**Anexă**

**la Hotărârea CNPF**

**nr. 2/7 din 17.01.2023**

**REGULAMENT-MODEL**

**privind cadrul de administrare a activității organizației de creditare nebancară „AAA” SRL/SA**

**CUPRINS**

**Capitolul I**

# **DISPOZIȚII GENERALE**

1. Noțiuni și abrevieri

2. Cadrul juridic

3. Scop și obiective

4. Principii generale aferente cadrului de administrare

**Capitolul II**

**ORGANELE DE CONDUCERE ȘI CONTROL**

1. Adunarea generală a asociaților/acționarilor

2. Consiliul societății

3. Reprezentarea societății

4. Conducerea activității curente a societății

5. Comisia de cenzori

**Capitolul III**

**ORGANIZAREA INTERNĂ**

# 1. Subdiviziunile structurale interne

2. Serviciul clienți

3. Departamentul analiză credite

4. Departamentul administrare riscuri

5. Serviciul de facturare, procesare încasări și plăți

6. Serviciul de colectare

7. Managerii subdiviziunilor structurale

8. Alte activități

9. Oficiile secundare

**Capitolul IV**

**CONTROLUL SOCIETĂȚII**

1. Sistemul de control intern

2. Funcția de administrare a riscurilor

3. Administrarea riscurilor semnificative

4. Funcția de conformitate

5. Audit intern

6.Auditul financiar (obligatoriu)

7. Sisteme Informaționale și continuitatea activității

**Capitolul I**

# **DISPOZIȚII GENERALE**

**1.** **Noțiuni și abrevieri**

Noțiunile utilizate în prezentul Regulament au semnificațiile prevăzute de Legea cu privire la organizațiile de creditare nebancară Legea nr. 1/2018 (Legea nr. 1/2018). Suplimentar, în sensul prezentului Regulament, sunt utilizate următoarele abrevieri:

1) OCN „AAA” SRL/SA (OCN „AAA”, societate sau companie) – organizația de creditare nebancară „AAA”, având forma de organizare de societate cu răspundere limitată/sau de societate pe acțiuni, înregistrată de Agenția Servicii Publice în \_\_\_\_\_\_\_\_, IDNO \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ cu sediul \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

2) CNPF (autoritate de supraveghere) – Comisia Națională a Pieței Financiare.

**2. Cadrul juridic**

* Legea nr. 1/2018,
* Legea privind contractele de credit pentru consumatori nr. 202/2013,
* Codul civil al Republicii Moldova (Codul civil),
* Actele normative ale CNPF, aplicabile activităților desfășurate de organizațiile de creditare nebancară,
* Legea privind societățile cu răspundere limitată nr. 135/2007 (Legea nr. 135/2007) (pentru OCN cu forma de organizare societate cu răspundere limitată) sau Legea privind societățile pe acțiuni nr. 1134/1997 (Legea nr. 1134/1997) (pentru OCN cu forma de organizare societate pe acțiuni),
* Actul de constituire/Statutul și alte regulamente interne ale OCN „AAA”.

**3.** **Scop și obiective**

1. Prezentul Regulament are scopul de a defini cadrul de administrare a activității ce se referă la atribuțiile și responsabilitățile organelor de conducere, inclusiv de elaborare şi aprobare a politicilor, precum şi la administrarea riscurilor şi continuitatea activității.
2. Pentru atingerea scopului propus, prezentul Regulament urmărește realizarea următoarelor obiective:
3. definirea organelor de conducere ale OCN „AAA” și a competențelor acestora;
4. definirea structurii organizatorice a OCN „AAA”, a atribuțiilor fiecărui compartiment al companiei şi a relațiilor dintre acestea;
5. definirea activităților ce pot fi desfășurate de sucursale şi alte oficii secundare ale OCN „AAA”;
6. definirea competențelor managerilor care asigură conducerea compartimentelor structurale interne şi a oficiilor secundare din cadrul OCN „AAA”;
7. definirea sistemului de control intern.

**4. Principii generale aferente cadrului de administrare**

**3.** Prin cadrul de administrare se înțelege administrarea integrală a activității OCN „AAA”, exercitată de organele de conducere statutare (adunarea generală a asociaților/acționarilor și consiliul societății), incluzând totalitatea raporturilor acestora cu organul executiv și alte subdiviziuni structurale în partea ce ține de:

1. implementarea unei administrări eficiente a OCN „AAA”, în vederea atingerii scopurilor și obiectivelor sale strategice;
2. stabilirea unor standarde unice și transparente de administrare a activității OCN „AAA” prin competențele clare și bine delimitate ale organelor de conducere și ale celor cu putere decizională din cadrul companiei;
3. protejarea și respectarea drepturilor și intereselor legale ale clienților OCN „AAA”;
4. asigurarea continuității activității prin intermediul unei administrări prudente și responsabile;
5. prevenirea, identificarea, evaluarea, monitorizarea și raportarea riscurilor aferente activității OCN „AAA”.
6. Misiunea OCN „AAA” este să ofere clienților din Republica Moldova produse de creditare, adresate persoanelor fizice și juridice, cu respectarea cerințelor stabilite în legislația aplicabilă.

**Capitolul II**

**ORGANELE DE CONDUCERE ȘI CONTROL**

**5.** Administrarea eficientă a OCN „AAA” este asigurată de către următoarele organe de conducere și de control, fiind enumerate, în conformitate cu ierarhia decizională:

1. adunarea generală a asociaților/acționarilor (AGA);
2. consiliul societății;
3. organul executiv unipersonal sau colegial (administratorul);
4. comisia de cenzori/cenzorul.

**6.** Competențele, modul de funcționare și luare a deciziilor de către organele de conducere și de control ale OCN „AAA”, enumerate la pct. 5, sunt stabilite de Legea nr. 135/2007 (pentru OCN cu forma de organizare societate cu răspundere limitată) sau nr. 1134/1997 (pentru OCN cu forma de organizare societate pe acțiuni), precum și de actul de constituire/statutul OCN „AAA” și de alte regulamente interne.

