

**REGULAMENT  
PRIVIND CADRUL DE ADMINISTRARE A ACTIVITĂȚII  
O.C.N. "IUTE CREDIT" S.R.L.**

2019

## 1. DESCRIERE

Scopul prezentului regulament este de a asigura tuturor angajaților OCN IUTE CREDIT SRL (în continuare IC/IuteCredit), indiferent de poziția / rolul, cu o descriere exhaustivă a secvenței principale a procesului de viață al unui credit și alte procese afiliate. Acest regulament se aplică societății în ansamblu și fiecărui angajat în mod individual.

## 2. DISPOZIȚII GENERALE

Prezentul regulament conține prevederi care se referă la aspecte ce țin de atribuțiile și responsabilitățile organelor de conducere, inclusiv de elaborare și aprobare a politicilor, precum și la administrarea riscurilor și continuitatea activității.

### 2.1 Structura internă a IC.

Organele de conducere ale companiei sunt:

- adunarea generală a asociaților (decizia asociatului unic);
- administratorul (organ executiv).

Statutul IC deasemenea prevede posibilitatea desemnării cenzorilor.

Drepturile și obligațiile organelor de conducere sunt descrise în Statutul IC, inclusiv: aprobarea planului de afaceri este de competența adunării generale a asociaților (decizia asociatului unic), iar aprobarea regulamentelor ține de competența administratorului.

Pentru asigurarea continuității și gestiunii eficiente a fluxului activităților, în cadrul IC sunt create subdiviziuni specializate după cum urmează:

- Departamentul front-office
- Departamentul back-office
- Departamentul print centru
- Departamentul comercial
- Departamentul finanțe și contabilitate
- Departamentul operațională
- Departamentul de colectare internă

#### 2.1.1 Departamentul front-office

Angajații din front-office sunt consilieri de clienți (CA), gestionați de HR & CXO, cu asistența branch manageri (SCA).

CA-urile se află în contact direct cu clienții zilnic și, în acest sens, sunt responsabili pentru imaginea bună a companiei. Consultanții de clienți sunt responsabili de:

- toate solicitările clienților din birou;
- Consultanță politicoasă și încurajatoare a clienților sau a persoanelor interesate de serviciile Companiei;
- Identificarea identității solicitantului prin documentele de identificare personale înainte de semnarea oricăror acorduri;
- Gestionarea documentelor solicitantului (scanare și redirecționare către back-office);

#### 2.1.2 Departamentul back-office

Angajații back-office au responsabilități de a trata toate comunicările de intrare și ieșire prin canalele la distanță descrise după cum urmează:

- Pentru a verifica cererile de credit ale clienților, trimise prin intermediul canalelor la distanță (site web, e-mail, rețele sociale, SMS, apel, chat).
- Efectuarea atribuțiilor de call centru (apeluri de intrare / ieșire) care gestionează toate tipurile de solicitări, reclamații sau întrebări ale clienților.
- Efectuarea apelurilor de ieșire pentru a notifica clienții despre aprobarea creditelor și invitarea lor în oficiile secundare/sucursalele IC pentru a semna contactele; sunete de reamintire clienților pentru întârzierea ratelor.

- Angajații din back office vor stoca toate istoriile de comunicații cu clienții în sistemul de evidența a clienților (în continuare LES) în secțiunea "Istoricul clientului".

### 2.1.3 Departamentul print centru

Departamentul print centru se ocupă de corespondența prin intermediul scrisorilor oficiale și se ocupă de recepționarea contractelor de credit semnate prin intermediul magazinele partnere și oficiilor poștale. Echipa de angajați din print centru se ocupă de următoarele sarcini operationale:

- Ofertele de imprimare;
- Trimiterea scrisorilor și notificări de reaminitire clienților indatorați;
- Prelucrarea contractelor de credit semnate pe hârtie; scanarea și atașati la profilul clientului în programul de operare al IC.
- Manipularea corespondenței de intrare - sortarea acestora;
- Arhivarea contractelor de credit pe suport hârtie și întreținerea arhivelor.

