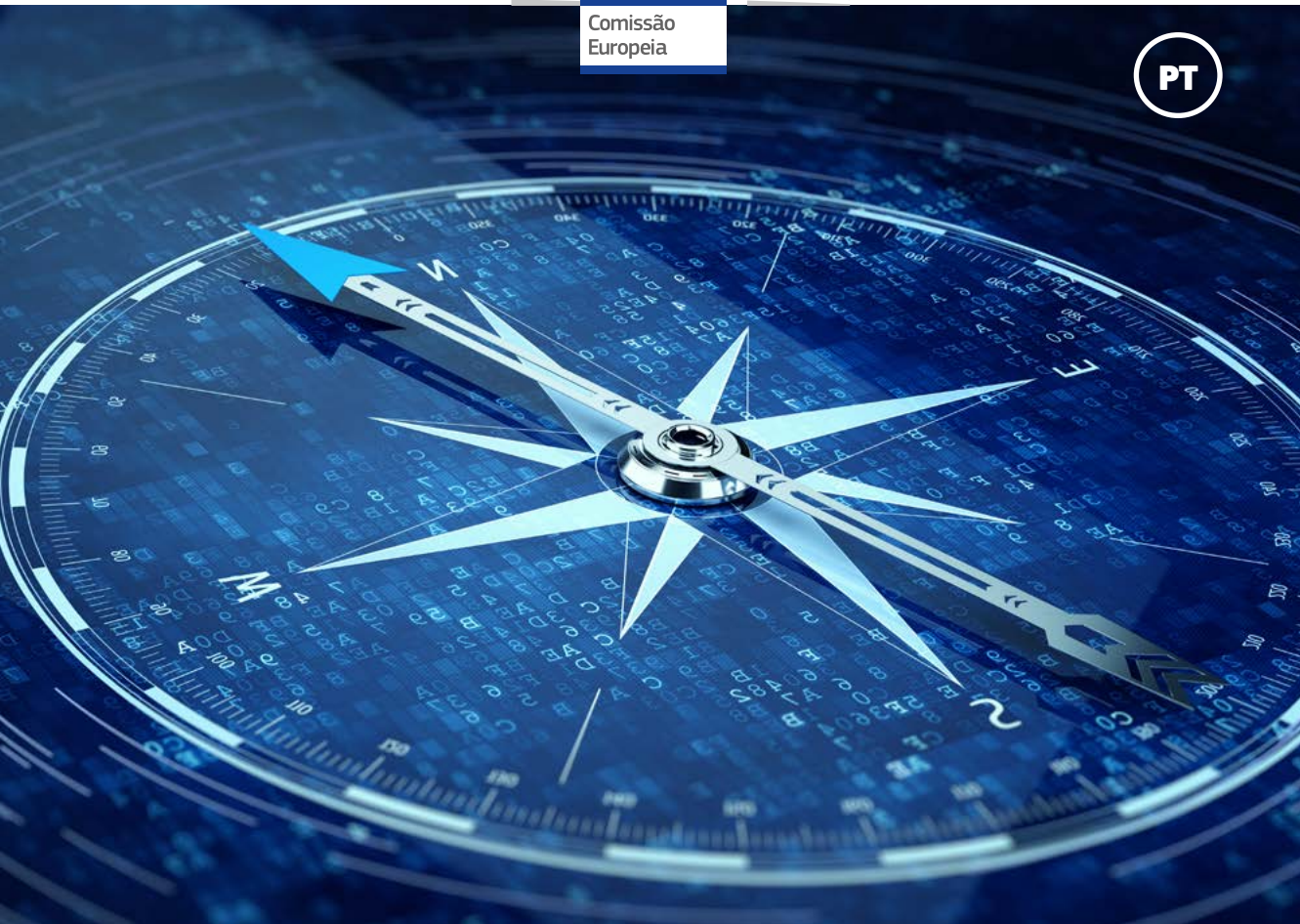




Comissão
Europeia



Código Europeu de Boa Conduta para a Concessão de Microcrédito

Atualização de 2021

Manuscrito terminado em Posso 2020

2021 Edição

O Código Europeu de Boa Conduta para a Concessão de Microcrédito foi elaborado por Karl Dayson e Pål Vik, do departamento Community Finance Solutions da Universidade de Salford (Reino Unido), no quadro de um contrato celebrado com a Comissão Europeia.

A Comissão Europeia, ou qualquer pessoa agindo em seu nome, não pode ser responsabilizada pela utilização que possa ser dada às informações abaixo apresentadas.

Luxemburgo: Serviço das Publicações da União Europeia, 2020

© União Europeia, 2020

Reutilização autorizada mediante indicação da fonte.

A política de reutilização de documentos da Comissão Europeia é regulamentada pela Decisão 2011/833/UE (JO L 330 de 14.12.2011, p. 39).

Imagem de capa © Shutterstock

É necessário obter autorização junto dos detentores dos direitos de autor para a utilização ou reprodução de fotografias ou outro material que não esteja protegido pelos direitos de autor da UE.

Print ISBN 978-92-76-19790-4 doi:10.2767/407324 KE-04-20-318-PT-C

PDF ISBN 978-92-76-19765-2 doi:10.2767/33397 KE-04-20-318-PT-N

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

Código Europeu de Boa Conduta para a Concessão de Microcrédito

Atualização de 2021

Prefácio



Nicolas Schmit

Comissário para o Emprego e Direitos Sociais
Comissão Europeia

O microfinanciamento europeu é um setor em crescimento, com um potencial considerável, uma vez que as microempresas representam mais de 90 % das empresas na Europa. No entanto, está a sofrer um choque significativo no rescaldo do surto do coronavírus. Por toda a Europa, numerosas pequenas empresas foram fortemente afetadas, incluindo instituições de microfinanciamento e os seus clientes, que se encontram, muitas vezes, entre os grupos mais vulneráveis da sociedade. Por conseguinte, apoiar o acesso destas empresas ao financiamento é determinante para promover o emprego, a igualdade de oportunidades e a inclusão, no âmbito da recuperação da Europa, e para superar os novos desafios suscitados pelo surto do coronavírus. O microfinanciamento é um instrumento importante para que mais pessoas de todas as camadas sociais se possam tornar empresários e para que a economia europeia funcione para todos. Porém, o setor é heterogéneo, devido à variedade de intervenientes e modelos empresariais e à diversidade de quadros jurídicos e institucionais na Europa.

Consequentemente, as práticas de concessão de empréstimos no setor variam consideravelmente em função do tipo de instituição que oferece os microempréstimos, da sua forma jurídica, da conjuntura em que exerce as atividades e da sua capacidade para aplicar procedimentos de gestão adequados e eficazes. Na União Europeia, os microempréstimos são concedidos principalmente por instituições financeiras, tais como bancos comerciais, caixas de poupança, bancos cooperativos e bancos públicos, mas também por um certo número de entidades não bancárias, como instituições de microfinanciamento, fundações, cooperativas de crédito, associações de beneficência, ONG e outras.

Desde 2010, a União Europeia desenvolveu um novo apoio para as instituições financeiras dedicadas ao microfinanciamento e à concessão de empréstimos a empresas sociais através dos seus programas de financiamento. Durante o período de programação de 2014-2020, o apoio total da UE para estes dois domínios ascendeu a mais de 800 milhões de EUR, que deverão

mobilizar um montante estimado em 3 mil milhões de EUR de financiamento em termos globais. A Comissão continuará a conceder apoio após 2020 através do programa InvestEU. Além disso, a proposta da Comissão sobre um plano de recuperação e o novo quadro financeiro plurianual 2021-2027 apresenta um ambicioso pacote de medidas, que também prevê um investimento na reparação do tecido social da União, incluindo o apoio ao restabelecimento do setor do microfinanciamento no âmbito dos esforços de recuperação.

À luz deste contexto diversificado, o Código Europeu de Boa Conduta para a Concessão de Microcrédito («código»), que tem caráter facultativo, foi elaborado¹ com base nas melhores práticas reconhecidas no setor do microfinanciamento, em estreita consulta com as partes interessadas. O código foi inicialmente estabelecido em outubro de 2011. Tornou-se, desde então, um rótulo de qualidade reconhecido para benefício de clientes, investidores, entidades financiadoras, proprietários, autoridades reguladoras e organizações associadas. O código foi agora atualizado com um amplo envolvimento das principais partes interessadas, nomeadamente profissionais, organizações comerciais [Rede Europeia de Microfinança (REM) e Centro Europeu de Microfinanças (MFC)], instituições da UE, bancos e peritos.

Recomendo vivamente que todas as instituições de microfinanciamento na Europa, grandes ou pequenas, utilizem o código como uma referência que estabelece as melhores práticas de concessão de empréstimos no setor do microfinanciamento. Neste contexto, gostaria igualmente de vos agradecer pelo vosso empenho no sentido de garantir as mais elevadas normas em matéria de concessão de empréstimos e de construir uma Europa mais justa e inclusiva.

Bruxelas, 30 de junho de 2020

Nicolas Schmit

Comissário para o Emprego e Direitos Sociais
Comissão Europeia

Agradecimentos

As organizações a seguir apresentadas por ordem alfabética contribuíram para a elaboração e atualização do Código Europeu de Boa Conduta para a Concessão de Microcrédito:

- AgrolInvest
- Association of Cooperative Savings and Credit Unions Network of European Credit Unions Association pour le Droit à l'Initiative Economique (ADIE)
- Banca Etica
- Bundesverband Offentlicher Banken Deutschlands
- Centre for European Research in Microfinance (CERMI)
- Community Development Finance Association (CDFA)
- Cooperative Bank of Karditsa Coop L. L.
- CoopEst
- Deutsche Sparkassen- und Giroverband (DSGV)
- Deutsches Mikrofinanz Institut (DMI)
- Eurom Consultancy & Studies
- European Association of Co-operative Banks (EACB)
- European Association of Public Banks (EAPB)
- European Banking Federation (EBF)
- European Investment Fund (EIF)
- European Microfinance Network (EMN)
- European Network of Credit Unions
- European Savings Banks Group (ESBG)
- Evers & Jung
- Express Finance IFN SA
- Fair Finance
- Fédération Nationale des Caisses d'Epargne
- Frankfurt School of Finance & Management
- Good.Bee Holding
- Groupe Banques Populaires Caisses d'Epargne (BPCE)
- KEPA
- Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW)
- Luxflag
- MicroBank
- Microbank La Caixa
- Microfinance Centre (MFC)
- Microfinance Ireland
- MFR
- NRW.Bank
- PerMicro
- Qredits
- The Department for Business, Innovation and Skills (BIS)
- The Financial Services Authority (FSA)
- Wirtschaftskammer Oberösterreich (WKÖ)

Muitos outros participantes colaboraram no processo através de questionários.

Agradecimentos

Prefácio	4
Agradecimentos	5
Sobre o código europeu de boa conduta para a concessão de microcrédito	8
Como se elaborou o código?	8
Por que é necessário um código de boa conduta para as instituições de microcrédito na UE?	8
Que instituições são abrangidas pelo código?	8
Quem são os destinatários do código?	8
Como utilizar o presente documento?	9
Nível de dificuldade.....	9
Cláusulas prioritárias.....	9
Apenas para grandes instituições.....	9
Quadro de síntese.....	10
1. Relações com clientes e investidores.....	18
Introdução.....	19
Relações com o cliente.....	19
Prestação ao cliente da informação necessária.....	19
Direitos dos clientes	20
Evitar o sobre-endividamento dos clientes.....	20
Assistência aos clientes.....	21
Comportamento ético do pessoal e das instituições	21
Proteção dos dados dos clientes.....	22
Relações com investidores	22
2. Governança	23
Introdução.....	24
Elaboração de um plano de negócios.....	24
Independência do conselho de administração	25
Responsabilidades do conselho de administração.....	26
Influência do conselho de administração na instituição de microcrédito.....	27
Seleção e representação dos membros do conselho de administração.....	27

Direção	38
Conhecimentos especializados em matéria de gestão de recursos humanos.....	28
Manuais operacionais.....	29
Auditoria externa.....	29
3. Gestão de risco	30
Introdução	31
Quadro de gestão do risco	31
Gestão do risco de crédito	32
Planificação da qualidade da carteira	33
Gestão da fraude e do risco para a segurança	33
Função de auditoria interna	35
4. Normas em matéria de comunicação de informações	37
Introdução	38
Normas comuns de informação financeira	38
Normas comuns em matéria de informação social	40
Normas comuns em matéria de divulgação	40
5. Sistemas informáticos de gestão (mis)	42
Introdução	43
Capacidade funcional e possibilidades de expansão	43
Segurança e apoio ao pessoal	44
Glossário	48
Notas	50

Sobre o código europeu de boa conduta para a concessão de microcrédito

O Código Europeu de Boa Conduta para a Concessão de Microcrédito estabelece um conjunto de normas em matéria de gestão, governação, gestão de riscos, comunicação de informações e relações entre consumidores e investidores, que são comuns ao conjunto do setor do microcrédito na União Europeia para benefício de clientes, investidores, entidades financiadoras, proprietários, autoridades reguladoras e organizações associadas.

Como se elaborou o código?

O código foi elaborado com base nas melhores práticas reconhecidas do setor do microfinanciamento e em estreita consulta com o setor do microcrédito na UE e respetivas partes interessadas. A elaboração do código norteou-se pelos seguintes princípios:

ênfase na incorporação de conteúdos específicos e mensuráveis, com base nos quais os gestores e o conselho de administração das instituições de microcrédito possam tomar as medidas necessárias para melhorar as suas organizações;

ênfase na elaboração de um código adaptado à diversidade das instituições de microcrédito na UE em termos de condições de mercado, formas institucionais e quadros jurídicos;

ênfase na melhoria das normas, conciliando a necessidade de introduzir melhores práticas com as expectativas realistas das instituições de microcrédito.

