

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

2021

## **I. DISPOZITII GENERALE**

1.1. 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. Acest regulament se aplică societății în ansamblu și fiecărui angajat în mod individual.

1.2. Regulamentul a fost elaborat în conformitate cu Legea nr.1 din 16.03.2018 cu privire la organizațiile de creditare nebancaară, statutul O.C.N. "IUTE CREDIT" S.R.L., alte acte normative relevante activității organizațiilor de creditare nebancaară.

## **II. NOȚIUNI ȘI ABREVIERI**

- Societate – O.C.N. "IUTE CREDIT" S.R.L.;
- Oficiu secundar - unitate structurală internă a Societății, situată în afara sediului central, care nu este sucursală, nu are bilanț separat și desfășoară unele sau toate activitățile organizației de creditare nebancaară conform regulamentului intern aprobat în acest sens;
- Departament – subdiviziune structurală din cadrul Societății, cu un set de responsabilități individualizate, specifice ariei de activitate;
- Subdiviziune – componentă organizațională din cadrul unui Departament;
- AGA – Adunarea generală a asociaților Societății
- CEO – Administratorul Societății
- CFO – Director financiar
- CRO – Director riscuri
- COO – Director operational
- CCO – Director comercial
- CXO – Director resurse umane
- CA – Consilier de clienți.

## **III. ORGANELE DE CONDUCERE, ATRIBUȚII ȘI RESPONSABILITĂȚI**

### **3.1. Adunarea generală a asociaților (AGA)**

3.1.1. Atribuțiile și responsabilități adunării generale a asociaților sunt stabilite conform legislației în vigoare și Statutului Societății și includ, dar fără a se limita:

- a) modificarea și completarea statutului Societății, inclusive aprobarea unei redacții noi;
- b) modificarea cuantumului capitalului social
- c) aprobarea bilanțului contabil anual
- d) aprobarea rapoartelor cenzorului sau a avizelor auditorului independent
- e) adoptarea hotărârii privind repartizarea profitului net
- f) aprobarea mărimii și moduli de formare a fondurilor Societății
- g) aprobarea fondării altor persoane juridice
- h) desemnarea administratorului și eliberarea acestuia înainte de termen
- i) aprobarea dării de seamă anuale și evaluarea activității administratorului
- j) aprobarea planului de afaceri, politicilor Societății.

3.1.2. Ordinea convocării AGA, forma și termenii desfășurării, întocmirea ordinii de zi, stabilirea cvorumului pentru diferite subiecte de pe ordinea de zi, modalitatea votării, adoptarea deciziilor și numărarea voturilor, perfectarea proceselor verbale, precum și alte

întrebări ce țin de desfășurarea AGA sunt reglementate de legislația în vigoare și Statutul Societății.

### 3.2. Administratorul societății (CEO).

3.2.1. Administratorul Societății are, dar fără a se limita, următoarele atribuții și responsabilități (i) executarea hotărârilor AGA a Societății, (ii) gestiunea activității curente a Societății astfel încât scopurile, pentru care a fost constituită Societatea, să fie realizate cât mai eficient, cu respectarea legislației și normelor legale aferente, (iii) administrarea și gestionarea oficiilor secundare, (IV) aprobarea regulamentelor Societății, prezentarea către AGA a dărilor de seamă, alte atribuții și responsabilități, prevăzute de legislația în vigoare, Statutul Societății, hotărârile AGA.

### 3.3. Departamente

Pentru asigurarea gestiunii eficiente a fluxului activitatilor, în cadrul Societății sunt create departamente specializate după cum urmează:

#### a) Departamentul operațional

Departamentul operațional este condus de Directorul de operațiuni (COO). În toate aspectele legate de implementarea procesului de lucru al Societății, COO este subordonat CEO. Departamentul este responsabil pentru toate procesele operaționale din cadrul Societății, managementul și dezvoltarea acestora la un nivel eficient și avansat. În special:

- Proiectează procese de lucru în funcție de misiunea și valorile Societății împreună cu Directorul pe operațiuni și restul echipei.
- Implementează procesele de lucru în Societate (inclusiv schimbările în programul de operare și stabilirea infrastructurii necesare cu furnizori externi - tuneluri hardware, software și de rețea etc.).
- Îmbunătățește și optimizează procesele de lucru.
- Instruiește membrii echipei cu privire la modul de utilizare a programului de operare sau a unui instrument special.
- 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.