### 2.1.4 Departamentul comercial

Departamentul comercial este format din Manageri de Relații de Parteneriat (în continuare PRM), gestionați de Directorul Comercial (în continuare CCO). PRM este responsabil pentru dezvoltarea și gestionarea parteneriatelor în vederea atragerii clienților, prin îndeplinirea următoarelor sarcini și operațiuni:

- Identificarea potențialilor partener, crearea și negocierea ofertelor de colaborare;
- Adăugarea de noi parteneri în programul de operare a IC și stabilirea condițiilor de lucru (produse personalizate / setări de debursari a contractelor de credit );
- Stabilirea / realizarea campaniilor / activităților de promovare comune;
- Monitorizarea activității companiei partnere (volume de vânzări, identificare punctelor slabe);
- Cercetare și raportari de marketing și a activitatilor concurențiale.

### 2.1.5 Departamentul finanțe și contabilitate

Departamentul finanțe și contabilitate (FA) constă din contabili și contabil-sef care sunt gestionați de directorul financiar (CFO). În toate aspectele legate de implementarea procesului de lucru al companiei, CFO este subordonat Directorului Executiv (în continuare CEO).

Departamentul FA este responsabil pentru:

- Contabilizarea tranzacțiilor financiare (contabilitate);
- Plata impozitelor, transmiterea de informații statistice și alte informații către autoritățile locale;
- Efectuarea plăți în numele IC;
- Procesează și controlează bugetul companiei (în continuare OPEX);
- Procesează și controlează relația financiară cu asociatul unic AS IUTECREDIT EUROPE (în continuare ICE);
- Păstrează și arhivează documentele contabile;
- Verificarea parametrilor financiari ai contractelor de credit înainte de debursarea creditului;
- Efectuează plata pentru credite acordate și înregistrarea informațiilor în programul de operare;
- Monitorizarea ratelor dobânzilor, restanțelor, penalităților etc .;
- Comunicarea cu autoritățile locale;
- Responsabil pentru un management financiar eficient.

CFO poate refuza să emită un credit sau altă plată, dacă nu este în interesul companiei sau există o neregulă în procedura de lucru. Aceste cazuri trebuie raportate direct ICE.

### 2.1.6 Departamentul operațional

Departamentul operațional este responsabil pentru toate procesele operaționale din cadrul companiei, managementul și dezvoltarea acestora la un nou nivel. În special:

- Proiectează procese de lucru în funcție de misiunea și valorile companiei împreună cu Directorul pe operațiuni (în continuare COO) și restul echipei.
- Implementează proceselor de lucru în companie (inclusiv schimbările în programul de operare și stabilirea infrastructurii necesare cu furnizori externi - tuneluri hardware, software și de rețea etc.).

- Măsoară durata și eficiența fiecărui proces de lucru (fază) și fiecare operație individuală.
- Îmbunătățește și optimizează procesele de lucru. Producția de muncă = valorile măsurate arată o îmbunătățire față de misiunea companiei sau ajută la îndeplinirea obiectivelor companiei.
- Instruiește membrii echipei cu privire la modul de utilizare a programului de operare sau a unui instrument special.
- Rezolvă feedback-ul membrilor echipei cu privire la procesele de lucru împreună cu COO și oferă soluții de îmbunătățire.
- Asigură interacțiunea cu terții în ceea ce privește serviciile IT / furnizorii de comunicare / proiectele de integrare
- Asigură gestionarea gospodărească și întreținerea oficiilor / infrastructurii IT și gestionarea problemelor, interacțiunea cu furnizorii / furnizorii de servicii

### 2.1.7 Departamentul colectari interne

Unitatea de colectare internă asigură recuperarea datoriilor clienților implicați, înainte de a le trimite companiilor externe de colectare. Directorul Riscuri (în continuare CRO) gestionează departamentul. Scopul departamentului este de a colecta toate datoriile.

## 2.2 Programul de operare al lute Credit LES

lute Credit dispune de un program de operare intern pentru gestionarea relațiilor cu clienții, pe care se bazează întreaga organizare a procedurilor de lucru.

### 2.2.1 Utilizatori

Angajatul luteCredit are un cont individual în programul de operare (cu rol definit) și o adresă de e-mail individuală (nume.prenume@iutecredit.md), care sunt protejate cu parolă. Fiecare angajat este responsabil pentru contul individual / e-mail și este pe deplin responsabil pentru acțiunile întreprinse în cadrul acestora.