Por que é necessário um código de boa conduta para as instituições de microcrédito na UE?

A elaboração do código baseia-se no reconhecimento de que, à luz das disparidades dos quadros normativos aplicáveis às instituições de microcrédito na UE, é necessário dispor de um conjunto harmonizado de expectativas e normas comuns ao setor. Tal beneficia o próprio setor bem como as respetivas entidades financiadoras, os investidores, os clientes, os proprietários,

as autoridades reguladoras e as organizações associadas. O código estabelece orientações em matéria de boas práticas, que permitirão ao setor enfrentar os desafios do acesso ao financiamento a longo prazo, da manutenção e do aumento da qualidade dos serviços e da evolução rumo à sustentabilidade.

O código não tem por finalidade introduzir ou substituir a regulamentação em vigor aplicável às instituições de microcrédito. Visa, sobretudo, descrever um conjunto de normas comuns em termos de funcionamento e de comunicação de informações por parte das instituições de microcrédito.

Que instituições são abrangidas pelo código?

O Código Europeu de Boa Conduta para a Concessão de Microcrédito destina-se fundamentalmente às instituições de microcrédito não bancárias que concedam empréstimos no valor máximo de 25 000 EUR a microempresários, diretamente ou em parceria com outra instituição financeira (p. ex., um banco). No entanto, o setor do microcrédito na UE é muito diversificado em termos de dimensão, configuração institucional e mercados em que exerce as suas atividades. Por conseguinte, nem todas as práticas podem considerar-se boas práticas ou aplicar-se a todas as instituições de microcrédito. Em alguns casos, pode já existir regulamentação que cubra determinados âmbitos e práticas. O código reconhece esta situação e, se for caso disso, especifica o tipo de instituições que não são abrangidas pela cláusula em questão.

Quem são os destinatários do código?

O presente código destina-se a gestores, diretores, clientes, investidores, entidades de financiamento, proprietários, autoridades reguladoras e organizações associadas do setor do microcrédito. Foi concebido para ser utilizado como um instrumento por membros do conselho de administração, pelas partes interessadas e pelos gestores das instituições de microcrédito, a fim de melhorar o funcionamento do setor. No caso dos clientes, é um instrumento para garantir que sejam tratados de forma ética e leal. Para os investidores e as entidades

de financiamento, garante o funcionamento transparente do setor e a aplicação de normas de comunicação de informações a nível pan-europeu. No que respeita às autoridades reguladoras, oferece garantias de que o setor funciona de acordo com práticas e princípios empresariais corretos e é objeto de sólida governação.

Como utilizar o presente documento?

O código está dividido em cinco partes:

Relações com clientes e investidores: esta parte abrange as obrigações das instituições de microcrédito para com os clientes e os investidores, bem como os direitos dos clientes e investidores.

Governação: esta parte abrange as normas aplicáveis à direção e ao conselho de administração das instituições de microcrédito.

Normas comuns de comunicação de informações: esta parte especifica os indicadores que as instituições de microcrédito devem recolher, comunicar e divulgar.

Sistemas informáticos de gestão (MIS): este capítulo descreve as normas comuns aplicáveis aos sistemas informáticos de gestão (MIS).

Gestão do risco: esta parte especifica abordagens e procedimentos comuns de gestão do risco

Há igualmente um glossário, que explica alguns dos termos utilizados.

As cláusulas são apresentadas da seguinte forma:

Cláusula 1.3: No caso de empréstimos de duração igual ou superior a 12 meses, as instituições de microcrédito facultam aos seus clientes informação clara e exata sobre os seus empréstimos numa declaração anual ou disponibilizam-na em linha. (★★★)

A declaração anual deve incluir o montante pago (capital e juros), o saldo remanescente (capital e juros) e a estrutura dos pagamentos em curso (calendário, montantes, capital e juros). Esta declaração anual pode ser transmitida por via eletrónica, em papel ou ser disponibilizada em linha.

As cláusulas estão assinaladas a negrito e, quando aplicável, são fornecidas a seguir a cada cláusula orientações adicionais.

Nível de dificuldade (★) (★★) (★★★)

O nível de dificuldade da aplicação de uma cláusula é indicado por ★ (reduzido), ★★ (médio) e ★★★ (high elevado)

Cláusulas prioritárias (P)

Ao longo de todo o documento, algumas cláusulas são identificadas como prioritárias. Estas cláusulas revestem especial importância e estão assinaladas a vermelho da seguinte forma.

Cláusula 1.12: As instituições de microcrédito dispõem de um mecanismo de tratamento das reclamações dos clientes, dotado de recursos humanos específicos. (★)

Esta cláusula foi identificada como prioritária porque o direito de reclamação e de recurso é um direito do cliente importante e amplamente reconhecido. Esta área deve ser da responsabilidade de um ou vários membros do pessoal. Pode fazer parte da descrição de funções de um membro ou de um grupo de membros do pessoal.

Apenas para grandes instituições (▲)

Quando uma cláusula se aplica exclusivamente a grandes instituições, tal é indicado pelo símbolo (▲), a seguir à cláusula. Para efeitos do presente código, são grandes instituições as que têm mais de 7 000 mutuários ativos² e mais de 70 trabalhadores. Nas orientações complementares das cláusulas, também se faz referência a instituições de pequena e média dimensão. São pequenas instituições as que têm menos de 4 000 clientes e 35 trabalhadores; consideram-se médias instituições as que têm entre 4 000 e 7 000 clientes e entre 35 e 70 trabalhadores.

Todas as cláusulas estão resumidas num quadro de síntese nas páginas seguintes. As cláusulas prioritárias estão assinaladas a vermelho e a negrito.

Quadro de síntese

Número da cláusula	Cláusula	Prioridade	Dificuldade	Apenas grandes instituições	Página
I. RELAÇÕES COM CLIENTES E INVESTIDORES					
Prestação ao cliente da informação necessária					
<i>As instituições de microcrédito...</i>					
1.1	divulgam os custos com material publicitário		★		19
1.2	incluem as informações necessárias no contrato de crédito	P	★		19
1.3	prestam informações claras na declaração anual de empréstimo		★★★		19
1.4	adotam medidas para garantir que os clientes compreendem as condições e o processo		★★		20
Direitos dos clientes					
<i>Os clientes têm direito...</i>					
1.5	a desistir do contrato de crédito ou reembolsá-lo num prazo de sete dias	P	★★		20
1.6	à comunicação do seu historial de crédito às agências nacionais de informações de crédito		★★		20
Evitar o sobre-endividamento dos clientes					
<i>As instituições de microcrédito...</i>					
1.7	avaliam a capacidade de reembolso e a acessibilidade em termos de custos do empréstimo	P	★		20
1.8	aplicam políticas de crédito que têm em conta os limiares de dívida dos mutuários		★★		20
1.9	informam sem demora o mutuário em caso de não pagamento ou de pagamento insuficiente		★		20
Assistência aos clientes					
<i>As instituições de microcrédito...</i>					
1.10	avaliam periodicamente a satisfação dos clientes		★★★		21
1.11	dispõem de políticas que garantem o devido exame das reclamações		★★	▲	21
1.12	dispõem de um mecanismo para tratar as reclamações dos clientes	P	★		21

Número da cláusula	Cláusula	Prioridade	Dificuldade	Apenas grandes instituições	Página
1.13	asseguram-se de que os clientes estão informados do direito de apresentar reclamações		★		21
Comportamento ético do pessoal e das instituições					
<i>As instituições de microcrédito..</i>					
1.14	não fazem discriminações na seleção e no tratamento dos clientes		★		21
1.15	definem as práticas aceitáveis e não aceitáveis em matéria de cobrança de dívidas		★★		21
1.16	efetuam avaliações do pessoal com regularidade		★		21
Proteção dos dados dos clientes					
<i>As instituições de microcrédito..</i>					
1.17	dispõem de uma política escrita de proteção dos dados dos clientes		★★		22
1.18	dispõem de sistemas para proteger os dados pessoais e financeiros dos clientes		★★		22
1.19	informam os seus clientes sobre a utilização da informação e sobre o direito de retirar a autorização		★		22
1.20	solicitam ao cliente uma autorização, por escrito, para efeitos de divulgação pública de informações		★		22
Relações com investidores					
<i>As instituições de microcrédito..</i>					
1.21	assumem a responsabilidade de não induzir os investidores em erro		★		22
1.22	dispõem de processos documentados para assegurar a compreensão do risco		★★		22
II. GOVERNAÇÃO					
Plano de negócios					
<i>As instituições de microcrédito..</i>					
2.1	elaboram documentos estratégicos que são revistos regularmente	P	★★		24
2.2	elaboram documentos estratégicos que abrangem um mínimo de três anos		★★		24
2.3	asseguram que os documentos estratégicos incluem um número mínimo de aspetos da atividade empresarial	P	★★		24

Número da cláusula	Cláusula	Prioridade	Dificuldade	Apenas grandes instituições	Página
2.4	asseguram que os documentos estratégicos incluem tanto objetivos sociais como financeiros		★★		24
2.5	tomam medidas práticas para promover a sustentabilidade ambiental		★★		25
2.6	utilizam instrumentos de controlo e de desempenho da gestão		★★		25
	Conselho de administração				
2.7	As instituições de microcrédito possuem um conselho de administração ou equivalente	P	★		25
2.8	O conselho de administração dispõe de um comité de auditoria ou fiscalização		★★	▲	25
	<i>O comité de auditoria ou fiscalização...</i>				25
2.9	é independente da direção		★★	▲	25
2.10	efetua reuniões anuais com os auditores externos		★★	▲	25
2.11	dispõe de conhecimentos especializados em análise financeira e contabilidade		★★	▲	26
	<i>O conselho de administração...</i>				26
2.12	tem um número mínimo de membros		★		26
2.13	é composto, na sua maioria, por membros independentes	P	★★		26
2.14	é eleito em assembleia geral anual ou por um órgão equivalente		★		26
2.15	é revisto em assembleia geral anual ou por um órgão equivalente		★★	▲	26
2.16	supervisiona o desempenho dos órgãos superiores da direção		★★		26
2.17	fornece orientações estratégicas para nortear a direção na definição de uma estratégia		★		26
2.18	revê os indicadores de gestão dos resultados sociais regularmente		★★		26
2.19	seleciona e nomeia o diretor executivo		★		27
2.20	decide o nível de remuneração dos cargos de direção		★★		27
2.21	aprova as mudanças significativas nas políticas de preços		★		27
2.22	assegura-se da qualidade da carteira e dos resultados financeiros		★		27
2.23	dispõe de um membro com conhecimentos em matéria de banca, finanças e risco de crédito		★★		27
	<i>As instituições de microcrédito...</i>				
2.24	dispõem de normas que impedem a nomeação de pessoas que não reúnem as condições necessárias como membros do conselho de administração		★		27

Número da cláusula	Cláusula	Prioridade	Dificuldade	Apenas grandes instituições	Página
2.25	elaboram normas em matéria de limitação de mandatos e de rotatividade		★ ★		27
2.26	exigem a divulgação dos conflitos de interesse dos membros do conselho de administração		★		27
2.27	dispõem, no conselho de administração, de membros com as qualificações necessárias em matéria de finanças, comércio e administração		★ ★		27
2.28	dispõem, no conselho de administração ou na direção, de membros com conhecimentos em matéria de resultados sociais		★ ★ ★	▲	28
	Direção				
2.29	A direção está habilitada a realizar as funções de gestão fundamentais		★		28
	<i>As instituições de microcrédito...</i>				
2.30	dispõem de um plano de sucessão para os membros dos órgãos de direção		★ ★	▲	28
2.31	aplicam as políticas de pessoal enunciadas nos manuais ou orientações do pessoal		★ ★		28
2.32	dispõem de cursos de formação e de um programa de formação de entrada em funções		★ ★		28
2.33	dispõem de um mecanismo de reclamação do pessoal		★		28
2.34	analizam a satisfação dos trabalhadores anualmente		★ ★	▲	28
2.35	dispõem de manuais de operações em matéria de gestão		★ ★		29
2.36	dispõem de manuais de operações em matéria financeira		★ ★	▲	29
2.37	dispõem de uma abordagem documentada do pagamento de dividendos e da remuneração do diretor-executivo e dos cargos de direção		★ ★		29
	Auditoria externa				
2.38	As instituições de microcrédito são objeto de uma auditoria externa anual	P	★		29
2.39	O auditor é um profissional devidamente qualificado		★		29
2.40	A auditoria externa respeita as normas nacionais ou internacionais em matéria de contabilidade		★		29
2.41	A auditoria externa é acompanhada de uma carta do auditor		★		29
2.42	A instituição de microcrédito dá resposta às questões levantadas pelo auditor		★		29