**1. Adunarea generală a asociaților/acționarilor**

**7**. AGA este organul suprem de conducere al societății, care decide cu privire la activitatea și politica economică a OCN „AAA”, precum și asupra celor expres prevăzute de lege și actul de constituire/Statut. Asociații/acționarii se convoacă în adunări generale ordinare și extraordinare. Adunările ordinare ale asociaților/acționarilor se convoacă cel puțin o dată pe an, iar cele extraordinare – ori de câte ori este necesar, cu respectarea cerințelor de convocare și desfășurare, stabilite în legislație și în actul de constituire/statutul OCN „AAA”.

**2. Consiliul societății**

**8.** OCN „AAA” este administrată de un Consiliu format din cel puțin 3 (trei) membrialeși de AGA pentru o perioadă ce nu va depăși 4 (patru) ani, potrivit cadrului normativ și actului de constituire/statutului societății.

**9.** Consiliul societății este responsabil să efectueze toate acțiunile necesare și utile pentru aducerea la îndeplinire a obiectivele strategice în activitatea OCN „AAA”, conform legislației aplicabile și actului de constituire/statutului, cât și să supravegheze activitatea administratorului și a altor subdiviziuni structurale. Membrii Consiliului societății vor corespunde exigenților stabilite de Legea nr. 1/2018 și de actele normative ale CNPF, emise în acest sens.

**10.** Consiliul societății reglementează şi organizează activitatea OCN „AAA”. În acest scop, suplimentar atribuțiilor stabilite de legislație și de actul de constituire/statutul OCN „AAA”, Consiliul societății exercită următoarele activități:

1. stabilește principalele direcții și obiective strategice privind activitatea și dezvoltarea companiei;
2. definește cadrul de administrare al activității OCN „AAA”, prin asigurarea elaborării, aprobării şi revizuirii periodice a regulamentelor și a politicilor interne în toate domeniile de activitate ale companiei, inclusiv în domeniile solicitate de Legea nr. 1/2018;
3. aprobă periodicitatea elaborării politicilor interne;
4. aprobă politica de securitate informațională și cibernetică;
5. aprobă structura organizatorică și organigrama OCN „AAA”, precum și supraveghează activitățile și performanțele administratorului și subdiviziunilor structurale subordonate;
6. supraveghează şi asigură eficacitatea activității funcțiilor de control intern (funcția de administrare a riscurilor, funcția de conformitate şi de audit intern), în special, menținerea independenței activității acestora prin raportarea directă către Consiliul societății;
7. aprobă şi monitorizează procesul de implementare a planului de audit intern;
8. aprobă, supraveghează implementarea și revizuiește periodic politicile în domeniul administrării riscurilor pentru a identifica și a preveni riscurile semnificative, cu diminuarea eventualelor consecințe, precum și determină domeniile de activitate care trebuie îmbunătățite;
9. aprobă și supraveghează modul de conformare cu politica privind identificarea, gestionarea şi prevenirea unor conflicte de interese potențiale şi/sau actuale;
10. îndeplinește orice alte atribuții stabilite de către AGA sau prevăzute de legislația în vigoare și actul de constituire/statutul OCN „AAA”.

**11.** Consiliul societății se asigură că funcțiile de administrare a riscurilor, de conformitate și de audit intern vor fi poziționate în modul corespunzător și vor dispune de personal calificat și alte resurse, în scopul îndeplinirii responsabilităților într-un mod independent, obiectiv și eficient.

**12.** În cadrul supravegherii activității administratorului și celorlalte subdiviziuni structurale, Consiliul societății verifică faptul ca acțiunile acestora să fie în concordanță cu așteptările de performanță stabilite. În acest sens, Consiliul:

1. stabilește standardele adecvate ale indicatorilor de performanță și remunerare pentru administrator și managerii subdiviziunilor structurale, în concordanță cu obiectivele strategice pe termen lung și stabilitatea financiară a OCN „AAA”;
2. evaluează dacă cunoștințele și experiența administratorului și a managerilor subdiviziunilor structurale sunt adecvate, având în vedere natura, extinderea și complexitatea activității și profilul de risc al OCN „AAA”.

**13.** Consiliul societății supraveghează activitatea administratorului și a altor subdiviziuni structurale, prin monitorizarea acțiunilor acestora, asigurându-se că aceste acțiuni sunt în concordanță cu obiectivele de dezvoltare şi politicile interne ale OCN „AAA”, inclusiv ca rezultat al examinării informaţiilor furnizate de către administrator şi de către persoanele ce exercită funcțiile de conformitate, de audit intern şi de administrare a riscurilor.

# **3. Reprezentarea societății**

**14.** În relația cu părți terțe, OCN „AAA” este reprezentată de organul executiv unipersonal prin semnătura unică sau, în cazul organului executiv colegial, în modul prevăzut de actul de constituire/statutul societății.

**15.** În situații excepționale, temporar și limitat, la anumite operațiuni specifice, OCN „AAA” poate fi reprezentată prin semnătura oricărui terț, căruia administratorul i-a transmis puterea de reprezentare, în baza unui mandat/unei procuri.

# **4. Conducerea activității curente a societății**

**16.** Administratorul exercită funcția de conducere a activității zilnice a OCN „AAA” sub supravegherea directă a Consiliului societății și gestionează, eficient și prudent, activitatea companiei, corespunzător obiectivelor strategice stabilite și cadrului de administrare a activității.

**17.** Administratorul este supus evaluării din punctul de vedere al corespunderii la criteriile de reputație, cunoștințe, aptitudini și experiență adecvată naturii, extinderii și complexității activității OCN „AAA” și responsabilităților încredințate, în conformitate cu Legea nr. 1/2018 și actele normative ale CNPF.