### 2.2.2 Rolurile utilizatorilor

Doar administratorilor de system li se permite să creeze și să modifice conturile de utilizator. Programul de operare al lute Credit are mai multe roluri de utilizator cu acces și privilegii diferite. Un utilizator poate avea mai multe roluri simultan. Rolul utilizatorilor este necesar pentru a aloca sarcini și a simplifica experiența utilizatorului prin afișarea de funcții special concepute pentru o activitate specifică. Rolurile sunt următoarele:

- Rolul administratorului are acces complet la toate funcțiile din sistem.
- Management utilizator are cel mai larg acces la toate funcțiile, inclusiv crearea și vizualizarea tuturor aplicațiilor de credit, raportarea completă și statisticile și dreptul de citire la toți parametrii setati a sistemului și de credit;
- Middle Management Utilizator este o versiune limitată a managementului, limitând numărul rapoartelor accesibile și setările de sistem vizionate;
- Rolul de gestionare a zilei de lucru permite definirea zilelor lucrătoare și transmiterea către companiile de colectare a creditelor în statutul default (contracte de imprumtu reziliate unilateral);
- Rolul de contabil permite introducerea rambursărilor și efectuarea plăților de credit.
- Utilizatorii consilierilor clienți sunt implicați în fluxul de lucru al verificării și evaluării cererilor de credit.
- Utilizatorii call center primesc sarcini legate de contactarea clienților prin telefon: notificari cu privire la ratele restante, notificări de aprobări sau refuzuri de împrumut, activități post-vânzare etc.
- Utilizatorii print centru sunt responsabili pentru tipărirea, stocarea și arhivarea contractelor; tipărirea și trimiterea de scrisori; verificarea și validarea documentelor de la companiile partenere/postă.
- Rolul "Read-only" este destinat numai vizualizării informațiilor, nu poate face modificări în LES;
- Rolul Colector este destinat departamentului de colectării interne.
- Rolurile titularilor de card / PIN sunt roluri limitate adăugate utilizatorilor în rolul CA care le permite utilizatorului să se ocupe de emiterea de carduri de co-brand și de plicuri de coduri PIN, în cadrul IC

- Expertul de gaj (car pledge expert) are un rol limitat atribuit angajatului care este responsabil pentru gestionarea documentelor privind gajul auto. În IC, rolul este atribuit COO.
- Managerul al orelor de lucru este un rol limitat care permite utilizatorului programului de operare să gestioneze programul de lucru.
- Rolul power-user-ului oferă posibilitatea de a efectua modificări ale plăților, datelor clienților, retragerii creditelor etc. Posibil numai pentru rolul de administrator.

### 2.2.3 Sarcini (Taskuri)

Una dintre caracteristicile cheie ale programului de operare este sistemul de generare a sarcinilor.

### 2.2.4 Atribuirea sarcinilor

Sarcinile sunt de obicei legate de un anumit rol. De exemplu, sarcina de "verificare a creditului" este întotdeauna atribuită utilizatorului de consilieri de clienți, sarcina "plăți" este întotdeauna atribuită contabilității.

### 2.2.5 Listă de sarcini

Toate sarcinile atribuite pot fi văzute selectând "Sarcini -> Listă de sarcini în așteptare":

- Pentru fiecare sarcină creată și timpul necesar este afișat. Dacă o sarcină este conectată la un contract de credit, este disponibilă o legătură cu contractul de credit pentru o navigare rapidă și o eficiență mai bună a muncii;
- Fiecare sarcină din lista de sarcini în așteptare poate avea patru culori de fundal diferite care vor indica faza în care se afla această sarcină;
- Sarcinile legate de cererile / contractele de credit pot avea, de asemenea, pictograme colorate în prima coloană a listei de sarcini în așteptare. Culoarea pictogramei indică starea / etapa aplicării / contractului de credit. Acest lucru permite să înțelegeți mai rapid esența sarcinii.
- În funcție de scopul unei sarcini specifice, finalizarea este automată sau manuală.
- Pentru anumite sarcini, există și opțiunea de a marca sarcina ca fiind "imposibil de completat". Aceste sarcini vor avea un buton suplimentar în ultima coloană.
- Utilizatorii din rolul "management" sau "administrator" pot vizualiza o listă completă a sarcinilor deschise și pot reeticheta, dacă este necesar.