Número da cláusula	Cláusula	Prioridade	Dificuldade	Apenas grandes instituições	Página
III. GESTÃO DO RISCO					
Quadro de gestão do risco					
<i>As instituições de microcrédito...</i>					
3.1	dispõem de processos para identificar, avaliar e definir prioridades no que respeita aos riscos	P	★ ★ ★		31
3.2	designam um quadro superior responsável pela gestão do risco	P	★		31
3.3	aplicam controlos internos		★		31
3.4	designam o pessoal competente pela monitorização e transmissão dos dados pertinentes à direção		★		31
Gestão do risco de crédito					
<i>As instituições de microcrédito...</i>					
3.5	têm em conta o risco ao fixar os preços dos produtos de crédito		★ ★		32
3.6	limitam os riscos de crédito mediante o requisito de que duas pessoas aproveem todos os empréstimos	P	★		32
3.7	examinam a exposição global às concentrações de risco de crédito		★ ★ ★ ▲		32
3.8	asseguram-se de que os incentivos aos trabalhadores não estão exclusivamente relacionados com a concessão de empréstimos		★ ★		32
3.9	avaliam e acompanham o desempenho da carteira de crédito		★		33
3.10	efetuam revisões regulares das taxas e da metodologia aplicáveis às provisões para perdas com créditos		★ ★		33
3.11	divulgam a metodologia em matéria de provisões para perdas com créditos aos investidores e às entidades de financiamento		★		33
3.12	dispõem de medidas explícitas em matéria de anulação da dívida e aplicam-nas coerentemente		★ ★		33
Gestão da fraude e do risco para a segurança					
<i>As instituições de microcrédito...</i>					
3.13	especificam os limites de crédito para as diversas categorias de agentes e comités de crédito		★ ★		33
3.14	dispõem de procedimentos de reescalamento de créditos		★ ★		33
3.15	dispõem de políticas e procedimentos em matéria de garantia		★ ★		33
3.16	definem a utilização livre ou restrita das contas de fundos		★ ★ ★		34
3.17	limitam os movimentos em dinheiro líquido pelo recurso aos bancos ou a transferências eletrónicas		★ ★		34

Número da cláusula	Cláusula	Prioridade	Dificuldade	Apenas grandes instituições	Página
3.18	adotam as seguintes medidas em matéria de movimentos de dinheiro líquido:				34
3.18.1	medidas de segurança necessárias para proteger o dinheiro líquido e os ativos		★ ★		34
3.18.2	procedimentos normalizados e coerentes para as operações em dinheiro líquido		★ ★		34
3.19	separam funções em matéria de autorização e disponibilização dos créditos		★		34
3.20	dispõem de procedimentos contra o branqueamento de capitais	P	★ ★		35
	Auditoria interna				
3.21	As instituições de microcrédito dispõem de uma função de auditoria interna, adequada à dimensão da organização	P	★ ★ ★		35
3.22	O auditor interno informa diretamente o conselho de administração		★		36
3.23	<i>A auditoria interna determina:</i>				
3.23.1	a fiabilidade da informação disponível		★ ★		36
3.23.2	a fiabilidade e exatidão da informação financeira e operacional		★ ★		36
3.23.3	as violações dos controlos internos		★ ★		36
3.23.4	a existência de riscos não anteriormente controlados		★ ★ ★		36
3.24	A auditoria interna é realizada periodicamente		★ ★	▲	36
IV. NORMAS COMUNS EM MATÉRIA DE COMUNICAÇÃO DE INFORMAÇÕES					
	Normas comuns de informação financeira				
	<i>As instituições de microcrédito...</i>				
4.1	adotam um sistema comum de avaliação e comunicação de:				38
4.1.1	carteira de crédito atual		★		38
4.1.2	carteira de crédito bruta		★		38
4.1.3	carteira de crédito líquida		★		38
4.1.4	mutuários ativos		★ ★		38
4.1.5	receitas financeiras		★ ★		38
4.1.6	receitas de exploração		★ ★		38
4.1.7	despesas de pessoal		★		39
4.1.8	despesas de funcionamento		★		39
4.1.9	despesa financeira		★		39

Número da cláusula	Cláusula	Prioridade	Dificuldade	Apenas grandes instituições	Página
4.1.10	carteira de risco	P	★		39
4.1.11	anulações		★		39
4.1.12	provisões para perdas por imparidade (reserva para perdas com créditos)		★		39
4.1.13	ativos		★		39
4.1.14	passivos		★		39
4.1.15	índice de sustentabilidade operacional	P	★		40
	Normas comuns de informação de caráter social				
	<i>As instituições de microcrédito...</i>				
4.2	divulgam ao público...				
4.2.1	a missão	P	★		40
4.2.2	o montante médio dos créditos concedidos		★		40
4.2.3	o montante médio dos créditos em percentagem do rendimento nacional bruto		★		40
	<i>se for pertinente para o mercado-alvo e a missão...</i>				
4.2.4	a percentagem de clientes femininos		★		40
4.2.5	a percentagem de clientes rurais		★		40
4.2.6	a percentagem de clientes em situação de pobreza		★		40
4.2.7	a percentagem de clientes com acesso aos serviços financeiros tradicionais		★★		40
4.2.8	a percentagem de clientes de minorias		★		40
4.2.9	a percentagem de novas empresas financiadas		★		40
4.2.10	a percentagem de clientes que recebem prestações sociais		★		40
	Normas comuns em matéria de divulgação				
4.3	O público tem acesso à informação		★		40
	<i>As instituições de microcrédito...</i>				
4.4	divulgam ao público...				
4.4.1	o número de mutuários ativos		★		40
4.4.2	o número e montante dos créditos concedidos e por liquidar		★		40
4.4.3	o valor da carteira atual, bruta e líquida		★		40
4.4.4	a carteira de risco		★		41
4.4.5	a percentagem de empréstimos a partes relacionadas		★★		41
4.4.6	o valor total do ativo e passivo		★		41

Número da cláusula	Cláusula	Prioridade	Dificuldade	Apenas grandes instituições	Página
4.4.7	o índice de sustentabilidade operacional	P	★		41
4.4.8	as subvenções recebidas		★★		41
4.4.9	o custo por crédito		★		41
4.4.10	o número de agentes de crédito e de pessoal (total)		★		41
4.5	registam e divulgam publicamente o número de reclamações recebidas anualmente	P	★		41
V. SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTÃO (MIS)					
Capacidade funcional e possibilidades de expansão					
<i>As instituições de microcrédito dispõem de um sistema informático de gestão (MIS) que...</i>					
5.1	produz relatórios financeiros fundamentais	P	★		43
5.2	permite à instituição realizar a gama completa de atividades de contabilidade		★★		43
5.3	funciona em conformidade com as normas de contabilidade reconhecidas		★		43
5.4	permite a elaboração de relatórios periódicos sobre a qualidade da carteira de crédito	P	★★		43
5.5	permite gerir e manter as informações sobre os clientes	P	★		43
5.6	recolhe informações sobre o perfil dos clientes de acordo com a sua missão		★★		43
5.7	facilita um acesso rápido à informação pertinente para a direção, o pessoal e o conselho de administração		★★		44
5.8	permite gerir o crescimento previsto e integrar novos produtos, múltiplos serviços, agências e canais de distribuição		★★		44
Segurança e apoio dos trabalhadores					
<i>As instituições de microcrédito...</i>					
5.9	garantem a segurança do sistema informático de gestão (MIS)		★★		44
5.10	restringem o acesso ao sistema informático de gestão (MIS)		★★		44
5.11	dispõem de meios de armazenamento e recuperação de dados		★★		44
5.12	dispõem de mecanismos de salvaguarda para impedir a alteração ilícita ou fortuita de ficheiros de dados		★★		44
5.13	dispõem de sistemas informáticos de gestão (MIS) que podem realizar pistas de auditoria de operações cruciais		★★		45
5.14	disponibilizam formação e/ou manuais ao pessoal		★★		45

1



Relações com clientes e investidores

Introdução

As instituições de microcrédito têm obrigações claras para com os clientes e os investidores. O bem-estar dos clientes está estreitamente associado à missão das instituições de microcrédito no combate à pobreza e à exclusão social e financeira e, por seu turno, os investidores públicos e privados são cada vez mais importantes no financiamento do setor. Por conseguinte, o estabelecimento de princípios que orientem o tratamento dos clientes e que garantam a transparência e a fiabilidade no relacionamento com os investidores é de grande importância. Esta parte do código estabelece uma série de obrigações das instituições de microcrédito para com os seus clientes e investidores. Nelas se incluem um processo de concessão de créditos justo e transparente, o direito de recurso, a prevenção do sobre-endividamento dos clientes, a proteção dos dados destes últimos e uma conduta transparente em relação aos investidores.

Relações com o cliente

Prestação ao cliente da informação necessária

Cláusula 1.1: As instituições de microcrédito divulgam os custos dos créditos no seu material publicitário (★)

Os custos divulgados como custo total do crédito ou taxa anual de encargos efetiva global em todo o material publicitário para promover a instituição são baseados no preço.

Cláusula 1.2: A seguinte informação consta do acordo de crédito:

Cláusula 1.2.1: a identidade e o endereço físico do mutuante (★)

Cláusula 1.2.2: o montante (★)

Cláusula 1.2.3: a duração do contrato de crédito (★)

Cláusula 1.2.4: a taxa de juro (★)

Cláusula 1.2.5: os custos como custo total do empréstimo (★)

Cláusula 1.2.6: os encargos por reembolsos tardios (★)

Cláusula 1.2.7: o direito de retração (★)

Cláusula 1.2.8: o calendário de reembolso (★)

Esta cláusula foi identificada como uma cláusula prioritária, porque a prestação de informações contratuais claras é importante para ajudar os clientes a tomar decisões de empréstimo informadas

Cláusula 1.3: No caso de empréstimos de duração igual ou superior a 12 meses, as instituições de microcrédito facultam aos seus clientes informação clara e exata sobre os seus empréstimos numa declaração anual ou disponibilizam-na em linha. (★★★)

A declaração anual deve incluir o montante pago (capital e juros), o saldo remanescente (capital e juros) e a estrutura dos pagamentos em curso (calendário, montantes, capital e juros). Esta declaração anual pode ser transmitida por via eletrónica, em papel ou ser disponibilizada em linha.



Cláusula 1.4: As instituições de microcrédito adotam as medidas adequadas para garantir que os clientes compreendem plenamente os produtos, o processo e as condições do contrato. (★★)

É utilizado um processo documentado para comunicar informações relacionadas com o produto ou serviço (sobre termos, condições e fixação de preços do produto, incluindo contratos), antes de o cliente o assinar ou renovar. Os clientes devem dispor de tempo suficiente e oportunidade para examinar as condições, definidas numa proposta distinta ou no contrato, antes da assinatura. Se necessário e adequado, estas medidas podem incluir a formação do pessoal dos serviços de atendimento, a fim de garantir uma comunicação eficaz com todos os clientes, ou a leitura dos contratos em voz alta a clientes analfabetos ou deficientes visuais e a disponibilização de material nas línguas locais. Também constitui uma boa prática fornecer aos clientes fichas com as informações mais importantes.

Direitos dos clientes

Cláusula 1.5: Os clientes têm direito: a) a desistir do contrato no prazo de sete dias, a contar da celebração do contrato de crédito, ou b) a devolver o crédito na íntegra, sem custos adicionais, no prazo de sete dias a contar da celebração do contrato de crédito, sem ter necessidade de indicar qualquer motivo. (★★)

Esta cláusula foi identificada como **prioritária** porque se trata de um direito do cliente importante e amplamente reconhecido. Este direito deve estar consagrado no contrato de crédito. Os custos adicionais referem-se aos custos que vão além de quaisquer despesas administrativas ou taxas de juro pagas até ao dia em causa.

Cláusula 1.6: Os clientes têm direito a que o historial de crédito acumulado com uma instituição de microcrédito seja comunicado às agências e bases de dados nacionais de informação de crédito, caso estas existam. (★★)

Se for caso disso, este direito pode ser consagrado no contrato de crédito. Esta medida tem por objetivo permitir que os clientes estabeleçam uma classificação de crédito positiva. Esta cláusula é aplicável apenas nos países em que existem agências e bases de dados nacionais de informação de crédito que procedem à recolha de históricos de crédito positivos.

Evitar o sobre-endividamento dos clientes

Cláusula 1.7: As instituições de microcrédito avaliam a capacidade de reembolso e a acessibilidade em termos de custos do crédito, com base em informação suficiente prestada pelo requerente ou obtida em bases de dados e/ou junto de concorrentes. (★★)

Esta cláusula foi identificada como **prioritária** porque previne o risco de sobre-endividamento dos clientes. No mínimo, esta avaliação deve incluir o cálculo do fundo de maneo, o excedente a nível da empresa e a nível privado e o ativo e passivo do cliente. Deve também incluir uma investigação da capacidade de executar o projeto. Neste sentido, considera-se uma boa prática recorrer a serviços internos de desenvolvimento empresarial ou a parceiros externos para efeitos de apoio à avaliação.

Cláusula 1.8: As instituições de microcrédito aplicam políticas de crédito que fornecem orientações explícitas sobre os limiares de dívida dos mutuários e os níveis aceitáveis de endividamento junto de outras fontes. (★★)

A política de crédito pode estabelecer limiares de dívida como percentagem ou série de percentagens do rendimento disponível que se pode razoavelmente prever que um mutuário seja capaz de gerir. Para tal, convém basear-se numa avaliação realista do rendimento disponível, que tenha em conta flutuações e inclua provisões para outras dívidas.

Cláusula 1.9: Em caso de não pagamento ou de pagamento insuficiente superior a um mês de crédito, a instituição de microcrédito deve informar sem demora o mutuário dessa situação através dos meios adequados. (★)

O sistema e os procedimentos garantem que os mutuários em situação de não pagamento ou pagamento insuficiente superior a um mês de crédito sejam informados sem demora através dos meios adequados.