**18**. Suplimentar atribuțiilor stabilite în actul de constituire/statutul companiei, administratorul reprezintă și angajează OCN „AAA” prin îndeplinirea în mod individual a oricăreia și a tuturor operațiunilor de încasări și plăți în conturi bancare și în numerar, precum și a oricăreia și a tuturor operațiunilor aferente gestionării resurselor umane și relațiilor de muncă ale salariaților companiei. În acest sens, administratorul este în drept, dar fără a se limita la următoarele acțiuni:

1. să îndeplinească oricare și toate operațiunile necesare, solicitate și/sau utile pentru a deschide în modul corespunzător conturi bancare în numele și pe seama OCN „AAA”;
2. sa administreze/opereze oricare și toate operațiunile necesare din conturile bancare și în numerar ale companiei (de ex.: ordonarea plăților, ordonarea de tranzacții de schimb valutar, ordonarea oricăror transferuri de fonduri între conturile bancare ale companiei etc.);
3. să negocieze, să semneze, să modifice, să suspende și să rezilieze oricare contracte de împrumut și/sau împrumuturi acordate societății;

să gestioneze relațiile de muncă cu salariații societății, potrivit cadrului aplicabil;

1. să aplice orice sancțiuni salariaților societății, cu respectarea dispozițiilor legale și a regulamentelor interne ale OCN „AAA”;
2. să reprezinte societatea în calitate de angajator în oricare și în toate relațiile OCN „AAA” cu salariații inclusiv, dar fără a se limita la îndeplinirea tuturor formalităților necesare pe întreaga durată a procesului de negociere și de semnare a contractului colectiv de muncă;
3. să exercite orice alte atribuții care sunt stabilite prin actul de constituire/statutul și alte regulamente interne ale OCN „AAA”.

**19.** În concordanță cu obiectivele strategice stabilite de Consiliul societății, administratorul implementează strategia de afaceri, ținând cont de politicile privind administrarea riscurilor semnificative la care este expus OCN „AAA”, fiind responsabil de conformarea cu legislația în vigoare, inclusiv în cadrul sistemului de control intern, care include existența funcțiilor independente de administrare a riscurilor, de conformitate și de audit intern. Administratorul recunoaște și respectă principiile de independență ale funcțiilor respective în exercitarea de către acestea a atribuțiilor care îi revin.

**20.** În scopul exercitării de către Consiliul OCN „AAA” a funcției sale de supraveghere a activității și a performanțelor organului executiv și subdiviziunilor structurale, administratorul informează Consiliul societății, în mod regulat și corespunzător, cel puțin, cu privire la următoarele aspecte:

1) situațiile care pot influența obiectivele strategice și/sau cadrul de administrare a activității OCN „AAA”;

2) performanța financiară a OCN „AAA”;

3) încălcarea unor limite aferente riscurilor sau regulilor de conformare;

4) deficiențele sistemului de control intern.

**5. Comisia de cenzori**

**21.** Pentru exercitarea controlului asupra gestiunii societății şi acțiunilor administratorului, în cadrul OCN „AAA” este constituită comisia de cenzori (sau un cenzor), format din \_\_\_\_\_\_\_ membri, numiți de adunarea generală a acționarilor/asociaților societății pentru un termen de \_\_\_\_\_\_\_ani.

**22.** societatea este în drept să desemneze în locul cenzorului un auditor independent.

**23.** Comisia de cenzori/cenzorul desfășoară, periodic, controlul gestiunii societății din proprie inițiativă sau la cererea asociaților/acționarilor, precum și controlul activității economico-financiare a OCN „AAA” după încheierea exercițiului financiar, verificând rapoartele financiare şi efectuând inventarierea bunurilor societății, realizând, totodată, alte acțiuni necesare evaluării obiective a gestiunii societății. Comisia de cenzori/cenzorul întocmește un raport asupra fiecărui control efectuat, care se prezintă adunării generale a acționarilor/asociaților.

**Capitolul III**

# **ORGANIZAREA INTERNĂ**

# **1. Subdiviziunile structurale interne**

**24.** Subdiviziunile structurale interne ale OCN „AAA” pot fi reprezentate de departamente, servicii și oficii secundare și sunt reflectate în organigrama companiei, aprobată de Consiliul societății. Fiecare subdiviziune din cadrul OCN „AAA” este condusă de un manager.

**25.** OCN „AAA” este organizată intern în următoarele subdiviziuni structurale:

1. Serviciul clienți;
2. Departamentul analiză credite;
3. Departamentul administrare riscuri;
4. Serviciul facturare, procesare încasări și plăți;
5. Serviciul colectare;
6. Auditul intern;
7. Serviciul contabilitate și resurse umane;
8. Serviciul juridic;
9. Serviciul IT;
10. Oficii secundare.

**26.** Activitățile exercitate de fiecare subdiviziune structurală sunt reglementate de prezentul Regulament. Totodată, OCN „AAA” poate externaliza unele activități, cu respectarea interdicției stabilite la art. 9 alin. (1) lit. d) din Legea nr. 1/2018.

## **2. Serviciul clienți**

**27.** Serviciul clienți desfășoară următoarele activități principale:

1. asigură consultarea clienților (existenți sau potențiali) atât în oficiu, cât și telefonic, precum și preia mesajele transmise de aceștia prin intermediul e-mailului sau al oricăror alte canale de comunicare, deschise de OCN „AAA” pentru clienții săi, și răspunde solicitărilor venite din partea lor, care se pot încadra în următoarele categorii, fără a se limita la:

a) detalii despre modalitatea de solicitare de credite, procesul de aprobare, confirmare și debursare, rambursare și prelungire scadentă;

b) detalii despre statutul unei cereri de credit;

c) detalii despre soldul și termenul creditelor în derulare, datele de scadență, posibilitățile de prelungire/reducere scadență, rambursările anticipate ale creditului;

d) orice altă informație în conformitate cu legislația, inclusiv aferentă Legii nr. 202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori;

1. păstrează înregistrările interacțiunilor cu clienții pentru mai buna rezolvare a solicitărilor acestora la viitoarele intervenții și răspunde de actualizarea datelor corecte de contact ale clienților.

**28.** Activitatea Serviciului clienți este coordonată de un manager subordonat administratorului OCN „AAA”.

**3. Departamentul analiză credite**

**29.** Departamentul analiză credite desfășoară următoarele activități principale:

1. primește solicitările de credit și verifică concordanța datelor declarate/ completate de client în solicitarea de credit cu cele din documentele transmise și cu cele obținute de la birourile istoriilor de credit și alte baze de date externe relevante;
2. evaluează cererea de finanțare și ia decizia de creditare, având în vedere atât rezultatul evaluării automate a cererii de către sistemul informatic al OCN „AAA”, cât și informațiile furnizate de către solicitantul de credit sau accesate din alte surse informaționale;
3. aplică politicile și procedurile interne de creditare pentru limitarea riscurilor de credit, precum și conformarea cu Regulamentul privind cerințele de creditare responsabilă, aprobat de CNPF;

**30.** Activitatea Departamentului analiză credite este coordonată de un manager subordonat administratorului societății.