## 2.3 Setări

În programul de operare pot fi configurate următoarele setări:

- zile lucrătoare
- utilizatori
- setările de bonus utilizator
- setari generale
- parametrii produselor creditului
- setarile pentru post vinzare (aftersale) si campanii
- companii partenre, agenți, produse personalizate și bonusuri pentru comercianți
- setări pentru contractile de credit in restanta (overdue setting)
- șabloane de documente
- companiile de colectare

### 2.3.1 Zile de lucru

Gestionarea zilelor lucrătoare permite specificarea orelor de lucru pentru personalul luteCredit și, de asemenea, zilele lucrătoare pentru procedura de colectare a datoriilor in faza interna de colectare a datoriilor. Pentru a aloca corect sarcinile, sistemul trebuie să cunoască orele de lucru ale utilizatorilor. Tabelul zilelor de lucru ar trebui să fie îndeplinit prin gestionarea rolului, gestionarea zilei de lucru sau administratorul.

### 2.3.2 Setări generale

Pagina cu setări generale permite configurarea setărilor principale ale programului de operare, în special setările legate de sarcini și durata acestora. Setările pot fi diferite pentru diferite produse.

### 2.3.3 Baza de date a clienților

Clientul este o persoană care își exprimă intenția de a primi un credit de la Lute Credit și este definită de informațiile necesare care sunt necesare pentru evaluarea și contactarea creditelor. Următoarele grupuri de informații definesc clientul:

- datele personale, inclusiv numele și codul PIN,
- contactul și adresa de domiciliu,
- contact alternativ,
- informații privind locul de muncă,
- informații despre angajator,
- informație financiară.

Aceste informații sunt completate de orice angajator al LuteCredit sau chiar în persoana solicitantului prin intermediul formularului online. Dacă profilul persoanei este introdus de angajatorul LuteCredit, o persoană poate fi adăugată independent sau ca parte a unei noi cereri de creditare.

Pe măsură ce informațiile despre o persoană se schimbă în timp, se afișează fiecare nou contact cu actualizările clienților, profilul și cea mai recentă actualizare (profilul clientului). Toate profilele mai vechi sunt stocate, iar pentru aplicațiile de credit mai vechi sunt afișate versiunile mai vechi.

### 2.3.4 Baza de date a angajatorilor

Pentru a aplica pentru credit clientul trebuie să furnizeze informații despre angajatori (utilizate în check & score). Toți angajatorii pot fi gestionați prin intermediul "Gestionați-> Angajatori".

Baza de date a companiilor înregistrate este importată în LES și este reînnoită o dată pe trimestru: conform bazei de date publicate oficial Republica Moldova. Companiile importate au următoarele informații:

- cod fiscal;
- Numele angajatorului;
- Tipul organizației;
- adresa (într-o singură dată);
- anul înființării;
- administrator;
- activ: da / nu;
- public privat;
- Comentariul telefonului.

Următoarele reguli funcționează:

- angajatorii pot fi adăugați în timpul procesului de solicitare a creditului și pot fi modificați dacă este necesar;
- Căutarea de către angajatori durează aproximativ 1,0 secunde din cauza datelor masive mari;
- aprobarea aplicației este imposibilă, în cazul în care compania nu este activă (câmpurile "active" -> nu);
- pentru a schimba butonul angajat introdus "rețetați angajatorul" ar putea fi utilizat și unul nou reintrodus;
- Codul fiscal este obligatoriu pentru angajații angajați oficial și opțional pentru clienții angajați neoficial.

### 2.3.5 Istoricul clientului

Pentru a urmări comunicarea dintre LuteCredit și client, în profilul clientului este vizibil un jurnal de evenimente.

Orice informații textuale pot fi scrise aici. Dacă informațiile sunt importante și ar trebui să fie văzute de toată lumea, caseta de selectare "prioritate ridicată" trebuie bifată. Informațiile sunt stocate în ordine cronologică pe măsura introducerii unor noi informații și cu informațiile despre utilizator care au lucrat cu clientul și care au introdus informația. Elementele jurnalului nu pot fi modificate sau șterse.