În cadrul Departamentului este creată o subdiviziune "Print centru" cu următoarele atribuții și responsabilități:

- Arhivarea contractelor de credit pe suport hârtie și întreținerea arhivelor

#### b) Departamentul HR

Departamentul HR este condus de Director resurse umane (CXO). În toate aspectele legate de implementarea procesului de lucru al Societății, CXO este subordonat CEO. Departamentul este responsabil de (i) recrutarea și evidența angajaților Societății, (ii) ținerea documentației aferente raporturilor de muncă cu angajații Societății, (iii) instruirea angajaților, (iv) formarea unei practici unice în raporturile cu clienții Societății, fiind luate în considerație bunele practici și experiența acumulată.

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 Societății. Consultanții de clienți sunt responsabili de:

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

c) Departamentul marketing și vânzări

Departamentul este format din Manageri de Relații de Parteneriat (in continuare PRM) și specialiștii în marketing, gestionați de CCO. În toate aspectele legate de implementarea procesului de lucru al Societății, CCO este subordonat CEO.

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;
- Monitorizarea activității companiei partener (volume de vânzări, identificare punctelor slabe);

Specialiștii în marketing sunt focușați pe:

- Stabilirea / realizarea campaniilor / activităților de promovare comune;
- Cercetare și raportari de marketing și a activitatilor concurențiale.

d) Departamentul riscuri creditare

Departamentul este condus de Director (CRO). În toate aspectele legate de implementarea procesului de lucru al Societății, CRO este subordonat CEO.

Departamentul (i) identifică, evaluează, monitorizează, administrează și raportează toate riscurile aferente proceselor operaționale, specifice organizațiilor de creditare nebancaară, (ii) administrează evenimentele de risc operațional, (iii) elaborează și implementează măsuri de evitare sau remediere a riscurilor operaționale, gestionează procesul de colectare a creanțelor la diferite etape (colectare prin acțiuni de recuperare efectuate de angajații Societății, colectare prin externalizare, colectare pe cale silită), (iv) analizează tendințele de creare a unor riscuri noi și analizează intensificarea riscurilor care apar ca urmare a modificării circumstanțelor și condițiilor interne și externe, (v) elaborează, avizează proiecte de acte juridice, aferente activității Societății.

În cadrul Departamentului este creată o subdiviziune specializată în colectarea creanțelor, care activează în baza unui regulament individualizat.

e) Departamentul financiar

Departamentul financiar constă din contabili și contabil-sef care sunt gestionați de Directorul financiar (CFO). În toate aspectele legate de implementarea procesului de lucru al Societății, CFO este subordonat CEO.

Departamentul este responsabil pentru:

- Contabilizarea tranzacțiilor financiare (contabilitate);
- Plata impozitelor, transmiterea de informații statistice și alte informații către autoritățile locale;
- Efectuarea plăți în numele Societății;
- Procesează și controlează bugetul Societății;
- Procesează și controlează relația financiară cu asociatul/asociații;

- Păstrează și arhivează documentele contabile;
- Efectuează plata pentru credite acordate și înregistrarea informațiilor în programul de operare;
- Comunică cu autoritățile locale;
- Responsabil pentru un management financiar eficient.

### 3.3.1. Oficii secundare

În cadrul Societății sunt create oficii secundare, care activează în baza legislației în vigoare și regulamentului intern al Societății. Oficiile secundare sunt deschise în conformitate cu strategiile de afaceri ale Societății, cu titlu de optimizare și eficientizare a activității de creditare nebancaară a Societății, cu scopul expres prevăzut de Legea nr.1 din 16.03.2018 - asigurarea dezvoltării domeniului de creditare nebancaară, precum și sporirea accesului la resurse financiare al persoanelor fizice.

## IV. ADMINISTRAREA RISCURILOR

4.1. Administrarea riscurilor presupune identificarea, analizarea, evaluarea, diminuarea, monitorizarea și raportarea riscurilor la care este expusă Societatea, cu luarea în considerare atât a factorilor interni, cât și a factorilor externi.

4.2. Risc de creditare - riscul actual sau viitor de afectare negativă a profiturilor și capitalului ca urmare a neîndeplinirii de către debitor a obligațiilor contractuale sau a eșecului acestuia în îndeplinirea celor stabilite.