**4. Departamentul administrare riscuri**

**31.** Departamentul administrare riscuri desfășoară următoarele activități principale:

1) evaluează și administrează portofoliul de credite ale companiei, pentru a asigura corespunderea activităţilor de acordare a creditelor cu legislaţia de rigoare, regulamentele, politicile şi procedurile interne ale OCN „AAA”, în scopul menținerii indicatorilor de calitate a portofoliului, în conformitate cu obiectivele strategice ale companiei;

2) coordonează activitățile de analiză/acordare/înregistrare/rambursare a creditelor și activitățile de colectare a datoriilor în colaborare cu celelalte subdiviziuni structurale responsabile de activitățile respective, în scopul diminuării riscului de credit;

3) identifică și informează regulat administratorul asupra problemelor şi evoluţiilor semnificative, care ar putea influenţa profilul de risc şi rezultatele financiare ale OCN „AAA”;

4) exercită funcția de administrare a riscurilor, astfel cum e prevăzut de prezentul Regulament.

**32.** Activitatea Departamentului administrare riscuri este coordonată de un manager subordonat administratorului companiei.

**5. Serviciul facturare, procesare încasări și plăți**

**33.** Serviciul de facturare, procesare încasări și plăți exercită următoarele atribuții principale:

1. verifică primirea confirmării din partea clientului privind acceptarea creditului (semnării contractului de credit de ambele părți);
2. după semnarea contractelor de către părți, efectuează pașii necesari debursării creditelor fie în numerar, fie prin transfer în cont;
3. asigură înregistrarea acordării creditului în sistemul informațional;
4. asigura înregistrarea în sistemul informațional a efectuării plăților (rate, rambursări anticipate, parțiale, integrale, penalități, comisioane, taxe, dobânzi etc.);
5. colaborează cu Serviciul de colectare.

**34.** Angajații care efectuează operațiuni de debursare a creditelor, de înregistrare a rambursărilor creditelor și plăților către furnizori, de corecții ale acestor înregistrări în numele și în contul OCN „AAA” sunt administratorul OCN „AAA” și salariații desemnați de administrator, cu stabilirea limitei zilnice maximale al operațiunilor ce pot fi efectuate de aceștia.

**35.** Activitatea Serviciului de facturare, procesare încasări și plăți este coordonată de un manager subordonat administratorului OCN „AAA”.

**6. Serviciul de colectare**

**36.** Serviciul de colectare exercită următoarele atribuții principale:

1. cu cel puțin 5 zile înainte de termenul scadent, contactează telefonic ori notifică prin e-mail sau SMS reamintirea pentru necesitatea efectuării plăților în termen, notifică și contactează telefonic clienții cu credite restante și, utilizând tehnici de negociere, depune maximă diligență, ca să obțină din partea clienților angajamente de plăți integrale sau parțiale, pe care le monitorizează, și, în cazul neonorării angajamentelor de plată, revine cu notificări și sunete pentru clarificarea situației cu înaintarea propunerilor către superiorul ierarhic referitor la măsurile ce urmează a fi întreprinse cu creditul restant;
2. generează notificările ce se transmit prin e-mail sau SMS către clienții cu credite restante, conform procedurilor și termenelor stabilite în normele și procedurile interne ale OCN „AAA”;
3. generează fișiere cu datele și documentele necesare întreprinderilor de colectare a datoriilor cu care OCN „AAA” colaborează și le transmite acestora conform procedurilor interne și în termenele stabilite;

**37.** Activitatea Serviciului de colectare este coordonată de un manager subordonat administratorului societății.

**7. Managerii subdiviziunilor structurale**

## **38.** Managerii care coordonează activitatea subdiviziunilor structurale au ca principale competențe:

1. definirea obiectivelor de bază și a indicatorilor de performanță a serviciilor/departamentelor coordonate;
2. coordonarea activității serviciilor din subordine, politicilor, planurilor și procedurilor interne ale OCN;
3. implementarea reglementărilor specifice activității serviciilor coordonate, asigurarea că acestea sunt cunoscute, înțelese și respectate în cadrul echipei;
4. repartizarea atribuțiilor către salariați astfel ca să asigure faptul că personalului coordonat nu îi sunt alocate responsabilități care să conducă la conflicte de interese (precum aprobarea tragerii fondurilor și tragerea efectivă, evaluarea documentației de credit și monitorizarea clientului după contractarea creditului);
5. verificarea activității desfășurate de personalul coordonat, pentru evitarea operațiunilor neconforme și asigurarea eficienței;
6. menținerea de relații de colaborare cu toate celelalte subdiviziuni structurale ale OCN „AAA” astfel încât să poată fi atinse obiectivele strategice;
7. generarea și asigurarea unei atmosfere de lucru propice și a unei comunicări adecvate cu personalul coordonat;
8. asistarea dezvoltării profesionale a personalului coordonat.

**8. Alte activități**

**39.** OCN „AAA” poate institui subdiviziuni structurale, ce vor exercita următoarele activități.

**40. Personal și resurse umane**

Tipuri de activități desfășurate:

1. punerea în aplicare a legislației muncii și raportarea către organele de stat abilitate în domeniul respectării legislației muncii;
2. gestionarea relațiilor de muncă în raport cu salariații;
3. selectarea, recrutarea și instruirea salariaților;
4. evidența timpului de muncă și întocmirea tabelelor respective;
5. acordarea asistenței organelor abilitate în domeniul respectării legislației muncii în cadrul efectuării controalelor.

**41. Contabilitate**

Tipuri de activități desfășurate:

1. organizarea și conducerea contabilității pentru înregistrarea în evidența contabilă a operațiunilor generale de administrare, de creditare, de colectare a creanțelor din credite etc;

2) întocmirea și raportarea fiscală;

3) întocmirea și depunerea situațiilor financiare și a rapoartelor specifice către CNPF și alte organe abilitate;

4) acordarea asistenței necesare CNPF sau organelor fiscale în cadrul controalelor/inspecțiilor efectuate de acestea;

5) întocmirea și actualizarea politicii anuale și procedurilor contabile;

6) informări/raportări financiare periodice pentru management și/sau asociați/acționari ori creditori financiari, ce pot fi structurate în funcție de necesitățile acestora.