În mod implicit, Istoricul clienților afișează numai evenimente de jurnal legate de cel mai recent contract de credit/cerere de credit al clientului.

## 2.4 Gama de produse

Gama de produse pe zi și parametrii acestora sunt furnizați în fișierul "Parametrii produsului", care reprezintă "Regulamentul privind prestarea serviciilor" la procedura curentă și procedura de pretare a serviciilor. Fișierul este actualizat periodic, ca urmare a modificărilor de pe piață / nevoile companiei, fiind aprobat de deciziile Comitetului Credite ICE.

## 2.5 Informații suplimentare despre produs

### 2.5.1 Calculator de credit

Pentru a înțelege prețul produselor și pentru a putea face o ofertă este folosit calculatorul creditelor pentru fiecare produs în parte. Calculatorul definește rezultatul ca un grafic a creditului, unde toate datele inserate sunt limitate în funcție de parametrii configurați ai produsului.

### 2.5.2 Graficul de rambursare a creditului

Fiecare contract de credit are un grafic de rambursare a creditului. Graficul de rambursare a creditului este programul de plată și sursa primară a tuturor creanțelor, termenelor, penalităților și rambursărilor.

## 3. ȘABLOANE DOCUMENTE

Documentele șabloane și logica imprimării lor depind de:

- locul semnării,
- produs,
- limba,
- taxa de garanție,
- prezența cursului valutar,
- modul de transfer de bani (bancă, poștă, dealer);
- prezența ștampilei și a semnăturii.

## 4. DESCRIEREA PROCESULUI DE CREDITARE

### 4.1 Depunerea cererii de credit.

Cererea de credit poate fi depusă:

- prin intermediul paginii web de către clientului;
- prin interfața partnerului de către agentul partenerului;
- prin intermediul poștei moldovei, de către operatorul postal;
- prin programul de operare, de către angajați din Back Office (apel telefonic sau rețeaua socială);
- prin programul de operare de către angajatul Front Office (conversație față în față);
- prin SMS de către client

Pentru a depune cererea de credit, trebuie completate toate câmpurile cu date (câmpurile pot varia în funcție de produs), în mod corect se indica (se aplică în mod special pentru denumirea străzii, al companiei și al persoanei) nu trebuie utilizate paranteze sau simboluri speciale, fără diacritice (litere specifice alfabetului românesc) numele, prenumele clientului trebuie să fie scris pe deplin, etc.).

Formatul de date pentru anumite câmpuri este automat verificat de programul de operare. Acestea sunt cod PIN, GSM, numărul de serie al documentului (trebuie să conțină numărul exact de caractere), vârsta clientului ar trebui să se situeze în intervalul 18-68 ani etc. Dacă una dintre aceste reguli nu este îndeplinită, mesajul de eroare corespunzător va fi afișat în programul de operare și depunerea cererilor nu ar fi permisă.

### 4.2 Check (verificarea cererii de credit)

În timpul procesului de verificare:

4.2.1 Verificarea procedurii trebuie să fie trecută, în funcție de tipul de angajare al clientului și de produsul emis:

- lista de verificare este dinamică și depinde de produs, de tipul angajării și de datele completate;
- unele verificări sunt efectuate automat de programul de operare și nu pot fi modificate;
- toate verificările trebuie să răspundă ca "Da" sau "Nu";

4.2.2 Trebuie verificată corectitudinea datelor:

- compararea codului PIN cu documentul;
- numele, prenumele și patronimul comparativ cu documentul;
- numărul de ordine al documentului și data nașterii comparativ cu documentul;
- raportul salariilor în funcție de parametrii produsului;
- prima zi de rambursare, care nu trebuie să depășească 30 de zile de la data semnării contractului și să fie în luna următoare;
- suma creditului și perioada în funcție de parametrii produsului;
- toate informațiile importante.

Procesul de verificare este urmat de Scoring (luarea deciziei privind aprobarea / respingerea cererii de creditare.