Cu titlu de păstrare a unui portofoliu calitativ urmează de aplicat următoarele:

- Monitorizarea continuă a calității portofoliului;
- Respectarea legislației, actelor normative și normelor interne cu privire la creditare
- Evitarea concentrărilor riscante a creditelor pe anumite produse
- Evitarea creșterii excesive a valorii portofoliului de credite peste posibilitățile Societății
- Perfecționarea sistemelor de detectare a creditelor cu probleme.

4.3. Risc de lichiditate - riscul actual sau viitor de afectare a profiturilor și a capitalului, determinat de incapacitatea OCN-ului de a-și îndeplini obligațiile la scadența acestora.

Pentru evitarea riscului lichidității trebuie să se realizeze o corelare corespunzătoare a activelor cu pasivele privind durata de mobilizare și utilizare a resurselor.

4.4. Risc operațional - riscul actual sau viitor de afectare a profiturilor și a capitalului care rezultă din procese sau sisteme interne inadecvate sau eșuate și/sau în urma acțiunii unor persoane sau evenimente externe.

Societatea urmează să ia măsuri în scopul identificării și evaluării riscului operațional: a) evaluarea operațiunilor și activităților în vederea determinării celor vulnerabile la riscul operațional; b) stabilirea unor indicatori cu ajutorul cărora să poată fi determinată gravitatea erorilor și omisiunilor, rata de fluctuație a personalului, creșterea rapidă a activității, precum și a unor limite aferente acestora; c) evaluarea permanentă a expunerilor la riscul operațional (de exemplu, pe baza datelor istorice legate de înregistrarea de pierderi, analizării unor scenarii diferite).



4.5. Risc de piață - riscul de a înregistra pierderi aferente pozițiilor din bilanț și din afara bilanțului din cauza fluctuațiilor nefavorabile pe piață ale prețurilor instrumentelor financiare și ale titlurilor de capital deținute pentru tranzacționare, ale ratelor dobânzii și ale cursului de schimb valutar.

Factorii de risc de piața includ ratele dobânzii, cursurile de schimb valutar.

Sistemul de măsurare al riscului de piața trebuie să arate sensibilitatea expunerii la schimbările potențiale adverse a factorilor care influențează valoarea pozițiilor Societății.

4.6. Risc reputational – riscul înregistrării de pierderi sau al nerealizării profiturilor estimate, publicitatea negativă care conduce la lipsa încrederii publicului în integritatea Societății.

Identificarea, monitorizarea, evaluarea, remedierea riscului reputational se face atât la nivelul de ansamblu al Societății cât și la toate nivelurile organizatorice ale acesteia și ține cont de toate ariile de activitate ale Societății, de activitățile externalizate, cât și de apariția unor activități noi.

Din punct de vedere al potențialului de risc reputational, trebuie acordată o atenție sporită următoarelor aspecte:

- Posta electronică – potențial de risc datorat transmiterii, din eroare sau intenționat, a unor informații confidențiale/eronașe din interiorul Societății către exterior prin e-mail, cu date de identificare din partea Societății
- Neadmiterea comunicării externe prin personal neautorizat
- Fluctuațiile de personal
- Campanii media negative
- Concentrarea pe anumite site-uri a unor opinii exclusiv de la clienți nemulțumiți.

Monitorizarea riscului reputational se realizează prin:

- monitorizarea zilnică a tuturor publicațiilor
- stabilirea, împreună cu conducerea, a strategiei de comunicare pentru fiecare caz
- monitorizarea sistemului IT și stabilirea de proceduri și reguli clare și restrictive cu privire la modalitățile de utilizare a e-mailului în relația cu clienții și în comunicarea externă.

Administrarea riscului reputational se realizează, fără a se limita la acestea, prin:

- Aplicarea corespunzătoare a normelor proprii privind cunoașterea clienței și a reglementărilor în vigoare referitoare la prevenirea și combaterea spălării banilor
- Selectarea, printr-o analiză riguroasă, a clienților care solicită credite
- Elaborarea de politici/planuri/măsură de securitate pentru anumite activități/servicii ale Societății
- Alte măsuri de administrare a riscului reputational pe care conducerea Societății le consideră necesare.