**42. Juridice**

Tipuri de activități desfășurate:

1. acordarea asistenței juridice altor subdiviziuni structurale;
2. examinarea și soluționarea petițiilor și a reclamațiilor clienților;
3. asigurarea corespunderii cu prevederile legislaţiei şi implementarea procedurilor interne ale companiei în domeniul prevenirii şi combaterii spălării banilor şi finanţării terorismului.
4. reprezentarea intereselor OCN „AAA” în toate instanțele de judecată și organele de ocrotire a normelor de drept.

**43. Tehnologii informaționale**

Tipuri de activități desfășurate:

1. gestionarea accesului utilizatorilor la sistemele informaționale ale OCN „AAA” (User acces management);
2. găzduirea și dezvoltarea aplicațiilor de administrare a creditelor;
3. mentenanța și/sau dezvoltarea paginii web oficiale în concordanță cu cerințele cadrului legal aferent activității OCN;
4. elaborarea politicii de securitate informațională și cibernetică;
5. rezolvarea incidentelor operaționale legate de aplicațiile tehnologiilor informaționale folosite;
6. monitorizarea permanentă a traficului de pe pagina web oficială a OCN „AAA”.

**44.** Totodată, pentru fiecare dintre activitățile exercitate de subdiviziunile structurale interne ale companiei poate fi utilizată asistența externă de tip consultanță sau aceste activități pot fi externalizate în baza unor contracte încheiate cu furnizorii de servicii, potrivit deciziei Consiliului societății.

**9. Oficii secundare**

**45.** Oficiile secundare ale OCN „AAA” sunt subdiviziuni structurale interne, situate în afara sediului central al companiei, care nu au bilanț separat și desfășoară activitățile consacrate, conform prezentului Regulament și/sau Regulamentului intern, aprobat în acest sens.

**46.** Decizia cu privire la constituirea sau lichidarea/dizolvarea oficiilor secundare este luată de Consiliul OCN „AAA”.

**47.** În cazul constituirii sau lichidării oficiilor secundare, precum și în cazul modificării datelor despre acestea, OCN „AAA” notifică, în termen de 15 zile, autoritatea de supraveghere despre acest fapt și solicită efectuarea înscrierilor corespunzătoare în Registrul organizațiilor de creditare nebancară autorizate.

**48.** Oficiile secundare ale OCN „AAA” vor desfășura următoarele activități:

1. promovarea serviciilor OCN „AAA” și consultanță în raport cu clienții;
2. efectuarea operațiunilor de recepționare, prelucrare și eliberare a documentelor și informațiilor necesare pentru acordarea și monitorizarea creditelor, inclusiv realizarea acțiunilor în vederea rambursării (colectării) creditelor și a altor creanțe ale OCN „AAA”;
3. eliberarea mijloacelor financiare către clienți, persoane fizice și juridice, după aprobarea tranzacțiilor de către departamentele competente;
4. recepționarea petițiilor/sesizărilor clienților OCN „AAA”;
5. oferirea clienților (existenți sau potențiali) atât în oficiu, cât și telefonic sau prin alte canale de comunicare a informației referitoare la modalitatea de solicitare, acordare, debursare, rambursare credite, penalități și altă informație în conformitate cu legislația, inclusiv aferentă Legii nr. 202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori;
6. acordarea serviciilor aferente executării contractelor de credit nebancar: recepționarea, prelucrarea documentelor, încasarea mijloacelor bănești, inclusiv a deținătorilor de carduri bancare prin intermediul POS terminalelor instalate, transmiterea tuturor datelor spre executare către sediul central al OCN „AAA” în baza contractelor încheiate și/sau gestionate de OCN „AAA”;
7. păstrarea documentației legate de activitatea oficiului secundar al OCN „AAA”;
8. alte activități conexe activității de bază a OCN „AAA”, delegate de administrator.

**49.** Activitatea oficiilor secundare este coordonată de managerii regionali care, în dependență de ariile teritoriale în care sunt amplasate acestea, au în subordine unul sau mai multe oficii secundare.

**50.** Managerii regionali vor corespunde exigențelor față de administratori, stabilite de Legea nr. 1/2018 și de actele normative ale CNPF, emise în acest sens, și vor fi numiți în funcție prin decizia Consiliului societății.

**51.** Managerii regionali dispun de următoarele competențe de bază:

1. asigură executarea deciziilor administratorului, legate de activitatea oficiilor secundare;
2. gestionează organizarea activității curente a oficiilor secundare din subordine, intervine cu propuneri și soluții de dezvoltare și eficientizare a proceselor din cadrul oficiilor secundare;
3. efectuează controlul executării funcțiilor de către salariații din cadrul oficiilor secundare din subordine, asigură respectarea de către aceștia a normelor de securitate și protecție a muncii;
4. sensibilizează salariații oficiilor secundare din subordine în vederea menținerii unei culturi înalte de risc și conformitate, de cunoaștere și respectare a reglementărilor interne, inclusiv în domeniul protecției datelor cu caracter personal, reglementărilor interne privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului și a păstrării secretului comercial;
5. asigură identificarea și raportarea imediată către administrator a posibilelor evenimente și a evenimentelor care implică riscuri operaționale, propune măsuri pentru prevenirea apariției acestora; 
6. monitorizează îndeplinirea de către salariați a indicatorilor, cantitativi și calitativi, stabiliți la nivel de unitate;
7. monitorizează calitatea deservirii clienților de către oficiile secundare și elaborează instrumentele necesare în scopul optimizării deservirii clienților;

**52.** OCN „AAA” este în drept să constituie alte persoane juridice, exercitând, direct sau indirect, controlul asupra activității acestora, constituind un grup de persoane juridice, în temeiul prevederilor Codului civil.

**53.** OCN „AAA” este în drept să constituie sucursale în condițiile legislației aplicabile, care vor activa conform regulamentelor aprobate de AGA.

**Capitolul IV**

# **CONTROLUL SOCIETĂȚII**

**1. Sistemul de control intern**

**54.** Controlul intern al societății reprezintă un sistem care implică întreg personalul OCN și asigură desfășurarea unor operațiuni eficiente, printre care controlul corespunzător al riscurilor identificate, desfășurarea prudentă a activității, credibilitatea și conformitatea informațiilor financiare și nefinanciare raportate atât intern, cât și extern, precum și conformitatea cu cadrul legal, inclusiv cu cerințele de supraveghere, precum și cu regulamentele și politicile interne ale OCN „AAA”.