4.3 Score (scoring cererii de credit)

Programul de operare afișează automat un avertisment bazat pe potrivirea datelor menționate în aplicația procesată cu datele din alte credite. În urma aplicării, câmpurile de date sunt verificate în raport cu alte cereri de credit:

- Numărul fiscal al angajatorului,
- Telefon fix,
- GSM,
- Telefon alternativ de contact și alte date considerate importante.

4.4 Notify (notificare clientului despre rezultatul verificării cererii de credit)

De obicei, clientul este notificat în cadrul scorului de verificare. Numai după aprobarea automată / respingerea automată a programul de operare generează "notifică clientul de aprobare a cererii de credit" sau "notifică clientul respingerea cererii de credit" în mod corespunzător.

4.5 Sign loan agreement (semnarea contractului de credit)

Clientul trebuie să se prezinte personal pentru a semna contractul de credit.

Încheierea contractului de credit pentru produsele realizate prin SMS, de la distanță se realizează fără hârtie, fără prezența fizică a clientului, cu respectarea cerințelor legale.

Procedura de semnare a contractului de credit (în continuare LA) trebuie să cuprindă următorii pași:

- clientul trebuie identificat prin documentul original (buletin de identitate sau permis de ședere);
- clientul trebuie să fie informat cu privire la condițiile de bază ale contractului de credit (suma creditului, dobânda, comisionul, eventualele penalități în caz de restanță) și principalele clauze ale contractului de credit;
- documentele trebuie tipărite în două exemplare semnate de client, un original rămâne în cadrul luteCredit, iar celălalt trebuie să fie acordat clientului;
- toate documentele legate de credit trebuie să fie scanate și încărcate în programul de operare, documentele originale pe support de hârtie trebuie să fie transmise departamentului Print Centru pentru arhivare.

4.6 Pay out (debursarea creditului)

Debursarea creditului poate fi făcută în funcție de tipul de produs:



- prin contul bancar al clientului de către contabilul luteCredit; există, de asemenea, o opțiune de transfer la cardul co-brand pentru beneficiarul - beneficiar al cardurilor co-branded (operațiunea este efectuată și de contabili)
  - eliberare a numerarului disponibilă în oficiile poștale sau alte modalități prevăzute de legislație.
- În toate aceste cazuri, contractele de credit trebuie verificate. Persoana responsabilă pentru verificarea documentelor în programul de operare este:
- Consilierul clientului (CA);
  - Angajat (CA sau angajat al print centrului) care efectuează sarcina "verificarea documentelor".

Criterii de verificare:

- Verificarea buletinului de identitate a clientului (valabilitate, numele clientului): aspectul și numele clientului trebuie să corespundă fotografiei / numelui menționat în buletinul de identitate. Buletinul de identitate trebuie să fie valabil cel puțin pe parcursul zilei în care contractul de credit urmează să fie semnat.
- Semnătura clientului aplicată pe contractul de credit și documentele aferente trebuie să fie aceeași ca și în buletinul de identitate. În cazul în care semnătura actuală a clientului diferă de semnătura prezentată în buletinul de identitate, atunci clientul trebuie să-și pună semnătura pe copia buletinului de identitate.
- Toate paginile contractului de credit și care sunt atașate trebuie semnate de client; împreună cu semnătura, clientul trebuie să-și scrie numele și prenumele.
- Verificarea faptului că toate documentele sunt corecte atașate în programul de operare.

Înainte de plata, Departamentul de Finanțe și Contabilitate (FA) este responsabil pentru verificarea și compararea documentelor atașate cu LES cu următoarele elemente:

- Suma contractului de credit;
- Numele clientului - beneficiarul creditului;
- Nr de referință – numărul unic al contractului de credit.

#### 4.7 Collect repayments (colectarea încasărilor)

Colectarea rambursărilor ar putea fi diferită în funcție de locul în care a fost efectuată plata:

- rambursări prin cont bancar;
- rambursări prin poștă;
- alte modalități, admise de legislație.

##### 4.7.1 Rambursări prin cont bancar

Rambursările creditelor sunt introduse în programul de operare de către personalul FA în următoarea zi lucrătoare în care rambursarea este primită din contul bancar al companiei.