Assistência aos clientes

Cláusula 1.10: As instituições de microcrédito avaliam periodicamente a satisfação dos clientes. (★★★)

No caso das grandes instituições de microcrédito, isto implica avaliações mais formais e periódicas, recorrendo a métodos de estudos de mercado reconhecidos, como grupos de reflexão, inquéritos, questionários ou painéis de clientes. Para as instituições de menores dimensões, a avaliação pode revestir um caráter mais informal, com entrevistas a clientes ou debates em grupo.

Cláusula 1.11: As instituições de microcrédito aplicam uma política explícita, do conhecimento de todos os membros do pessoal, que exige que as reclamações dos clientes sejam devidamente examinadas e resolvidas em tempo útil. (▲) (★★)

As instituições dispõem de políticas em matéria de reclamações dos clientes que incluem a forma de tratar as reclamações e como informar os clientes sobre os seus direitos de reclamação e o mecanismo de reclamação.

Cláusula 1.12: As instituições de microcrédito dispõem de um mecanismo de tratamento das reclamações dos clientes, dotado de recursos humanos específicos. (★)

Esta cláusula foi identificada como prioritária, porque o direito de reclamação e de recurso é um direito do cliente importante e amplamente reconhecido. Esta área deve ser da responsabilidade de um ou vários membros do pessoal. Pode fazer parte da descrição de funções de um membro ou de um grupo de membros do pessoal.

Cláusula 1.13: No decurso do processo de pedido de crédito, as instituições de microcrédito garantem que os clientes são informados do seu direito de apresentar queixa e das modalidades de apresentação da mesma à pessoa competente. (★)

O direito de reclamação e a pessoa competente para efeitos de apresentação da reclamação devem ser comunicados ao requerente do crédito e constar da informação que lhe for facultada.

Comportamento ético do pessoal e das instituições

Cláusula 1.14: As instituições de microcrédito não efetuam discriminações em função da raça ou origem étnica, do sexo, da filiação política, de deficiência, da religião ou da orientação sexual na seleção e no tratamento dos clientes. (★)

O tratamento não discriminatório é importante para facilitar o acesso aos serviços financeiros a todos os clientes que os podem utilizar e reforça a sua confiança na equidade da instituição. A instituição aplica uma política de não discriminação (p. ex., no manual do crédito, no código de conduta ou noutros documentos semelhantes), que especifica que os pedidos de empréstimo não são avaliados em função da raça ou origem étnica, do sexo, da filiação política, de deficiência, da religião ou da orientação sexual como fatores determinantes da capacidade de endividamento, e é fornecida formação ao pessoal competente. As instituições que utilizam algoritmos no processo de subscrição devem: documentar e rever as razões para o fazerem; e excluir variáveis potencialmente discriminatórias (raça, origem étnica, sexo, idade, deficiência, filiação política, orientação sexual e religião) no algoritmo, mesmo que esteja associado à probabilidade de reembolso.

Cláusula 1.15: As instituições de microcrédito aplicam uma política que define claramente as práticas de cobrança adequadas e inadequadas pelo pessoal e por terceiros. (★★)

A instituição dispõe de um procedimento escrito para a cobrança de dívidas, que enumera as práticas aceitáveis e não aceitáveis em matéria de cobrança de dívidas. O procedimento deve aplicar-se ao pessoal da instituição e aos agentes de execução externos (terceiros).

Cláusula 1.16: A instituição de microcrédito efetua avaliações periódicas do pessoal, para determinar o seu desempenho, o comportamento ético, a conduta profissional e a qualidade da interação com os clientes. (★)

São efetuadas avaliações do pessoal, pelo menos, uma vez por ano, as quais devem abordar aspetos como o desempenho, o comportamento ético e a conduta profissional, incluindo as relações com os clientes.

Proteção dos dados dos clientes

Cláusula 1.17: As instituições de microcrédito dispõem de uma política de privacidade escrita, que rege a recolha, o tratamento, a utilização e a distribuição dos dados dos clientes. (★★)

A instituição deve dispor de políticas e procedimentos de privacidade escritos, que rejam a recolha, o tratamento, a utilização, a distribuição e o armazenamento dos dados dos clientes.

Cláusula 1.18: As instituições de microcrédito velam pela utilização de sistemas (incluindo sistemas informáticos) para proteger a confidencialidade, a segurança, a exatidão e a integridade dos dados financeiros e pessoais dos clientes. (★★)

Estes podem incluir a proteção através de uma chave de acesso ou a cifragem das bases de dados dos clientes.

Cláusula 1.19: Os clientes são informados das utilizações que serão dadas à sua informação e do direito que lhes assiste de retirar a autorização de utilização da mesma. (★)

Nas explicações, deve fazer-se referência às formas de utilização e apresentação dos dados, bem como ao direito de o cliente retirar a sua autorização para uma determinada utilização específica. As explicações devem ser dadas ao cliente antes de lhe solicitar a informação em causa.

Cláusula 1.20: Exige-se o consentimento escrito do cliente para a utilização de qualquer informação que lhe diga respeito em promoções, material de comercialização e demais informação divulgada ao público. (★)

Por conseguinte, uma tal utilização dos dados do cliente requer a assinatura do mesmo. O cliente poderá fornecer a assinatura eletronicamente, por correio eletrónico.

Relações com investidores

Cláusula 1.21: As instituições de microcrédito são responsáveis por não induzir os investidores em erro. (★)

Devem ser disponibilizadas informações pertinentes e claras que permitam aos particulares/pequenos investidores tomar decisões informadas (p. ex., historial de delinquência quando o retorno do investimento depender do desempenho da carteira). Deve explicitar-se a dimensão e a natureza do risco (p. ex., se o retorno do investimento depende do desempenho da carteira, etc.). Tal não se aplica às instituições que oferecem ações fixas, de baixo custo como forma de adesão (p. ex., cooperativas de crédito e sociedades cooperativas).

Cláusula 1.22: As instituições de microcrédito que aceitam investimentos de pequenos investidores ou particulares devem documentar os processos para assegurar que os clientes compreendem os riscos. (★)

Tal pode implicar a utilização de declarações de exoneração de responsabilidade sobre risco aquando da adesão como investidor (p. ex., ter de colocar um visto numa casa para confirmar que compreende o risco de perda de dinheiro), remeter para aconselhamento e recursos independentes e profissionais e indicar um ponto de contacto na instituição para mais informações. A presente cláusula não se aplica a instituições que não assumem investimentos de pessoas singulares. As instituições de microcrédito que oferecem ações fixas, de baixo custo como forma de adesão, tais como as cooperativas de crédito, não são abrangidas por esta cláusula.

2



Governança



Introdução

A governação «abrange todos os mecanismos através dos quais os intervenientes [...] definem e realizam a missão da instituição [...] e garantem a sua sustentabilidade, mediante a adaptação ao ambiente e a prevenção e superação das crises».³ Estruturas de governação sólidas e responsáveis têm grande importância para as instituições de microcrédito, pois estabelecem uma orientação clara para as mesmas e garantem que estas não se desviem do rumo traçado. Isto é particularmente importante para evitar que haja afastamentos em relação à missão definida. Esta parte diz respeito ao plano de negócios, ao papel e às responsabilidades do conselho de administração e dos órgãos de direção e às auditorias externas.

Elaboração de um plano de negócios

Cláusula 2.1: A instituição de microcrédito apresenta documentação estratégica (p. ex., plano de negócios, estratégia e plano estratégico e operacional), objeto de revisão periódica, pelo menos, uma vez por ano, que será atualizada em função das necessidades. (★★)

Esta cláusula foi identificada como **prioritária** porque os documentos estratégicos (p. ex., plano de negócios, estratégia e plano operacional) podem ser utilizados como roteiro, definindo a direção da organização e norteando as suas políticas e estratégias. As componentes da documentação estratégica são definidas na **cláusula 2.3**.

Cláusula 2.2: As documentação estratégica (p. ex., plano de negócios, estratégia, plano operacional) deve abranger um período mínimo de três anos. (★★)

Cláusula 2.3: A documentação estratégica (p. ex., plano de negócios, estratégia, plano operacional) cobre, no mínimo, os seguintes aspetos da atividade: (★★)

Esta cláusula foi identificada como **prioritária** porque, sem estes elementos, a documentação estratégica pode não ser suficiente para orientar a organização.

Cláusula 2.3.1: missão, metas e objetivos (★★)

Cláusula 2.3.2: conceção e prestação de produtos, assegurando que estes estão em consonância com a missão (★★)

Cláusula 2.3.3: forma jurídica e institucional, incluindo propostas de alteração da estrutura jurídica e institucional da instituição (★★)

Cláusula 2.3.4: previsão orçamental exaustiva (★★)

Cláusula 2.3.5: identificação dos principais riscos e de como serão geridos (★★)

Cláusula 2.4: Os documentos estratégicos incluem tanto objetivos sociais como financeiros. (★★)

As instituições de microcrédito avaliam e comunicam os indicadores de resultados financeiros e sociais estabelecidos em «Normas de comunicação de informações», capítulo 4, do código. Neste contexto, pretende-se sobretudo verificar o equilíbrio entre os objetivos financeiros e sociais da documentação estratégica (p. ex., plano de negócios, estratégia e plano operacional).

Cláusula 2.5: As instituições de microcrédito devem tomar medidas práticas para promover a sustentabilidade ambiental. (★★)

As instituições devem realizar algumas ações práticas para promover a sustentabilidade ambiental. Existem duas formas de as instituições poderem promover a sustentabilidade ambiental. Em primeiro lugar, podem gerir a pegada ecológica dentro das suas organizações (p. ex., mecanismos específicos para reduzir o consumo de papel, água ou energia, reduzir e tratar os resíduos e reduzir as emissões de carbono). Em segundo lugar, as instituições podem promover práticas ecológicas através da oferta de produtos financeiros ecológicos ou tendo em conta os riscos ambientais no processo de aprovação de empréstimos (p. ex., não financiando atividades com elevado risco ambiental). As instituições podem realizar ações num destes domínios ou em ambos.

Cláusula 2.6: As instituições de microcrédito utilizam instrumentos de controlo e de desempenho da gestão no plano de negócios. (★★)

Estes incluem, no mínimo, a orçamentação e a análise da variância (ou seja, o cálculo da diferença entre as despesas e receitas orçamentadas e previstas – ver o glossário). A utilização deste tipo de instrumentos deve ser claramente enunciada na documentação estratégica (p. ex., plano de negócios, estratégia, plano operacional).

Conselho de administração



Independência do conselho de administração

Cláusula 2.7: Todas as instituições de microcrédito têm um conselho de fiscalização, um conselho de administração ou um órgão equivalente (doravante o «conselho de administração»). (★)

Esta cláusula foi identificada como **prioritária** porque o conselho de administração é fundamental para garantir a viabilidade da instituição e o cumprimento da sua missão. A composição do conselho de administração ou órgão equivalente deve ser conhecida e deve ter um presidente, realizar reuniões periódicas, registadas em atas escritas, e respeitar as cláusulas estabelecidas no código. O conselho de administração reúne-se quatro vezes por ano, no mínimo.

Cláusula 2.8: O conselho de administração dispõe de um comité de auditoria ou fiscalização. (▲) (★★)

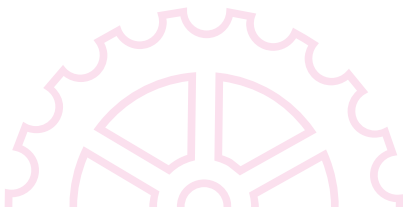
O conselho de administração das grandes instituições dispõe de um comité de auditoria ou fiscalização. Um subgrupo distinto do conselho de administração tem a responsabilidade de supervisionar a auditoria. O comité deve ser composto por membros designados pelo conselho de administração e realizar reuniões periódicas, registadas em atas escritas.

Cláusula 2.9: O comité de auditoria ou fiscalização é independente da direção. (▲) (★★)

O número de representantes da direção deve ser o mais reduzido possível e constituir apenas uma minoria de membros do comité de auditoria ou fiscalização.

Cláusula 2.10: O comité de auditoria ou fiscalização realiza reuniões anuais com auditores externos. (▲) (★★)

As atas das reuniões são registadas e conservadas como referência. Embora a direção possa estar presente nas reuniões com os auditores, o comité de auditoria ou fiscalização tem o direito de realizar reuniões sem a participação da equipa de direção, se for caso disso.



Cláusula 2.11: O comité de auditoria ou fiscalização possui conhecimentos especializados em análise financeira e contabilidade. (▲) (★★)

Cláusula 2.12: No caso das grandes instituições de microcrédito, o conselho de administração é composto por um mínimo de cinco membros. O conselho de administração das pequenas e médias instituições de microcrédito tem um mínimo de três membros. (★)

Cláusula 2.13: A maioria dos membros do conselho de administração é independente da direção. (★★)

Por outras palavras, a maioria do conselho de administração não deve ser composta por uma combinação de membros da direção, do pessoal, dos clientes ou seus familiares diretos. Esta cláusula foi identificada como **prioritária** porque um conselho de administração independente é essencial para garantir uma supervisão eficaz da direção e fornecer-lhe orientações sobre questões estratégicas. Esta cláusula não se aplica às cooperativas em que o conselho de administração é constituído por clientes que sejam acionistas da cooperativa. As cooperativas e sociedades mútuas que concedem microcrédito devem garantir que o conselho de administração não é constituído maioritariamente por uma combinação de direção, pessoal ou familiares diretos.