**55.** Sistemul de control intern este menit să atingă următoarele scopuri:

1. realizarea cu succes a obiectivelor strategice ale companiei;
2. creșterea performanțelor printr-un proces continuu de gestionare și monitorizare a riscurilor inerente generale și specifice, la nivelul tuturor structurilor organizatorice și funcționale ale OCN „AAA” ;
3. protejarea activelor prin utilizarea în condiții de maximă eficiență și eficacitate a resurselor existente;
4. prevenirea și combaterea fraudelor, iregularităților care pot afecta realizarea obiectivelor companiei.

**56**. OCN „AAA” dispune de propriul sistem de control intern în corespundere cu cadrul legal și practica general acceptată în acest domeniu, pentru asigurarea gestionării eficiente a activităților practicate, desfășurate într-un mod sigur și prudent, în scopul protejării intereselor clienților, creditorilor și asociaților/acționarilor OCN „AAA”.

**57.** Sistemul de control intern al OCN „AAA” asigură, cel puțin, următoarele:

1) activităţile sunt planificate şi conduse în mod corect, ordonat, prudent şi eficient;

2) tranzacţiile şi operaţiunile sunt efectuate, iar angajamentele sunt îndeplinite în conformitate cu limitele competenţelor profesionale şi funcţionale ale membrilor organelor de conducere şi ale salariaților OCN „AAA”;

3) protejarea activelor, precum şi asigurarea controlului asupra tranzacţiilor cu pasivele;

4) existenţa măsurilor de minimizare a riscului pierderilor, încălcărilor şi fraudelor, erorilor, precum şi a măsurilor de identificare a acestora;

5) întocmirea situațiilor financiare și a rapoartelor specifice în conformitate cu actele normative, cu reflectarea informaţiei veridice și complete.

**58.** Controlul intern este un proces care se realizează de către personalul de la toate nivelurile (de jos în sus), fiind efectuat de către:

1. fiecare salariat din cadrul fiecărei subdiviziuni structurale (autocontrol);
2. managerii subdiviziunilor structurale;
3. organele de conducere ale OCN „AAA”.

**59.** Controlul intern se regăsește în componența fiecărei activități și este formalizat prin proceduri potrivit fișei postului. Prin proceduri sunt stabilite, pe fiecare grup de activități, formele de control intern, menite să limiteze sau să elimine riscurile asociate.

**60.** Principalele forme de control intern implementate sunt:

1. autocontrolul activității, realizat prin respectarea de fiecare salariat a procedurilor de lucru;
2. controlul ierarhic, exercitat pe fiecare nivel de responsabilitate;
3. controlul partenerial, realizat prin delegarea unor competențe între diferite nivele de responsabilitate;
4. controlul preventiv, exercitat înainte de angajare în efectuarea operațiunilor sau a altor proceduri interne.

**61.** Dintre elementele de control intern preventiv, în procesele operaționale sunt aplicate următoarele reguli:

1. în cazul efectuării operațiunilor bancare se realizează verificări duble (salariatul care operează și superiorul) – se aplică principiul celor 4 ochi;
2. aprobarea operațiunilor de creditare și a altor proceduri interne se face de către persoanele desemnate, cu respectarea nivelurilor de competență;
3. pentru procesarea datelor se utilizează programele informatice recunoscute la nivel național și internațional, având suportul necesar ce poate interveni rapid în cazul apariției unor dificultăți;
4. pentru evitarea erorilor juridice, se solicita asistența Serviciului juridic;
5. verificarea contabilă a activelor companiei se face prin organizarea inventarierii, cu respectarea prevederilor legale.

**62.** În vederea implementării unui sistem eficient de control, OCN „AAA” dispune de 3 funcții de control intern, independente una față de cealaltă, din punct de vedere organizațional, precum și față de liniile de activitate pe care acestea le monitorizează și controlează și anume:

1. funcția de administrare a riscurilor;
2. funcția de conformitate;
3. funcția de audit intern.

**63.** Funcțiile de control intern vor avea acces la toate sistemele informaționale (și asistenţă IT corespunzătoare), la informațiile interne şi externe necesare pentru îndeplinirea responsabilităților lor și la toate liniile de activitate care suportă riscuri, în special la cele care pot genera riscuri semnificative pentru OCN „AAA”.

**64.** Pentru asigurarea independenței funcţiilor de control intern urmează a fi respectate următoarele criterii:

1) angajaţii funcţiilor de control intern nu îndeplinesc sarcinile operaţionale care intră în sfera activităţilor pe care funcţiile de control intern sunt prevăzute a le monitoriza şi/sau controla;

2) acestea sunt separate din punct de vedere organizaţional de activităţile pe care sunt însărcinate să le monitorizeze şi/sau să le controleze;

3) remunerarea personalului care exercită funcţii de control intern nu este corelată cu îndeplinirea activităţilor pe care funcţia de control intern le monitorizează şi/sau le controlează şi nu trebuie să compromită astfel obiectivitatea acestuia. Performanţa funcţiilor de control va fi analizată de către Consiliul OCN „AAA”.

**65.** Funcțiile de control intern vor raporta direct Consiliului OCN „AAA”, pentru a semnala probleme şi a avertiza Consiliul societății, după caz, atunci când există evoluţii specifice care afectează sau ar putea afecta activitatea companiei.

**66.** Funcţia de administrare a riscurilor şi cea de conformitate vor asigura aprobarea produselor noi de creditare sau a modificărilor semnificative aduse produselor existente ori prestarea unor noi servicii/activități, precum și elaborarea și coordonarea politicii de creditare și a Regulamentului privind prestarea serviciilor. Contribuţia acestora trebuie să includă o evaluare completă şi obiectivă a riscurilor, decurgând din noile produse și servicii/activităţi.

**67.** Competentele, atribuțiile și responsabilitățile funcțiilor de control intern sunt prevăzute de prezentul Regulament și alte reglementări interne ale OCN „AAA”.

