multe birouri, servicii și canale de distribuție.

Acesta va include separarea și agregarea datelor la nivel de birou, noi metodologii de creditare, monede și diverse tipuri de rate ale dobânzilor. Aceasta se aplică furnizorilor care operează sau au intenția de a opera cu diverse produse, birouri, servicii și canale de distribuție.

### Clauza 5.8



Furnizorii de microcredite vor dispune de un SIM care este capabil să facă față unei creșteri planificate, dacă este cazul și dacă aceasta este cuprinsă în planul de afaceri al instituției.

Acesta va include creșterea volumului de împrumuturi și noi filiale.

## Securitate și sprijin oferit personalului

### Clauza 5.9



Furnizorii de microcredite vor restricționa accesul la datele înregistrate în SIM prin utilizarea unor sisteme de securitate adecvate.

Acesta poate include coduri PIN (schimbate în mod regulat), controlul IP și măsuri echivalente.

### Clauza 5.10



Furnizorii de microcredite vor opera cu diferite niveluri de acces ale utilizatorilor și cu diferite niveluri de raportare privind utilizatorii, funcțiile rezervate nivelurilor specifice ale utilizatorilor fiind integrate în interfața utilizatorului.

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

### Clauza 5.11



Furnizorii de microcredite vor avea proceduri de a stoca în siguranță tranzacțiile încheiate, soldurile și situațiile și de a recupera informațiile la nevoie.

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

### Clauza 5.12



Furnizorii de microcredite vor dispune de un SIM care este capabil să efectueze cu regularitate copii de rezervă.

Copiile de rezervă se referă la copii ale programelor de calculator și ale fișierelor, astfel încât acestea să poată fi utilizate pentru a reface originalele după un eveniment soldat cu pierderi de date.

### Clauza 5.13



Furnizorii de microcredite vor dispune de măsuri de protecție pentru a preveni modificarea ilicită sau accidentală a fișierelor de date

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

### Clauza 5.14



Furnizorii de microcredite vor dispune de un SIM care este capabil să producă o pistă de audit referitoare la procese esențiale și la modificări de date.

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

### Clauza 5.15



Furnizorii de microcredite vor oferi utilizatorilor SIM-ului cursuri de instruire și/sau manuale.

# Glosar

Termen	Definiție
Acordare de credite cu garanții	Acordarea de credite cu garanții înseamnă acordarea unui împrumut în schimbul unui activ oferit ca garanție colaterală. Dacă împrumutul nu este rambursat, împrumutătorul poate să intre în posesia garanției colaterale pentru a acoperi orice pierderi.
Adunare generală anuală (AGA)	Întâlnire a directorilor și a acționarilor unei societăți comerciale cu personalitate juridică. Adesea obligatorie prin lege, AGA (denumită uneori întâlnire anuală) aprobă conturile anuale, alege membrii consiliului de administrație și se ocupă de diverse alte aspecte.
Analiza situației financiare	Procesul de identificare a punctelor forte și slabe din punct de vedere financiar ale unei organizații prin determinarea relațiilor dintre elementele din bilanț și contul de profit și pierderi.
Analiza varianței	Proces prin care se calculează diferența dintre nivelurile actuale și cele bugetate sau țintite ale costurilor sau veniturilor și identificarea cauzelor existenței diferenței sau varianței.
Audit extern	„Un audit extern este o analiză formală, independentă a situațiilor financiare, înregistrărilor, tranzacțiilor și operațiunilor unei entități, efectuată de contabili profesioniști pentru a conferi credibilitate situațiilor financiare și altor rapoarte ale managementului, pentru a asigura răspunderea pentru fondurile donatorilor sau pentru a identifica punctele slabe ale controalelor interne și ale sistemelor interne. Amploarea auditurilor externe poate diferi în mod semnificativ în funcție de obiectivele fiecărui audit” <sup>4</sup> .
Credite reeșalonate	Reeșalonarea creditelor este procesul de renegociere sau de modificare a „plăților principalului programate inițial” <sup>5</sup> .
Cvorum	Numărul minim de funcționari și membri ai unui comitet sau organizații, de obicei o majoritate, care trebuie să fie prezenți pentru ca tranzacțiile de afaceri să fie valide.
Dobânda anuală efectivă	Dobânda anuală efectivă este percepută pentru împrumuturi, este redată ca un unic număr exprimând un procent și reprezintă costul efectiv anual al sumelor luate ca împrumut de-a lungul perioadei de rambursare a împrumutului. Include orice comisioane sau costuri suplimentare asociate tranzacției.
Fonduri nerestricționate	Granturi, investiții sau donații care pot fi folosite la discreția organizației beneficiare.
Fonduri restricționate	Granturi, investiții sau donații care necesită ca fondurile să fie utilizate într-un mod specific sau pentru un scop specific, în conformitate cu dorința finanțatorului, cum ar fi prestarea de servicii. Fondul poate fi destinat prestării unui set de servicii destinate unui anumit grup țintă sau poate fi rezervat pentru a acoperi anumite costuri (de exemplu, remunerație, echipamente, etc.).

4 Sursă: CGAP (1998). Auditarea externă a instituțiilor de microfinanțare – manual (External Audits of Microfinance Institutions – A Handbook), volumul 1. Technical Tool Series N3. 3., decembrie, 1998.

5 Ghid de consens privind microfinanțarea.

Termen	Definiție
Garanție colaterală	Garanțiile colaterale tradiționale tind să se refere la titluri de proprietate, în timp ce garanțiile colaterale netradiționale tind să se refere la garanții personale, la active ale gospodăriilor și la economisiri impuse. Garanțiile colaterale substituente se referă la garanții oferite de apropiați.
Matrice de risc	O matrice sau un registru de riscuri identifică riscurile, determină probabilitatea și gravitatea riscurilor (de exemplu, mic, moderat sau mare) și produce un profil de risc agregat care combină măsurile (probabilitate și gravitate). Un instrument înrudit este o matrice pentru gestionarea riscurilor, care încorporează calitatea gestionării actuale a riscurilor în ceea ce privește controlarea riscurilor (de exemplu, bună, acceptabilă sau slabă).
Pistă de audit	Pistă în format hârtie sau electronic care oferă un istoric documentat pas cu pas al unei tranzacții. Permite urmărirea datelor financiare de la registrul contabil general la documentul-sursă (de exemplu, factură, chitanță, etc.). Registrul contabil general este depozitul de informații contabile al unei organizații în care sunt înregistrate sintezele tuturor tranzacțiilor financiare în cursul unei perioade contabile.
Plan de afaceri	Un document detaliat care descrie obiectivele financiare și operaționale trecute, prezente și viitoare ale unei societăți comerciale sau ale unei organizații. Servește ca document de orientare în care se stabilește direcția unei organizații într-o anumită perioadă de timp, de obicei 3-5 ani. Servește drept ghid pentru politicile și strategiile organizației și este bazat pe date financiare.
Portofoliu la risc (PAR)	Valoarea creditelor în derulare pentru care una sau mai multe plăți de rambursare sunt întârziate cu mai mult de un anumit număr de zile. Adesea prezentat ca un raport și împărțit pe categorii, în funcție de numărul de zile de întârziere.
Rata dobânzii aferente creditului	Rata dobânzii exprimată ca procent fix sau variabil aplicată anual creditului primit.
Risc de credit	Acesta este riscul aferent câștigurilor sau capitalului cauzat de eventuala nerespectare a termenilor contractului de creditare. În esență, este riscul ca împrumutații să nu ramburseze împrumutul.



Oficiul pentru Publicații

ISBN 978-92-79-25964-7  
doi:10.2776/69377