Cláusula 2.14: A seleção do presidente e dos membros do conselho de administração e a remuneração que recebem são decididos pela assembleia geral, pela assembleia geral anual ou pelo órgão mais elevado na hierarquia. (★)

A eleição do presidente e dos membros do conselho de administração deve constar da ata da assembleia geral ou da assembleia geral anual.

Cláusula 2.15: A eficácia do conselho de administração é avaliada periodicamente pela assembleia geral, pela assembleia geral anual ou por um órgão equivalente. (▲) (★★)

O desempenho e a eficácia do conselho de administração devem constar de um ponto específico da ordem de trabalhos e o debate deve ser registado na ata da assembleia geral, da assembleia geral anual ou de um órgão equivalente.

Responsabilidades do conselho de administração

Cláusula 2.16: O conselho de administração supervisiona o desempenho dos órgãos de direção. (★★)

O desempenho do diretor-geral executivo, do diretor executivo, do diretor financeiro ou dos dois cargos mais altos na hierarquia da organização deve constar de um ponto específico da ordem de trabalhos de, pelo menos, uma reunião do conselho durante o ano. Esta discussão incide no desempenho, pelos órgãos de direção, das funções fundamentais de gestão, tais como a planificação, organização e execução de planos, os recursos humanos, a liderança e a direção e o controlo e acompanhamento.

Cláusula 2.17: O conselho de administração fornece orientações estratégicas úteis regularmente, para ajudar a direção a definir a estratégia. (★)

Os membros do conselho de administração participam na definição de objetivos a longo prazo e na elaboração de documentos estratégicos (p. ex., plano de negócios, estratégia, plano operacional), demonstrando propriedade dos principais objetivos estratégicos. O conselho de administração revê os indicadores, pelo menos, trimestralmente e analisa o risco de afastamento da missão regularmente e quando necessário.

Cláusula 2.18: O conselho de administração revê os indicadores de gestão dos resultados sociais regularmente. (★★)

O conselho de administração revê informações exaustivas sobre o alcance em relação à população-alvo, a satisfação das necessidades dos clientes e os resultados sociais.

Influência do conselho de administração na instituição de microcrédito

Cláusula 2.19: O conselho de administração seleciona e nomeia o diretor-executivo da instituição de microcrédito. (★)

Esta cláusula deve constar dos documentos de governação e dos manuais de recursos humanos da instituição.

Cláusula 2.20: O conselho de administração decide o nível de remuneração dos cargos de direção. (★★)

O conselho de administração decide o nível de remuneração do diretor-geral executivo e, se aplicável, de outros cargos de direção. Esta cláusula deve constar dos documentos de governação e dos manuais de recursos humanos da instituição.

Cláusula 2.21: O conselho de administração aprova mudanças significativas nas políticas de fixação de preços. (★)

O conselho de administração deve aprovar mudanças significativas no nível ou no método de fixação das taxas de juro. Tal inclui a introdução de taxas, aumentos consideráveis dos preços cobrados e outras mudanças significativas na fixação das taxas de juro. As instituições devem dispor de uma política de fixação de preços, que é analisada pelo conselho de administração. Esta política deve explicar a forma como a fixação de preços foi desenvolvida e que componentes estão incluídas no preço, bem como fundamentar a política de fixação de preços.

Cláusula 2.22: Os membros do conselho de administração são informados mensal ou trimestralmente dos dados sobre a qualidade da carteira, os resultados financeiros e os clientes. (★)

O conselho de administração é informado mensal ou trimestralmente dos dados sobre a qualidade da carteira financeira, os resultados financeiros e os clientes regularmente (pelo menos, com uma frequência trimestral).

Cláusula 2.23: Pelo menos, um membro do conselho de administração tem conhecimentos em matéria de banca, finanças e risco de crédito. (★★)

O objetivo é assegurar que os membros têm algum conhecimento nestes domínios (que são capazes de ler e compreender relatórios financeiros).

Seleção e representação dos membros do conselho de administração

Cláusula 2.24: Em conformidade com a legislação nacional, não podem fazer parte do conselho de administração as pessoas que não reúnam as condições para o efeito. (★)

A instituição enumera e estabelece as pessoas que não reúnem as condições necessárias para se tomarem membros do conselho de administração na documentação de governação, caso tal não esteja previsto na regulamentação.

Cláusula 2.25: Todas as instituições de microcrédito dispõem de normas em matéria de limitação de mandatos e de rotação dos membros do conselho. (★)

Essas normas podem constar dos estatutos ou estar previstas na regulamentação nacional ou noutra documentação de governação (se disponíveis). Por razões práticas, os membros do conselho de administração nomeados por entidades de financiamento ou por investidores podem não ser abrangidos por essas normas.

Cláusula 2.26: Todas as instituições de microcrédito dispõem de normas que exigem a divulgação completa dos conflitos de interesse dos membros do conselho de administração. (★)

Todos os conflitos de interesse devem ser divulgados no relatório anual ou noutro documento acessível ao público ou, pelo menos, aos investidores e aos membros.

Cláusula 2.27: Os conselhos de administração de todas as instituições de microcrédito possuem membros com qualificação adequada ou experiência equivalente nos seguintes domínios: finanças, comércio e gestão. (★★)

Cláusula 2.28: As instituições de microcrédito dispõem, no conselho de administração ou na direção, de membros com conhecimentos em matéria de resultados sociais (▲) (★★★)

Pelo menos, um membro do conselho de administração ou da direção tem conhecimentos em matéria de resultados sociais. Provas de conhecimentos dos resultados sociais podem incluir a participação no grupo de trabalho para os resultados sociais ou formação interna, experiência em gestão de resultados sociais ou experiência em aconselhamento e consultoria.

Direção



Conhecimentos especializados em matéria de gestão de recursos humanos

Cláusula 2.29: Os diretores-executivos das instituições de microcrédito possuem as qualificações necessárias para realizar as funções de gestão fundamentais. (★)

Estas incluem a planificação, organização e execução de planos, os recursos humanos, a liderança e a direção e o controlo e acompanhamento. Estas funções são supervisionadas pelo conselho de administração, em conformidade com o disposto na **cláusula 2.16**.

Cláusula 2.30: As instituições de microcrédito dispõem de um plano de sucessão para os membros dos órgãos de direção. (▲) (★★)

As instituições de microcrédito dispõem de um plano para as saídas previstas (p. ex., em caso de reforma) e imprevistas dos diretores. Embora possa não existir por escrito, este plano deve ser explícito e do conhecimento do conselho de administração e pode incluir potenciais candidatos, a formação de potenciais candidatos internos e disposições temporárias.

Cláusula 2.31: As instituições de microcrédito dispõem de políticas de pessoal claras estabelecidas por escrito nos manuais correspondentes. (★★)

A instituição dispõe de políticas em matéria de pessoal, incluindo as promoções, os procedimentos disciplinares e a política salarial. As grandes instituições dispõem de políticas de pessoal pormenorizadas, descritas em manuais. As pequenas e médias instituições dispõem de políticas menos pormenorizadas, descritas em orientações. Tal abrange as promoções, os procedimentos disciplinares e os salários.

Cláusula 2.32: As instituições de microcrédito dispõem de programas formais de formação contínua e de entrada em funções. (★★)

As instituições dispõem de um programa de formação formal para trabalhadores novos e existentes destinado a garantir que compreendem plenamente a missão, os objetivos sociais e os valores da instituição. Para as pequenas instituições de microcrédito, pode ser suficiente um programa informal de formação contínua e de entrada em funções.

Cláusula 2.33: As instituições de microcrédito dispõem de um mecanismo de reclamação do pessoal (★)

As grandes instituições dispõem de um mecanismo formal de reclamação, que permite aos trabalhadores apresentar preocupações relacionadas com o local de trabalho (p. ex., assédio sexual) de uma forma confidencial. O mecanismo é ativamente utilizado para recolher e resolver as reclamações dos trabalhadores. As pequenas e médias instituições dispõem de um sistema informal que permite aos trabalhadores apresentar preocupações relacionadas com o trabalho, de uma forma confidencial, a alguém que não seja o superior hierárquico direto.

Cláusula 2.34: As instituições de microcrédito analisam a satisfação dos trabalhadores (▲) (★★)

As instituições analisam a satisfação dos trabalhadores anualmente (incluindo com a desagregação dos resultados por género). Nos inquéritos de satisfação formais, os trabalhadores apresentam as suas observações sobre questões como a carga de trabalho, a formação dos trabalhadores, a comunicação, a sua participação e a liderança dos superiores hierárquicos.

Manuais operacionais

Cláusula 2.35: As instituições de microcrédito dispõem de manuais operacionais de gestão. (★★)

A instituição dispõe de manuais que descrevem em pormenor a gestão das operações. Estes manuais tratam de aspetos como os pedidos, as aprovações e o refinanciamento de créditos, a avaliação da qualidade da carteira e a constituição de provisões.

Cláusula 2.36: As instituições de microcrédito dispõem de manuais operacionais sobre as operações financeiras. (▲) (★★★)

A instituição dispõe de manuais financeiros, que descrevem em pormenor as operações financeiras, nomeadamente os controlos orçamentais, a elaboração de demonstrações financeiras exatas e os procedimentos de tesouraria. Tal inclui aspetos como o tratamento de dinheiro líquido, a contabilidade, os investimentos, o financiamento e a gestão da liquidez.

Cláusula 2.37: As instituições devem dispor de uma abordagem documentada do pagamento de dividendos e da remuneração dos diretores-executivos e dos órgãos de direção (★★)

Este documento deve descrever a estrutura, a fundamentação e a abordagem adotada para determinar o pagamento de dividendos e a remuneração dos diretores-executivos e dos órgãos de direção. Tal pode incluir a utilização de avaliações comparativas e tabelas salariais. O documento deve abordar a forma como a instituição garante a sua proporcionalidade e adequação à luz dos objetivos sociais e dos grupos-alvo da instituição, tendo em conta qualquer apoio público recebido, inclusivamente da UE.

Auditoria externa

Cláusula 2.38: As instituições de microcrédito são objeto de uma auditoria anual, realizada por um auditor externo. (★)

Esta cláusula foi identificada como **prioritária** porque a realização de auditorias externas constitui um dos principais meios para garantir a exatidão e a pertinência dos relatórios financeiros.

Cláusula 2.39: O auditor possui as qualificações, creditações e experiência indispensáveis, em conformidade com as normas nacionais ou internacionais em matéria de contabilidade. (★)

Cláusula 2.40: A auditoria externa realiza-se de acordo com as normas nacionais ou internacionais em matéria de contabilidade. (★)

Cláusula 2.41: A auditoria externa é acompanhada de uma carta do auditor. (★)

A carta deve conter um parágrafo de opinião, com um dos seguintes tipos de parecer: parecer sem reservas, parecer sem reservas com ênfases, parecer com reservas, abstenção de parecer ou parecer desfavorável.

Cláusula 2.42: Em caso de parecer com reservas, a instituição de microcrédito adota as medidas necessárias para dar resposta às questões colocadas na carta. (★)

As medidas adotadas ou propostas para corrigir as questões colocadas na carta devem ser comunicadas ao conselho de administração e, se for caso disso, abordadas no plano de negócios.

3



Gestão de risco

Introdução

As instituições de microcrédito enfrentam vários riscos que ameaçam a sua viabilidade institucional e financeira e o desenvolvimento a longo prazo. As suas carteiras podem registar súbitos aumentos dos créditos em situação de incumprimento ou de mora. As instituições podem ser objeto de empréstimos fraudulentos realizados pelos seus agentes de crédito. Por isso, é imperativo que as instituições disponham de sistemas e procedimentos eficazes, para identificar, avaliar e estabelecer prioridades em termos de riscos, bem como controlos internos (p. ex., comités de crédito), a fim de prevenir ou detetar resultados indesejados, e uma função de auditoria interna, para detetar violações dos controlos internos e comportamentos fraudulentos. Esta parte do código estabelece normas comuns para a gestão dos riscos de crédito, de fraude e de segurança e para a função de auditoria interna.

Quadro de gestão do risco

Cláusula 3.1: As instituições de microcrédito estabelecem processos e procedimentos formais e explícitos para identificar, avaliar e classificar os riscos por ordem de prioridade. (★★★)

Esta cláusula foi identificada como **prioritária** porque estes processos e procedimentos são essenciais para reduzir a probabilidade de ocorrência de prejuízo e, caso este se verifique, reduzir ao mínimo a sua dimensão. Estes processos devem garantir que os riscos são examinados e avaliados periodicamente (a frequência depende da prioridade atribuída ao risco em questão). Para tal, pode ser necessário realizar reuniões periódicas para examinar os riscos recorrendo a uma matriz ou um registo dos riscos. A matriz ou o registo dos riscos identifica os riscos, determina a probabilidade e a gravidade destes (p. ex., baixa, média ou elevada), e estabelece um perfil de risco global que combina as medidas (probabilidade e gravidade). Pode ainda integrar a qualidade da atual gestão do risco em termos de controlo do risco (p. ex., boa, aceitável ou deficiente) e a tendência dos riscos (p. ex., estável, de aumento ou de diminuição).

Cláusula 3.2: Um quadro superior da direção é responsável pela gestão do risco na instituição. (★)

Esta cláusula foi identificada como **prioritária** porque a direção define a estratégia a seguir no que respeita à abordagem do risco e ao controlo interno na organização. É importante que os membros do pessoal responsáveis não sejam efetivos operacionais, como, por exemplo, agentes de crédito ou pessoal administrativo; esta função deve ser preferencialmente desempenhada pelo diretor financeiro. Nas instituições de maior dimensão, a pessoa a quem é atribuída a responsabilidade da gestão do risco não deve participar em atividades operacionais, mas sim dedicar-se em exclusivo à gestão do risco.