**2. Funcția de administrare a riscurilor**

**68.** Funcția de administrare a riscurilor este exercitată de către Departamentul administrare riscuri, căruia i se asigură independența în activitate prin raportarea nemijlocită Consiliului societății. Funcţia de administrare a riscurilor va fi responsabilă, cel puţin, de următoarele:

1) identificarea riscurilor la care este supus OCN „AAA”, măsurarea, evaluarea şi monitorizarea acestor riscuri şi a expunerii la riscurile respective;

2) monitorizarea şi evaluarea consecinţelor acceptării anumitor riscuri, măsurilor de atenuare a impactului acestora şi corespunderii nivelului riscurilor respective nivelului de toleranţă la riscul stabilit;

3) informarea Consiliului societății despre problemele și evoluțiile semnificative cu impact major asupra profilului de risc și asupra rezultatelor financiare ale companiei;

4) aprecierea gradului de adecvare a regulamentelor și procedurilor interne și, în caz de necesitate, propunerea măsurilor de îmbunătățire a acestora.

**69.** În cadrul companiei, sunt stabilite mecanisme de raportare către administrator și Consiliul societății a riscurilor identificate și/sau identificabile. Aceste mecanisme asigură raportarea în timp util, în mod precis și concis și permit efectuarea schimbului de informații relevante privind identificarea, măsurarea sau evaluarea și monitorizarea riscurilor.

**3. Administrarea riscurilor semnificative**

**70.** Riscurile semnificative sunt riscuri cu impact major asupra situaţiei patrimoniale şi/sau reputaţionale a OCN „AAA”.  Identificarea şi evaluarea riscurilor semnificative se va realiza, cu luarea în considerație a factorilor interni, precum complexitatea structurii organizatorice, natura activităţilor desfăşurate, calitatea personalului, fluctuaţia acestuia şi a factorilor externi, precum condiţiile economice, schimbările legislative, de mediul concurenţial în sectorul financiar şi progresul tehnologic.

**71.** Administrarea riscurilor semnificative este un proces focalizat pe analiza profilului de risc al OCN „AAA”, în vederea stabilirii unui raport optim între profit şi riscurile pe care aceasta şi le asumă în desfăşurarea activităţii.

**72.** Un risc semnificativ identificat în cadrul companiei este riscul de credit, adică riscul înregistrării de pierderi sau al nerealizării profiturilor estimate, ca urmare a neîndeplinirii de către contraparte (debitor) a obligaţiilor contractuale. Administrarea riscului de credit trebuie să aibă în vedere atât creditele la nivel individual, cât şi întregul portofoliu, iar procedurile vor fi stabilite şi implementate de către OCN „AAA” astfel încât să se asigure:

* + 1. menţinerea unor standarde sănătoase de creditare precum evaluarea condiţiilor ce urmează a fi îndeplinite de către clienţi, pentru a putea contracta credite, performanţa financiară curentă şi previzionată a debitorilor, stabilirea garanţiilor care pot fi acceptate de către OCN „AAA” etc.;
    2. monitorizarea şi controlul riscului de credit;
    3. minimizarea creditelor neperformante;

**73.** În vederea prevenirii intrării în relaţii de afaceri cu persoane implicate în activităţi frauduloase şi alte activităţi de natură infracţională, OCN „AAA” trebuie, în cadrul procedurilor de creditare, să includă, cel puţin:

1) solicitarea de informaţii din diferite baze de date, registre publice și/sau consultarea datelor deținute de birourile istoriilor de credit;

2) cunoaşterea structurii participaţiilor la capitalul societăţii, inclusiv a beneficiarului efectiv, precum şi a persoanelor responsabile de administrarea acesteia, în cazul clienţilor persoane juridice.

**74.** Sistemul de monitorizare și control a riscului de credit va cuprinde cel puţin:

* + 1. analiza continuă a situaţiei financiare a debitorului ;
    2. urmărirea conformităţii modului de respectare de către debitor a clauzelor contractuale;
    3. evaluarea gradului de acoperire cu garanţii a expunerii în raport cu situaţia curentă a debitorului;
    4. actualizarea periodică a informaţiilor relevante, cuprinse în dosarul de credit.

**75.** În cadrul activităţilor de control intern, OCN „AAA” dispune de sisteme pentru identificarea în timp util a creditelor a căror calitate are tendința de a se deteriora, precum şi pentru administrarea creditelor neperformante.

**76.** Sistemul informaţional al OCN „AAA” trebuie să permită raportarea în timp util a aspectelor legate de riscul de credit, cu evidențierea creditelor neperformante şi/sau identificarea neconformării cu limitele de expunere stabilite, inclusiv cu cele referitoare la gradul de îndatorare și la valoarea creditului în raport cu valoarea garanției.

**77.** Sistemul informațional trebuie să furnizeze date adecvate privind componenţa portofoliului de credite, precum şi informaţii care să permită identificarea oricăror concentrări de risc.

**78.** Suplimentar, OCN „AAA” identifică, evaluează şi monitorizează următoarele riscuri:

1) riscul de conduită – riscul existent sau potenţial de pierderi pentru OCN „AAA”, care este asociat prestării necorespunzătoare a serviciilor, inclusiv a cazurilor de abatere disciplinară cu intenţie, fraudare sau din neglijenţă;

2) riscul operaţional – riscul înregistrării de pierderi sau al nerealizării profiturilor estimate, determinat fie de utilizarea unor procese, sisteme sau resurse umane inadecvate ori care nu şi-au îndeplinit funcţia în modul corespunzător, fie de factori externi, precum fraudele, condiţiile economice, progresul tehnologic etc.;

3) riscul reputaţional – riscul înregistrării de pierderi sau al nerealizării profiturilor estimate, determinat de percepţia nefavorabilă asupra imaginii companiei de către contrapărţi, investitori sau public.

**79.** În cazul în care riscurile enumerate la pct. 78 sunt evaluate ca semnificative, compania va dispune de proceduri de administrare a acestora.

## **4. Funcția de conformitate**

**80.** Funcția de conformitate este exercitată de către Serviciul juridic care se subordonează administratorului, iar independența în activitatea acesteia este asigurată prin raportarea nemijlocită Consiliului societății.

**81**. Rolul funcţiei de conformitate este de a asista organele de conducere și celelalte subdiviziuni structurale în identificarea, evaluarea, monitorizarea şi raportarea riscului asociat activităţilor desfăşurate de OCN „AAA” prin oferirea de consultanţă privind corespunderea acestora cu prevederile cadrului normativ aplicabil și regulamentelor interne.