4.7. Risc de conformitate – prezintă o abordare consolidată privind măsurarea riscului de conformitate și propune modalități practice de gestiune a acestuia în contextul obiectivelor strategice privind minimizarea expunerii la risc și a respectării reglementărilor specifice.

Administrarea riscului de conformitate presupune:

- Identificarea riscului de conformitate
- Analiza și prioritizarea categoriilor de risc relevante
- Modalități de măsurare și cuantificare a riscului: propunere privind abordarea unei metodologii de bază
- Gestionarea riscului de conformitate: formalizare, monitorizare, remediare, raportare.

4.7.1. Un compartiment special în administrarea riscului de conformitate se referă la aspectele aferente (i) prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, (ii) raporturilor contractuale cu persoanele expuse politic (iii) raportarea conform Legii nr.308 din 22.12.2017 (toate împreună denumite "AML"). În acest sens Societatea dispune de un regulament respectiv și totodată desemnază o persoană responsabilă, care este focusată pe:

- Gestionarea fluxului operațional privind conformarea Societății cu legislația și actele normative care reglementează compartimentul AML;
- Elaborarea/avizarea actelor normative interne, aferente compartimentului AML;
- Monitorizarea respectării cadrului legal și normelor interne aferente AML;
- Identificarea riscurilor curente și posibile pe viitor;
- Instruirea continuă a angajaților Societății.

4.8. Un element important în administrarea, gestiunea, monitorizarea, remedierea, raportarea riscurilor îl constituie controalele, efectuate de către cenzorul Societății (auditor), desemnat de asociatul/asociații Societății, în conformitate cu legislația în vigoare și Statutul Societății.

4.8.1. Cenzorul, din proprie inițiativă sau la cererea asociatului, exercită periodic controlul gestiunii Societății. Cenzorul întocmește raport privind rezultatele fiecărui control. Raportul cenzorului se prezintă asociatului.

4.8.2. Cenzorul este obligat să convoace AGA a asociațiilor dacă a constatat fapte care contravin legii, actelor normative, inclusive interne sau actului de constituire și care au cauzat sau pot cauza prejudicii Societății.

## V. CONTINUITATEA ACTIVITĂȚII

5.1. Continuitatea activității - acest principiu presupune că Societatea își continuă în mod normal funcționarea, fără a intra în stare de lichidare sau reducere semnificativă a activității.

5.2. Funcțiile critice care asigură procesul de decontare trebuie identificate de administratorii sistemelor alocându-se priorități proceselor din cadrul acestor funcții, după categoria și caracterul critic al acestor procese.

5.3. Obiectivele avute în vedere pentru asigurarea continuității activității sistemelor trebuie să fie definite clar și să aibă ca scop reluarea și recuperarea funcțiilor critice, în aceeași zi de decontare, pentru a asigura, în toate scenariile vizate, finalizarea tuturor tranzacțiilor aflate în așteptare.

5.4. Administratorii sistemelor și, acolo unde este cazul, participanții și furnizorii de servicii de infrastructură trebuie să prevadă planuri pentru asigurarea continuității serviciului într-un număr de scenarii plauzibile, inclusiv în caz de catastrofă majoră (cutremure, inundații, incendii, epidemii etc.), de întreruperi în furnizarea de energie electrică, de greve, de fraude interne și externe și de management defectuos.

5.5. Aceste scenarii trebuie să fie analizate și fundamentate periodic sub forma analizelor de impact asupra activității Societății.

5.6. Trebuie luate măsuri pentru a evita ca întregul personal, operațional sau implicat în alte activități decât cele operaționale (operatori PC, personal cu atribuții de control și de



administrare a sistemului) și identificat drept critic în analizele de impact asupra activității efectuate, să fie prezent la aceeași locație în același timp.

## VI. DISPOZIȚII FINALE

- 1.1. Prevederile prezentului Regulament sunt obligatorii spre aplicare și executare angajaților Societății, conform obligațiilor funcționale.
- 1.2. Prezentul Regulament, după necesitate sau în caz de modificări a cadrului normative, poate fi completat, modificat sau expus în redacție nouă.
- 1.3. Prezentul Regulament este de uz intern și poate fi adus la cunoștința persoanelor terțe în condițiile prevederilor Legii nr.1 din 16.03.2018.

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