Cláusula 3.3: As instituições de microcrédito aplicam controlos internos. (★)

As instituições devem dispor de controlos internos para assegurar níveis aceitáveis de risco. Os controlos do risco habituais incluem a exigência de duas assinaturas para a concessão de empréstimos, a fim de reduzir o risco de crédito e o risco de empréstimos fraudulentos, bem como caixas-fortes, cofres ou pessoal de segurança para proteger os ativos líquidos e outros ativos.

Cláusula 3.4: As instituições de microcrédito atribuem a competência em matéria de acompanhamento e transmissão dos dados pertinentes ao responsável pela gestão. (★)

Isto significa que um determinado membro do pessoal ou função específica do pessoal deve ser responsável pela recolha de dados e a elaboração de relatórios sobre os riscos pertinentes, bem como pela sua apresentação regular à direção. Tal implica também disponibilidade de comunicação regular de informações sobre gestão de riscos e atribuição de responsabilidades para a comunicação de informações sobre a gestão de riscos.

Gestão do risco de crédito

Cláusula 3.5: As instituições de microcrédito têm em conta o risco na fixação dos preços dos seus produtos. (★★)

A taxa de juro deve refletir, pelo menos em parte, o nível de risco e os custos relacionados com a concessão dos empréstimos. Não se trata, evidentemente, do único fator a ter em conta, já que o nível da taxa de juro pode também ser influenciado pelos limites máximos das taxas de juro a nível nacional, pelas modalidades de financiamento e pela acessibilidade dos empréstimos em termos de custos para os mutuários. Se for caso disso, as instituições devem dispor de uma abordagem claramente documentada sobre a forma como refletem o benefício do apoio financeiro da UE nos micromutuários ao fixar as taxas de juro.

Cláusula 3.6: As instituições de microcrédito limitam os riscos de crédito mediante o requisito de que, pelo menos, duas pessoas aprove todos os empréstimos. (★)

Esta cláusula foi identificada como **prioritária** porque exigir que duas pessoas aprove os empréstimos é uma das formas mais amplamente reconhecidas de reduzir decisões de empréstimo erradas ou fraudulentas. Esta cláusula inclui também os empréstimos reprogramados e refinanciados. É admissível que um membro do pessoal aprove empréstimos que cumpram determinadas classificações mínimas ou condições utilizando um motor ou algoritmo sólido de decisão. Para empréstimos muito pequenos, é admissível que apenas um membro do pessoal aprove os pedidos de empréstimo preparados por outro membro do pessoal.

Cláusula 3.7: As instituições de microcrédito limitam os riscos de crédito mediante o exame da exposição global da instituição a determinadas concentrações de grupos de mutuários cuja capacidade de reembolso possa ser semelhante. (▲) (★★★)

Depender de uma gama limitada de mutuários pode sujeitar uma instituição a um risco elevado de taxas de incumprimento, em virtude de situações que afetem um grupo específico, por exemplo, recessões económicas geograficamente delimitadas ou mudanças setoriais (p. ex., nova regulamentação, aumento da concorrência) e catástrofes naturais. As concentrações de mutuários podem incluir designadamente, mas não só, um setor ou uma localização geográfica. Esta análise pode ser realizada pela direção e/ou o conselho de administração. Deve analisar-se o impacto na exposição ao risco da instituição, se esta pode e deve adotar medidas para prevenir uma dependência excessiva em relação a um determinado grupo de mutuários e quais seriam estas possíveis medidas (p. ex., diversificação da carteira ou expansão para novos mercados geográficos). É bem sabido que as instituições de microcrédito se dirigem sobretudo a grupos vulneráveis e que tal pode dar azo a concentrações de grupos de mutuários com uma capacidade de reembolso similar. Isto não significa que as instituições devam evitar a concessão de crédito a estes grupos.

Cláusula 3.8: As instituições de microcrédito que concedem incentivos ao pessoal devem garantir que esses incentivos não dependem apenas da concessão de crédito, mas também da qualidade da carteira. (★★)



Planificação da qualidade da carteira

Cláusula 3.9: As instituições de microcrédito devem, no mínimo, avaliar e acompanhar a qualidade da carteira. (★)

A instituição deve ser capaz de produzir informações fiáveis sobre a carteira de risco (rácio e volume por categoria de idade), apresentando, possivelmente, vários domínios (setor, sucursal, agente de crédito, produtos), bem como informações sobre o reescalonamento (carteira de risco, volume). Pode igualmente incluir créditos renegociados e empréstimos anulados.

Cláusula 3.10: As instituições de microcrédito procedem à revisão regular das despesas com provisões para crédito malparado bem como da metodologia em matéria de provisões para crédito malparado. (★★)

A instituição de microcrédito deve rever as despesas com provisões para crédito malparado periodicamente, a fim de verificar se estas refletem com exatidão as perdas com créditos da instituição. Se tal não for o caso, a instituição deve considerar a alteração da sua metodologia em matéria de provisões para crédito malparado. Esta revisão deve ter, no mínimo, uma frequência anual e ser efetuada pela direção ou o conselho de administração.

Cláusula 3.11: As instituições de microcrédito devem divulgar a sua metodologia em matéria de provisões para crédito malparado aos seus investidores e entidades de financiamento. (★)

Cláusula 3.12: As instituições de microcrédito dispõem de medidas explícitas em matéria de anulação da dívida e aplicam-nas coerentemente. (★★)

De um modo geral, uma política em matéria de anulação da dívida, ou seja, a política que rege o processo de reconhecer um crédito como incobrável, determina que um crédito vencido há um determinado número de dias é anulado. Esta situação pode ser verificada pelo auditor interno ou externo.

Gestão da fraude e do risco para a segurança

Cláusula 3.13: As instituições de microcrédito dispõem de uma política escrita que especifica limites de crédito para diversos tipos de agentes e comités de crédito. (★)

As instituições devem especificar na sua política de crédito o montante máximo de crédito que os seus agentes e comités de crédito podem conceder. O processo de concessão de créditos superiores a este limite deve também, se necessário, constar do documento que estabelece a referida política.

Cláusula 3.14: As instituições de microcrédito dispõem de procedimentos adequados, transparentes e explícitos para o reescalonamento de créditos. (★★)

Esta política deve facultar orientações sobre o tipo de reescalonamento permitido e considerado mais apropriado, o calendário de reembolso para os pagamentos em falta e as circunstâncias em que o reescalonamento é admissível e apropriado. O tipo de reescalonamento depende do facto de o mutuário continuar a pagar juros ou ser diferido o pagamento tanto dos juros e capital com ou sem acumulação de juros. O calendário de reembolso dos pagamentos em falta pode envolver pagamentos em bloco na sequência um acontecimento específico ou prestações. As circunstâncias apropriadas para o reescalonamento incluem a situação em que o mutuário se encontra temporariamente impossibilitado de efetuar o reembolso em virtude de um acontecimento imprevisto ou uma situação de emergência (p. ex., desastres naturais, pagamentos de clientes em atraso), mas continua a existir uma possibilidade de cobrança (através do rendimento da atividade da empresa ou de outras fontes). Estas orientações devem ser estabelecidas por escrito.

Cláusula 3.15: As instituições de microcrédito que concedem empréstimos garantidos têm uma política e procedimentos explícitos em matéria de garantia. (★★)

As políticas e os procedimentos devem abordar aspetos tais como o tipo de ativos aceitável como garantia, o processo de valoração e registo da garantia, os controlos da garantia para determinar a depreciação e procedimentos claros de restituição da garantia ao cliente (se a instituição mantiver a garantia durante o período de concessão do crédito).

Cláusula 3.16: As instituições de microcrédito definem a utilização livre ou restrita das contas de fundos. (★★★)

As instituições devem ter uma política que garanta uma separação entre as subvenções e os investimentos cuja utilização não esteja sujeita a restrições e aqueles que têm um fim determinado. Este é o procedimento-padrão no que respeita às normas contabilísticas aceites a nível nacional e internacional. Ao respeitarem essas normas, as instituições respeitarão a presente cláusula. Esta política é importante para evitar a utilização indevida dos fundos. Pode incluir a exigência de manter os fundos em contas distintas, de efetuar pistas de auditoria separadas para os diferentes fundos e de que estes sejam documentados por separado nas contas de auditoria e noutra documentação pertinente.

Cláusula 3.17: A instituição de microcrédito limita, na medida do possível, os movimentos em dinheiro líquido recorrendo a bancos ou a meios eletrónicos de transferência. (★★)

Os movimentos e as operações em dinheiro líquido podem colocar riscos em matéria de segurança para as instituições sob a forma de roubo ou destruição do dinheiro líquido, pelo que requerem o estabelecimento de medidas de proteção adequadas. O meio mais eficaz de proteger o dinheiro líquido consiste em efetuar, na medida do possível, todas as operações financeiras, incluindo pagamentos e reembolsos, por via eletrónica ou através de bancos. As instituições podem conceber as suas próprias estruturas eletrónicas de pagamento ou trabalhar em associação com bancos, por forma a utilizar a infraestrutura eletrónica de pagamentos já existente. Se a infraestrutura para a realização de transferências eletrónicas for limitada, as instituições podem considerar meios alternativos de pagamento eletrónico, como a banca móvel, os cartões pré-pagos ou os cartões de valor armazenado.

Cláusula 3.18: As instituições de microcrédito que movimentam dinheiro líquido adotam as seguintes medidas e procedimentos:

Cláusula 3.18.1: Medidas de segurança suficientes para proteger o dinheiro líquido e outros ativos (★★)

Podem incluir caixas fortes, cofres, sistemas de bloqueamento para portas e janelas, câmaras de segurança e pessoal de segurança.

Cláusula 3.18.2: Procedimentos normalizados e coerentes para as operações em dinheiro líquido (★★)

Estes procedimentos devem abranger o registo e a conciliação das operações em dinheiro líquido. No que diz respeito às médias e grandes instituições de microcrédito, estes procedimentos devem estar contemplados nos manuais de operações de tesouraria.

Cláusula 3.19: As instituições de microcrédito estabelecem uma separação entre as funções de autorização e de pagamento dos créditos. (★)

Esta norma deve figurar na descrição das tarefas do pessoal competente, no sistema informático e/ou nas políticas de concessão de crédito.



Cláusula 3.20: As instituições de microcrédito dispõem de procedimentos contra o branqueamento de capitais. (★★)

Esta cláusula foi identificada como **prioritária** porque a criminalidade financeira é cada vez mais dominante. A instituição dispõe de procedimentos contra o branqueamento de capitais, que visam evitar a utilização fraudulenta dos seus fundos para efeitos de fraude fiscal, evasão fiscal, branqueamento de capitais e financiamento de terrorismo. Estes procedimentos devem ser proporcionais à dimensão, aos serviços e aos riscos de branqueamento de capitais da instituição, bem como estar em consonância com a regulamentação nacional. No mínimo, os procedimentos devem abranger processos de verificação da identidade e do endereço dos clientes no âmbito de um processo de devida diligência, da fonte de doações e contribuições para a instituição, da identidade de investidores particulares (se aplicável) e da fonte de financiamento ou ativos utilizados como garantia de microcrédito (se aplicável), bem como a conservação de registos das transações por um determinado período. As instituições que concedem microcrédito em parceria com bancos devem fornecer declarações dos bancos parceiros sobre os respetivos procedimentos contra o branqueamento de capitais. Tais declarações confirmam a norma regulamentar que o banco cumpre e indicam uma pessoa de contacto para mais informações.

Função de auditoria interna

Cláusula 3.21: As instituições de microcrédito dispõem de uma função de auditoria interna adaptada à dimensão da organização. (★★★)

Esta cláusula foi identificada como **prioritária**, devido à sua importância para determinar a eficácia dos controlos externos. Cada instituição de microcrédito deve realizar uma avaliação ex post da gestão de riscos (após as operações). A auditoria interna verifica a aplicação uniforme das políticas e dos procedimentos e pode produzir provas das medidas corretivas tomadas em caso de aplicação parcial ou incorreta. A auditoria deve centrar-se na deteção de fraudes e nos problemas de qualidade da carteira antes que estes deem azo a prejuízos consideráveis. A natureza e a amplitude da auditoria variam em função da dimensão e abarcam desde verificações pontuais do trabalho dos empregados realizadas pela direção a auditorias exaustivas dos processos de concessão de crédito e visitas aos clientes. Uma pessoa deve ser responsável pela realização periódica de uma auditoria interna. No caso das pequenas instituições, esta auditoria pode ser realizada por um quadro superior ou por um auditor externo contratado para o efeito. As médias e grandes instituições podem dispor de um auditor interno ou de um serviço de auditoria interna específico.

Cláusula 3.22: O auditor interno ou o responsável pela auditoria interna responde diretamente perante o conselho de administração. (★)

Este responsável deve informar direta e regularmente o conselho de administração.

Cláusula 3.23: A auditoria interna examina os seguintes aspetos:

Cláusula 3.23.1: A fiabilidade e exatidão da informação financeira e operacional (★★)

Cláusula 3.23.2: A aplicação de procedimentos e políticas estabelecidos em manuais operacionais (★★)

Cláusula 3.23.3: As violações dos controlos internos. (★★)

Cláusula 3.23.4: A existência de riscos não identificados anteriormente pela instituição. (★★★)

A auditoria interna investiga a existência de riscos imprevistos, que não tenham sido inicialmente identificados como riscos pela instituição. Por exemplo, ao avaliar a carteira de crédito, o auditor interno repara que a concessão de empréstimos está fortemente concentrada em pequenas empresas, que fornecem uma grande empresa local. O registo de riscos não identificou que o encerramento desta empresa pode afetar o desempenho da carteira de crédito.