**82.** Responsabilităţile funcţiei de conformitate trebuie să cuprindă, cel puţin:

1) evaluarea riscului de conformitate, testarea şi informarea personalului OCN „AAA” despre aspectele de conformitate;

2) elaborarea şi aplicarea metodologiilor de evaluare a riscului de conformitate, prin utilizarea unor indicatori de performanţă (se prezumă orice încălcare identificată şi/sau deficienţe, precum şi măsurile corective recomandate pentru a le înlătura), care vor fi dezvoltaţi prin prelucrarea, agregarea sau filtrarea datelor ce indică potenţialele probleme de conformitate;

3) monitorizarea şi testarea conformităţii pe baza unor testări relevante şi comunicarea rezultatelor potrivit liniilor de raportare ale OCN „AAA”, în corespundere cu procedurile interne de administrare a riscurilor.

## 

## **5. Auditul intern**

**83.** Auditul intern este o subdiviziune separată, organizată prin funcția de audit intern al OCN „AAA”, care se subordonează ierarhic Consiliului societății și îndeplinește următoarele atribuții:

1. evaluarea eficienței și a gradului de adecvare a sistemului de control intern;
2. evaluarea modului de aplicare și a eficacității procedurilor de administrare a riscurilor;
3. analizarea relevanței și integrității datelor furnizate de sistemele informaționale, financiare și de gestiune;
4. evaluarea acurateței și credibilității înregistrărilor contabile și a situațiilor financiare;
5. evaluarea modului în care se asigură protejarea elementelor patrimoniale ale companiei și identificarea metodelor de prevenire a fraudelor și pierderilor de orice fel;
6. evaluarea modului în care sunt respectate dispozițiile cadrului legal, a modului în care sunt aplicate eventualele măsuri impuse de CNPF, precum și evaluarea modului în care sunt implementate procedurile interne ale OCN „AAA”.

**84.** Scopul funcției de audit intern constă în evaluarea independentă, imparțială și obiectivă a suficienței și eficienței cadrului de administrare în conformitate cu prevederile legislației aplicabile, precum și în raportarea rezultatelor Consiliului societății, cu informarea administratorului în vederea îmbunătățirii indicatorilor de activitate ai OCN „AAA” prin aplicarea, sistematică și ordonată, a metodelor de evaluare și perfecționare a sistemului de control intern implementat în cadrul OCN „AAA”.

**85.** În scopul aprecierii suficienței și eficienței cadrului de administrare și evaluare a sistemului de control intern, activitatea de audit intern se bazează pe colectarea prin eșantionarea, sistematizarea, prelucrarea, analizarea și arhivarea probelor de audit cu privire la faptele și documentele ce reflecta activitatea desfășurată de structura auditată.

**86.** Activitatea de audit intern se desfășoară pe baza Planului anual de audit intern, aprobat de Consiliul societății. Planul anual de audit intern stabilește obiectivele, termenele și frecvența angajamentelor de audit intern. În baza Planului anual, se stabilește fiecare angajament de audit intern (misiune de audit intern).

**87.** Activitatea de audit intern se desfășoară după următoarele principii:

1. auditul intern este o activitate planificată;
2. auditul intern se bazează pe informații certe cu privire la fapte și documente;
3. auditul intern comunica rezultatele activității sale Consiliului societății;
4. pentru asigurarea îndeplinirii scopului sau, auditul intern, nu se rezumă numai la constatări, ci face recomandări pentru îmbunătățirea deficiențelor sau slăbiciunilor constatate.

**88.** Auditul intern se consideră realizat numai daca rezultatele activității sale sunt aduse la cunoștința organelor de conducere. Rezultatele fiecărui angajament (misiuni) de audit intern sunt sintetizate într-un raport care se prezintă Consiliului societății, administratorului și managerului subdiviziunii structurale auditate.

**89.** Pentru asigurarea eficacității și eficienței propriei sale activități, auditul intern prezintă în rapoartele sale propuneri de acțiuni corective. Pentru asigurarea îndeplinirii scopului activității de audit intern și asigurarea condițiilor necesare implementării recomandărilor, acestea sunt analizate și evaluate împreuna cu conducerea subdiviziunii structurale auditate și cu Consiliul societății într-un proces de reconciliere a eventualelor puncte de vedere diferite cu privire la necesitatea îmbunătățirilor sau posibilităților de alocare de resurse cerute de implementarea propunerilor.

### **6. Auditul financiar (obligatoriu)**

**90.** Controlul situaţiilor financiare individuale ale OCN „AAA” este exercitat de către entitatea de audit în conformitate cu legislaţia în vigoare privind auditul situaţiilor financiare.

**91.** Raportul auditorului se prezintă CNPF și se publică pe pagină web oficială a OCN „AAA”, în termen de 180 de zile de la finele perioadei de gestiune.

**7. Sistemele informaționale și continuitatea activității**

**92.** OCN „AAA” dispune de sisteme informaționale și de comunicare eficace, care acoperă ansamblul activităților sale. Sistemele informaționale, inclusiv cele care păstrează și utilizează date în format electronic, trebuie să fie sigure, monitorizate independent și susținute de planuri corespunzătoare pentru situații neprevăzute. Implementarea sistemelor informatice se conformează cu standardele informatice general acceptate.

**93.** OCN „AAA” stabilește un proces solid de administrare a continuității activității pentru a-și asigura capacitatea de a funcționa în mod continuu și pentru a exclude pierderile în cazul unei întreruperi severe a activității.

**94.** OCN „AAA” analizează expunerea sa la întreruperi severe ale activității, evaluează, cantitativ și calitativ, potențialul impact al acestora, prin folosirea unor date interne și/sau externe și a unor analize de tip testare la stres și stabilește:

1. planuri pentru situații neprevăzute de continuitate a activității, cu scopul de a se asigura că reacționează în modul corespunzător la situații excepționale, de urgență și este capabilă să își mențină cele mai importante activități, dacă există o întrerupere la procedurile normale de desfășurare a activității;
2. planuri de redresare pentru resursele critice, cu scopul de a și permite să revină la procedurile normale de desfășurare a activității într-un termen cât mai scurt posibil.