În cazul în care un client face o rambursare care depășește rata lunară, partea excedentară este considerată ca fiind o sumă în avans a clientului în contabilitatea luteCredit. Nu este considerată ca o rambursare anticipată a creditului și nu afectează drepturile luteCredit de a primi următoarele plăți în temeiul contractului de credit (graficul de rambursare a creditului). Plățile excedentare ale clientului (dacă există) vor fi închise prin închiderea contractului de credit sau la cererea clientului vor fi transferate în contul său bancar fără comision bancar aferent operațiunii de returnare. În cazul în care un client a plătit două credite într-o singură sumă, plata prin înscriere se face cu numărul de referință indicat în extrasul contului bancar.

##### 4.7.2 Rambursări prin poștă

Rambursarea prin poștă este efectuată de ofițerii postului folosind software-ul dedicat care este interconectat cu programul de operare al lute Credit. Clientul trebuie să prezinte numărul de referință al creditului, prin care se efectuează căutarea în programul de operare. Angajatorul oficiului postal obține informații complete despre graficul de rambursare a creditului și poate introduce orice sumă care trebuie plătită. Ca dovadă a unei plăți, documentul de plată semnat de client este trimis către luteCredit. În

programul de operare al lute Credit achitarea se afișează simultan în graficul de rambursare a creditului simultan cu informații despre data, suma și comentariul "posta".

#### 4.8 Aftersales (in continuare AS)

Funcționalitățile de campanii aftersale sunt destinate să creeze sarcini pentru a contacta clienții existenți sau potențiali pentru a le oferi oferte pentru noi credite.

AS este gestionat de COO; în timpul campaniilor, s-ar putea genera următoarele tipuri de sarcini sau operațiuni:

- Trimiterea de scrisori promoționale
- Trimiterea SMS-urilor
- Generarea de apeluri pentru vânzarea unui nou produs de credit

Sarcini și operațiuni se generează la anumite momente de timp.

Activitățile de apelare pot fi atribuite utilizatorilor în rolurile CC / CA; Transmisia SMS se efectuează automat. Activitățile de apelare au opțiuni care permit înregistrarea reacției clientului sau motivul amânării / încetării sarcinii.

#### 4.9 Încetarea contractului de credit

Credit, care este integral achitat de client, este salvat în programul de operare ca "contract de credit închis". Închiderea este efectuată automat de programul de operare.

În cazul în care există o sumă în avans, achitată de către client, atunci o astfel de plată excedentară este returnată clientului la închidere, la cererea sa.

În cazul în care creditul are statut de "credit închis în restanta" acesta nu va fi închis automat de programul de operare și trebuie să fie închis încărcând lista corespunzătoare de credite.

#### 4.10. Rambursarea anticipată

Rambursarea anticipată este pentru clienții care doresc să închidă creditul în avans, înainte de termenul convenit. Rambursarea anticipată se face în conformitate cu legislația în vigoare.

#### 4.11. Suspende

Suspendarea este oferită clienților care doresc să suspende viitoarea lor rată. Suspendarea este un drept al IC și este făcută după cum urmează:

- ar putea fi utilizat numai pentru rate viitoare,
- ar putea fi utilizat o singură dată pe o singură tranșă,
- comenzile de suspendare și maximele de suspendare sunt configurate în dependență de condițiile de lucru la momentul solicitării.

#### 4.12. Procedura de overdue

Clientul se consideră a fi în întârziere de plată atunci când nu reușește să efectueze rambursările ratelor de credit în timp, conform graficului de rambursare prestabilit.

Programul de operare detectează automat orice situație de întârziere (cu condiția ca emiterea și rambursarea creditelor să fie introduse corect).

În cazul în care un client efectuează o plată mai mică decât cea stabilită în graficul de rambursare sau nu există nu efectuează plata în conformitate cu Contractul de credit, atunci programul de operare începe automat calcularea penalităților în conformitate cu clauzele contractului de credit.

luteCredit se ocupă de colectarea datoriilor, direcționând în mod intern creditele neperformante către colectorul intern imediat după rezilierea contractului de credit.. Dacă datoriile nu sunt recuperate în perioada definită în setări restante, acestea sunt transmise pentru recuperare conform legislației.

Administrator

O.C.N. "IUTE CREDIT" S.R.L.