Cláusula 3.24: As funções enunciadas na cláusula 3.22 são realizadas regularmente, no mínimo com uma periodicidade anual. (▲) (★★)



4

Normas em matéria de comunicação de informações

Introdução

A nível mundial, é cada vez mais consensual que um maior grau de divulgação pública e transparência constitui a melhor maneira de promover uma melhor utilização do financiamento público e privado e uma maior disciplina de mercado. Para facilitar as comparações dos resultados das instituições de microcrédito, têm vindo a ser elaboradas internacionalmente, por consenso, normas em matéria de informação financeira. Esta parte do código estabelece uma série de normas comuns para a elaboração de relatórios e a divulgação dos indicadores de comunicação de resultados financeiros e sociais. Estas normas baseiam-se, em grande medida, em normas contabilísticas reconhecidas a nível internacional.

Normas comuns de informação financeira

Cláusula 4.1: As instituições de microcrédito em toda a Europa respeitam as definições seguintes aquando da avaliação e comunicação dos seguintes indicadores:

No caso das organizações que não têm como principal atividade a concessão de microcrédito – a organização pode proporcionar outras formas de crédito, ou serviços não financeiros, ou pode fazer parte de um empresa-mãe de maior dimensão –, é recomendável separar a atividade de microcrédito. Trata-se de uma medida particularmente importante no que diz respeito às despesas de funcionamento e de pessoal, mas também em termos de ativos e passivos.

Cláusula 4.1.1: Carteira atual (★)

Designa o valor total dos créditos em dívida sem prestações de capital em mora, incluindo créditos reestruturados. Apenas se refere ao capital e exclui os juros acumulados não pagos.

Cláusula 4.1.2: Carteira de crédito bruta (★)

Designa o saldo do capital em dívida de todos os créditos por liquidar, incluindo créditos em curso, em situação de incumprimento e reestruturados, mas excluindo créditos que foram anulados ou juros a receber.

Cláusula 4.1.3: Carteira de crédito líquida (★)

A carteira de crédito líquida corresponde ao valor da carteira de crédito bruta menos as provisões para perdas por imparidade (reserva para perdas com créditos).

Cláusula 4.1.4: Mutuários ativos (★★)

São mutuários ativos as pessoas que têm atualmente um saldo por liquidar junto de uma instituição de microcrédito ou são as principais responsáveis pelo reembolso de uma parte da carteira de crédito bruta. Os mutuários com múltiplos empréstimos devem ser contabilizados como um único mutuário.

Cláusula 4.1.5: Receitas financeiras (★★)

As receitas financeiras incluem receitas provenientes da carteira de crédito e de investimentos. As receitas financeiras da carteira de crédito dizem respeito às receitas provenientes de juros obtidos, taxas e comissões (incluindo sanções e juros de mora) exclusivamente na carteira de crédito bruta. Inclui os juros pagos em dinheiro e os juros acumulados não pagos. As receitas financeiras provenientes de investimentos designam as receitas de juros, os dividendos ou outros pagamentos gerados por ativos financeiros não incluídos na carteira de crédito bruta, tais como depósitos remunerados, certificados de depósito e obrigações de caixa. Inclui os juros pagos em dinheiro e os juros acumulados não pagos.

Cláusula 4.1.6: Receitas de exploração (★★)

Inclui todas as receitas financeiras e outras receitas de exploração geradas por outros serviços financeiros, tais como taxas e comissões por serviços financeiros não creditícios que não sejam considerados como receitas financeiras. Pode incluir receitas associadas à concessão de crédito, tais como taxas de adesão, taxas aplicáveis aos cartões de débito, taxas de transferência ou outros serviços financeiros, tais como serviços de pagamentos ou seguro. Pode incluir ganhos e perdas líquidos em moeda estrangeira, mas exclui as doações e as receitas que não sejam geradas pela concessão de crédito ou a prestação de serviços financeiros. Tal pode incluir receitas de prestação de serviços não financeiros (formação, orientação, acompanhamento, etc.), se considerados parte integrante da prestação de serviços financeiros ou se fizerem parte da atividade principal da instituição.

Cláusula 4.1.7: Despesas de pessoal (★)

Compreende os ordenados e salários e outras prestações de curto prazo, despesas com prestações de reforma, despesas com indemnizações por cessação de emprego, operações de pagamento com base em ações, outras prestações de longo prazo e outros custos com o pessoal.

Cláusula 4.1.8: Despesas de funcionamento (★)

Compreende as despesas não financeiras, exceto despesas de pessoal diretamente associadas à prestação de serviços financeiros ou outros serviços que fazem parte integrante da relação de uma instituição de microcrédito com os clientes em matéria de serviços financeiros.

Cláusula 4.1.9: Despesa financeira (★)

Inclui todos os juros, taxas e comissões devidos a título de todos os passivos, incluindo as contas de depósito de clientes junto da instituição de microcrédito, os empréstimos comerciais e bonificados, as hipotecas e outros passivos. Pode incluir taxas de facilitação relativas a linhas de crédito. Inclui juros acumulados não pagos e os juros pagos.

Cláusula 4.1.10: Carteira de risco (PAR) (★)

Esta cláusula foi identificada como prioritária porque é a medida relativa à qualidade da carteira mais amplamente reconhecida. Designa o valor de todos os créditos em curso com uma ou mais prestações de capital vencidas há mais de um determinado número de dias. Inclui o saldo total do capital por pagar, tanto as prestações vencidas como as prestações futuras, mas não os juros acumulados a pagar. Não inclui créditos reestruturados ou reescalados, a não ser que estejam vencidos. No que respeita à carteira de risco, as instituições devem, no mínimo, efetuar uma avaliação PAR a 30 e a 90 dias.

Cláusula 4.1.11: Anulações (★)

O valor dos créditos é reconhecido como incobrável para efeitos contabilísticos. Uma anulação é um procedimento contabilístico que elimina o saldo do crédito em dívida da carteira de crédito bruta e das provisões para perdas por imparidade, mas não afeta a carteira de crédito líquida, os ativos totais ou a conta de capital próprio. Se as provisões para perdas por imparidade forem insuficientes para cobrir o montante anulado, o montante excedente dará azo a perdas adicionais por imparidade em créditos.

Cláusula 4.1.12: Provisões para perdas por imparidade (reserva para perdas com créditos) (★)

As provisões para perdas por imparidade (ou reserva para perdas com créditos) correspondem, na carteira de crédito bruta, à parte provisionada para a previsão de perdas por incumprimento (trata-se de uma rubrica do balanço). As despesas com provisões para crédito malparado correspondem às despesas reservadas para provisões para créditos não cobrados e pagamentos de empréstimos. As provisões para crédito malparado constituem um ajustamento às reservas para perdas com créditos e são uma rubrica de demonstração de resultados financeiros.

Cláusula 4.1.13: Ativos (★)

Soma dos bens imóveis, instalações e equipamento, investimento em valores imobiliários, goodwill, ativos incorpóreos exceto goodwill, outros ativos financeiros, créditos e contas a receber, investimentos contabilizados segundo o método da equivalência patrimonial, ativos biológicos, ativos não correntes classificados como detidos para venda, inventários, ativos por impostos correntes, ativos por impostos diferidos, ativos comerciais e outras contas a receber e caixa e equivalentes de caixa.

Cláusula 4.1.14: Passivos (★)

Soma dos passivos comerciais e outras contas a pagar, provisões para benefícios dos empregados, outras provisões, receitas diferidas, outros passivos financeiros, outros passivos não financeiros, passivos por impostos correntes, passivos por impostos diferidos e passivos incluídos em grupos para alienação classificados como detidos para venda.

Cláusula 4.1.15: Índice de sustentabilidade operacional (★)

Esta cláusula foi identificada como **prioritária** porque é um indicador fundamental dos resultados de uma instituição de microcrédito. Avalia em que medida a instituição cobre os seus custos através de receitas de exploração. Calcula-se utilizando a seguinte fórmula:

Receitas de exploração

(despesa financeira + despesas com provisões para crédito malparado + despesas de pessoal + despesas de funcionamento)

Normas comuns em matéria de informação social

Cláusula 4.2: As instituições de microcrédito divulgam anualmente ao público os seguintes indicadores:

Cláusula 4.2.1: Missão (★)

Esta cláusula foi identificada como **prioritária** porque a divulgação da missão social é importante para aumentar a transparência em relação a um aspeto fundamental do modelo de negócio da instituição.

Cláusula 4.2.2: Montante médio dos créditos concedidos (★)

Cláusula 4.2.3: Montante médio dos créditos em percentagem do rendimento nacional bruto (★)

Cláusula 4.2.4: Percentagem de clientes femininos, se for pertinente para o mercado-alvo e a missão. (★)

Cláusula 4.2.5: Percentagem de população rural, se for pertinente para o mercado-alvo e a missão. (★)

Cláusula 4.2.6: Percentagem de clientes abaixo do limiar da pobreza, se for pertinente para o mercado-alvo e a missão. (★★★)

Cláusula 4.2.7: Percentagem de clientes com acesso aos serviços financeiros tradicionais, se for pertinente para o mercado-alvo e a missão. (★★)

Cláusula 4.2.8: Percentagem de clientes de minorias, se for pertinente para o mercado-alvo e a missão. (★)

Cláusula 4.2.9: Percentagem de empresas start-up financiadas, se for pertinente para o mercado-alvo e a missão. (★)

Cláusula 4.2.10: Percentagem de clientes que recebem prestações sociais, se for pertinente para o mercado-alvo e a missão. (★)

Normas comuns em matéria de divulgação

Cláusula 4.3: O público tem acesso à informação sobre as instituições de microcrédito prevista no código através de uma base de dados em linha. (★)

As instituições serão dirigidas para um sítio Web seguro onde poderão divulgar essa informação. É também aconselhável que as instituições divulguem a informação nos seus relatórios anuais e noutros fóruns pertinentes.

Cláusula 4.4: As instituições de microcrédito divulgam publicamente, numa base anual, os seguintes indicadores:

Cláusula 4.4.1: Número de mutuários ativos (★)

Designa o número de pessoas que têm atualmente um saldo por liquidar junto da instituição de microcrédito ou são as principais responsáveis pelo reembolso de uma parte da carteira de crédito bruta. As pessoas com múltiplos empréstimos junto de uma instituição de microcrédito devem ser contabilizadas como um único mutuário.

Cláusula 4.4.2: Número e montante dos créditos concedidos e por liquidar (★)

Designa: 1) o número e montante dos créditos concedidos em curso durante o ano de referência em questão e 2) o número e montante dos créditos por liquidar no final do exercício financeiro.

Cláusula 4.4.3: Valor da carteira atual, bruta e líquida (★)

Cláusula 4.4.4: Carteira de risco (★)

As instituições divulgam a carteira de risco (PAR) a 30 e a 90 dias.

Cláusula 4.4.5: percentagem de empréstimos a partes relacionadas (★)

Estes empréstimos respeitam aos empréstimos ou investimento concedidos pelas instituições de microcrédito aos membros do conselho de administração, pessoal ou seus familiares diretos.

Cláusula 4.4.6: Valor total do ativo e passivo (★)

Cláusula 4.4.7: Índice de sustentabilidade operacional (★)

Esta cláusula foi identificada como **prioritária**, porque a transparência sobre os resultados contribui para instituir uma disciplina de mercado e aumentar a confiança no setor.

Cláusula 4.4.8: Subvenções recebidas(★)

A instituição divulga o nível de subvenções de funcionamento que recebe anualmente (montante em euros) e o número de voluntários ativos na altura da comunicação de informações.

Cláusula 4.4.9: Custo por crédito (★)

Cláusula 4.4.10: Número de agentes de crédito e de pessoal (total) (★)

Cláusula 4.5: As instituições de microcrédito registam e divulgam publicamente o número de reclamações recebidas numa base anual (★)

Todas as questões apresentadas por um requerente ou por antigos ou atuais clientes através dos procedimentos formais de reclamação devem ser registadas como reclamações. Esta cláusula foi identificada como **prioritária** porque a comunicação de informações e a divulgação são importantes para promover a disciplina de mercado e melhorar a assistência aos clientes.

5



Sistemas informáticos de gestão (mis)

Introdução

Os sistemas informáticos de gestão (MIS) «recolhem e armazenam dados, tratam dados com vista à elaboração de relatórios úteis e pertinentes e apoiam operações executando os processos definidos e fornecendo uma pista de auditoria».⁴ Um sistema informático de gestão (MIS) eficaz tem a capacidade de permitir que as instituições de microcrédito prestem serviços aos seus clientes com maior grau de eficiência e fiabilidade. Esta parte do código estabelece normas comuns para o sistema informático de gestão (MIS) das instituições, no que respeita à sua capacidade funcional e possibilidade de expansão (em termos de funções), à segurança e assistência ao pessoal.

Capacidade funcional e possibilidades de expansão

Cláusula 5.1: As instituições de microcrédito dispõem de um sistema informático de gestão (MIS) que permite produzir os dados necessários para os principais relatórios financeiros: (★)

O sistema informático de gestão (MIS) da instituição produz demonstrações financeiras – dados que permitem a elaboração de demonstrações de resultados (resumo das receitas obtidas e das despesas incorridas durante um determinado período de tempo), balanços (resumo da posição financeira num determinado momento, abrangendo ativos, passivos e capital próprio) e demonstrações dos fluxos de caixa. Esta cláusula foi identificada como **prioritária**, porque a elaboração destes relatórios é um contributo importante para as atividades operacionais quotidianas (p. ex., gestão de crédito em incumprimento, etc.) e para a gestão das instituições de microcrédito.

Cláusula 5.2: As instituições de microcrédito dispõem de um sistema informático de gestão (MIS) que permite à instituição realizar uma gama completa de atividades contabilistas. (★★)

Inclui as provisões para crédito malparado e o acompanhamento do fluxo de caixa, das receitas e despesas.

Cláusula 5.3: As instituições de microcrédito dispõem de um sistema informático de gestão (MIS) que funciona em conformidade com os princípios contabilísticos geralmente aceites e com as normas contabilísticas reconhecidas. (★)

Cláusula 5.4: As instituições de microcrédito dispõem de um sistema informático de gestão (MIS) que permite a elaboração de relatórios periódicos sobre a qualidade da carteira de crédito. (★★)

O sistema informático de gestão (MIS) permite a elaboração de relatórios sobre a qualidade da carteira de crédito, pelo menos, com uma frequência mensal. Esta cláusula foi identificada como **prioritária** porque dispor de um sistema informático de gestão (MIS) com essa capacidade facilitará a supervisão e a gestão dos créditos em incumprimento por parte do pessoal e do conselho de administração. Inclui a produção de dados históricos e informação específica do gestor de crédito, bem como mecanismos de gestão de incumprimentos.

Cláusula 5.5: As instituições de microcrédito dispõem de um sistema informático de gestão (MIS), que permite gerir e manter a informação sobre os clientes. (★)

Este deve incluir o nome, o endereço, os dados históricos e os dados agregados do cliente. Esta cláusula foi identificada como **prioritária** porque uma gestão eficaz dos dados dos clientes é importante para compreender a base de clientes.

Cláusula 5.6: As instituições de microcrédito reúnem informação de qualidade e fiável sobre o perfil dos clientes de acordo com a sua missão. (★★)

Tal pode incluir as características socioeconómicas e demográficas dos clientes, bem como os resultados dos clientes relacionados com o mercado-alvo e a missão da instituição (p. ex., criação de emprego, etc.).

Cláusula 5.7: As instituições de microcrédito dispõem de um sistema informático de gestão (MIS) capaz de facilitar aos diretores, ao pessoal responsável pela concessão de crédito e aos membros do conselho de administração um acesso rápido à informação pertinente. (★★)

Tal não significa necessariamente que os diretores, o pessoal responsável pela concessão de crédito e os membros do conselho de administração possam ter acesso direto a esta informação através do sistema informático de gestão (MIS). Implica antes que o sistema deve ser capaz de produzir a informação pertinente para todos estes grupos.

Cláusula 5.8: As instituições de microcrédito dispõem de um sistema informático de gestão (MIS) capaz de tratar o crescimento previsto e integrar novos produtos e múltiplos serviços, agências e canais de distribuição. (★★)

O sistema informático de gestão (MIS) tem capacidade para gerir e integrar novos produtos e múltiplos serviços, agências e canais de distribuição. O sistema informático de gestão (MIS) é capaz de separar e agregar dados a nível de cada agência. O MIS pode integrar novas metodologias de concessão de crédito, divisas e diversos tipos de taxas de juro. Por sua vez, a instituição pretende investir num novo sistema informático de gestão (MIS) para responder ao crescimento previsto. Tal não se aplica às pequenas instituições que não prevejam crescer.

Segurança e apoio ao pessoal

Cláusula 5.9: As instituições de microcrédito garantem a segurança do sistema informático de gestão (MIS). (★★)

A instituição dispõe de um sistema informático para proteger o sistema de infraestruturas (p. ex., proteção contra malware, mensagens de correio eletrónico cifradas, rede VPN protegida, software atualizado e protegido, etc.). A complexidade do sistema depende da dimensão da instituição.

Cláusula 5.10: As instituições de microcrédito exercem as suas atividades com diferentes níveis de acesso dos utilizadores e de comunicação de informações, integrando na interface do utilizador funções reservadas aos diferentes níveis de utilização. (★★)

O objetivo essencial desta cláusula é evitar que uma única pessoa possa, isoladamente, realizar um processo completo.

Cláusula 5.11: As instituições de microcrédito dispõem de mecanismos que permitem o armazenamento e a reserva com segurança das operações realizadas, dos saldos e das demonstrações, bem como a recuperação da informação, se necessário. (★★)

Estes podem incluir cópias de segurança regulares e mecanismos de recuperação integrados.

Cláusula 5.12: As instituições de microcrédito instituem medidas de salvaguarda necessárias para impedir a alteração ilícita ou acidental dos ficheiros de dados. (★★)

Estas medidas podem incluir restrições de utilização em relação a atividades específicas, a utilização de senhas de acesso e um registo de violações do sistema.

Cláusula 5.13: As instituições de microcrédito dispõem de um sistema informático de gestão (MIS) capaz de gerar uma pista de auditoria de processos fundamentais e de alterações dos dados. (★★)

O sistema deve identificar quem realizou ou autorizou determinadas ações determinantes, tais como o desembolso de empréstimos, a alteração dos montantes de empréstimo e o reescalonamento de empréstimos.

Cláusula 5.14: As instituições de microcrédito facultam formação e/ou manuais de apoio aos utilizadores do sistema informático de gestão (MIS). (★★)





Sistemas informáticos de gestão (mis)



Glossário

Termo	Definição
Assembleia Geral Anual (AGA)	Assembleia de diretores e acionistas de uma empresa constituída sob a forma de sociedade. Sendo frequentemente exigida por lei, a assembleia geral anual (por vezes denominada assembleia anual) aprova as contas anuais, elege os membros do conselho de administração e trata outros assuntos.
Taxa anual efetiva global	Taxa anual aplicada aos empréstimos expressa sob a forma de percentagem única que representa o custo anual real do montante do crédito concedido ao longo da duração do empréstimo. Inclui todas as comissões e custos adicionais associados à transação.
Pista de auditoria	Um registo em suporte papel ou eletrónico que documenta passo a passo o historial de uma operação. Permite rastrear os dados financeiros do Razão Geral até aos documentos originais (p. ex., uma fatura ou um recibo, etc.). O Razão Geral é o registo de informação contabilística de uma organização que resume todas as operações financeiras realizadas durante o período contabilístico.
Plano de negócios	Um documento exaustivo que descreve os objetivos financeiros e operacionais passados, atuais e futuros de uma empresa ou organização. Funciona como roteiro que determina a direção a seguir por uma organização num período determinado, geralmente três a cinco anos. Orienta as políticas e estratégias da organização e é sustentado por dados financeiros.
Garantias	As garantias tradicionais respeitam geralmente a títulos de propriedade, ao passo que as garantias não tradicionais se referem a garantias pessoais, ativos do agregado familiar e poupanças forçadas. As garantias de substituição correspondem, em geral, a garantias solidárias.
Risco de crédito	Trata-se do risco para os resultados ou para o capital decorrente do incumprimento, por um cliente, das condições do contrato de concessão de crédito. Trata-se sobretudo do risco de os mutuários não reembolsarem o seu empréstimo.
Auditoria externa	«Uma auditoria externa é um exame formal e independente das demonstrações financeiras, registos, transações e operações de uma entidade, realizado por auditores profissionais, a fim de dar credibilidade às demonstrações financeiras e outros relatórios da direção, assegurar a responsabilização pela gestão dos fundos de doadores ou identificar debilidades nos controlos e sistemas internos. O âmbito de aplicação das auditorias externas pode variar consideravelmente em função dos objetivos de cada auditoria.» ⁵
Instituição de microcrédito	Organização que concede microempréstimos no valor máximo de 25 000 EUR a microempresários, diretamente ou em parceria com outras instituições financeiras (p. ex., bancos).
Carteira de risco (PAR)	Designa o valor de todos os créditos em curso que têm um ou mais pagamentos vencidos há mais de um determinado número de dias. É frequentemente expressa como percentagem e dividida em categorias de acordo com o número de dias de mora.

Termo	Definição
Quórum	Número mínimo de responsáveis e membros de um comité ou organização, geralmente uma maioria, que deve estar presente para validar uma operação da empresa.
Refinanciamento de empréstimos	Diz respeito ao pagamento de créditos para permitir que um mutuário reembolse empréstimos anteriores que, de outro modo, seria incapaz de reembolsar.
Reescalamento de créditos	O reescalamento de créditos é o processo de renegociar ou alterar os «reembolsos de capital inicialmente programados». ⁶
Fundos restritos	Subvenções, investimentos ou doações que exigem que os fundos sejam utilizados de forma específica para uma finalidade específica, de acordo com a vontade da entidade financiadora (p. ex., para a prestação de serviços). Os fundos podem destinar-se à prestação de um conjunto de serviços a um grupo-alvo específico ou ser especificamente afetados para cobrir determinados custos (p. ex., salários, equipamento, etc.).
Matriz de risco	Uma matriz ou um registo dos riscos identifica os riscos, determina a probabilidade e a gravidade destes (p. ex., baixa, média ou elevada), e estabelece um perfil de risco global que combina as medidas (probabilidade e gravidade). Um instrumento conexo é a matriz de gestão do risco, que integra a qualidade da gestão do risco existente em termos de controlo do risco (p. ex., bom, aceitável ou deficiente).
Empréstimos garantidos	Um empréstimo garantido é o empréstimo concedido mediante a entrega de um ativo como garantia. Se o empréstimo não for reembolsado, o mutuante pode fazer uso da garantia para compensar os prejuízos sofridos.
Custo total do empréstimo (CTE)	Representa o custo total da contração de uma dívida (empréstimo), que pode implicar o pagamento de juros e outras taxas de financiamento a suportar pelo cliente e que são do conhecimento do credor aquando da disponibilização do empréstimo. O custo total do empréstimo é expresso em termos de valor.
Fundos sem restrições	Subvenções, investimentos ou doações cuja utilização é deixada à discrição da organização beneficiária.
Análise da variância	Processo que visa calcular a diferença entre os níveis de despesas e receitas reais e os orçamentados ou previstos e identificar os motivos da diferença ou variância.

Notas

1 O Código Europeu de Boa Conduta para a Concessão de Microcrédito foi elaborado por Karl Dayson e Pål Vik, do departamento Community Finance Solutions da Universidade de Salford (Reino Unido), no quadro de um contrato celebrado com a Comissão Europeia.

2 São mutuários ativos as pessoas que têm atualmente um saldo por liquidar junto da instituição de microcrédito ou são as principais responsáveis pelo reembolso de uma parte da carteira de crédito bruta. Os mutuários com múltiplos empréstimos devem ser contabilizados como um único mutuário.

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

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

5 CGAP (1998). «External Audits of Microfinance Institutions – A Handbook», vol. 1. Technical Tool Series, n.º 3, dezembro de 1998.

6 «Microfinance Consensus Guidelines».

Contactar a UE

Pessoalmente

Em toda a União Europeia há centenas de centros de informação Europe Direct. Pode encontrar o endereço do centro mais próximo em: <http://europa.eu/contact>.

Telefone ou correio eletrónico

Europe Direct é um serviço que responde a perguntas sobre a União Europeia. Pode contactar este serviço:

- pelo telefone gratuito: 00 800 6 7 8 9 10 11 (alguns operadores podem cobrar estas chamadas),
- pelo telefone fixo: +32 22999696, ou
- por correio eletrónico, na página: <http://europa.eu/contact>.

Encontrar informações sobre a UE

Em linha

Estão disponíveis informações sobre a União Europeia em todas as línguas oficiais no sítio Europa: <http://europa.eu>.

Publicações da UE

As publicações da UE, quer gratuitas quer pagas, podem ser descarregadas ou encomendadas na EU Bookshop: <http://publications.europa.eu/eubookshop>. Pode obter exemplares múltiplos de publicações gratuitas contactando o serviço Europe Direct ou um centro de informação local (ver <http://europa.eu/contact>).

Legislação da UE e documentos conexos

Para ter acesso à informação jurídica da UE, incluindo toda a legislação da UE desde 1951 em todas as versões linguísticas oficiais, visite o sítio EUR-Lex em: <http://eur-lex.europa.eu>.

Dados abertos da UE

O Portal de Dados Abertos da União Europeia (<http://data.europa.eu/euodp>) disponibiliza o acesso a conjuntos de dados da UE. Os dados podem ser utilizados e reutilizados gratuitamente para fins comerciais e não comerciais.

O Código Europeu de Boa Conduta para a Concessão de Microcrédito define um conjunto harmonizado de normas para o setor do microfinanciamento na Europa. Serve de instrumento de autorregulação e de rótulo de qualidade para as instituições de microfinanciamento empenhadas na concessão de crédito ético. O código foi elaborado com base nas melhores práticas reconhecidas no setor, em estreita colaboração com as partes interessadas. A adesão ao código, ou a aprovação deste, é uma condição prévia para as instituições e os bancos de microfinanciamento beneficiarem de apoio financeiro da UE.

Pode baixar as nossas publicações ou subscrevê-las gratuitamente em

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

Se pretender obter actualizações regulares sobre a Direcção-Geral do Emprego, dos Assuntos Sociais e da Inclusão inscreva-se para receber gratuitamente a newsletter Europa Social em

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



Social Europe



EU_Social



Serviço das Publicações
da União Europeia