



REGULAMENTUL privind cadrul de administrare a activității Organizației de Creditare Nebancară „BEST INVEST” SRL

1. Noțiuni și abrevieri

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

a) **OCN „BEST INVEST” SRL** – organizația de creditare nebanară „BEST INVEST”, având forma de organizare de societate cu răspundere limitată, înregistrată în Registrul de Stat al Persoanelor Juridice la data de 06.07.2015, IDNO 1015600022889 cu sediul în mun. Chișinău, bd. Decebal, nr. 6/1;

b) **CNPF** – Comisia Națională a Pieței Financiare reprezintă Autoritatea de supraveghere privind respectarea legislației în domeniul contractelor de credit pentru consumatori;

c) **BNM** - Banca Națională a Moldovei reprezintă Autoritatea de supraveghere privind activitatea Creditorului

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 și BNM, aplicabile activităților desfășurate de organizațiile de creditare nebanară,
- Legea privind societățile cu răspundere limitată nr. 135/2007 (Legea nr. 135/2007);
- Actul de constituire/Statutul și alte regulamente interne ale OCN „BEST INVEST” SRL.

3. Scop și obiective : 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 și aprobare a politicilor, precum și la administrarea riscurilor și continuitatea activității.

4. Pentru atingerea scopului propus, prezentul Regulament urmărește realizarea următoarelor obiective:

- a) definirea organelor de conducere ale OCN „BEST INVEST” SRL și a competențelor acestora;
- b) definirea structurii organizatorice a OCN „BEST INVEST” SRL, a atribuțiilor fiecărui compartiment al companiei și a relațiilor dintre acestea;
- c) definirea sistemului de control intern.

5. Principii generale aferente cadrului de administrare

Prin cadrul de administrare se înțelege administrarea integrală a activității OCN „BEST INVEST” SRL, exercitată de organele de conducere statutare (adunarea generală a asociaților), incluzând totalitatea raporturilor acestora cu organul executiv și alte subdiviziuni structurale în partea ce ține de:

- a) implementarea unei administrări eficiente a OCN „BEST INVEST” SRL, în vederea atingerii scopurilor și obiectivelor sale strategice;
- b) stabilirea unor standarde unice și transparente de administrare a activității OCN „BEST INVEST” SRL prin competențele clare și bine delimitate ale organelor de conducere și ale celor cu putere decizională din cadrul companiei;
- c) protejarea și respectarea drepturilor și intereselor legale ale clienților OCN „BEST INVEST” SRL;
- d) asigurarea continuității activității prin intermediul unei administrări prudente și responsabile;
- e) prevenirea, identificarea, evaluarea, monitorizarea și raportarea riscurilor aferente activității OCN „BEST INVEST” SRL.

6. Misiunea OCN „BEST INVEST” SRL este să ofere clienților din Republica Moldova produse de creditare, adresate persoanelor fizice și juridice, cu respectarea cerințelor stabilite în legislația aplicabilă.

7. Organele de conducere și control

Administrarea eficientă a OCN „BEST INVEST” SRL este asigurată de către următoarele organe de conducere și de control, fiind enumerate, în conformitate cu ierarhia decizională:

- a) adunarea generală a asociaților - AGA;
- b) organul executiv unipersonal - Administratorul;

Competențele, modul de funcționare și luare a deciziilor de către organele de conducere și de control ale OCN „BEST INVEST” SRL enumerate la pct. 5, sunt stabilite de Legea nr. 135/2007 precum și de actul de constituire/statutul OCN „BEST INVEST” SRL și de alte regulamente interne.

8. Adunarea generală a asociaților/acționarilor

AGA este organul suprem de conducere al societății, care decide cu privire la activitatea și politica economică a OCN „BEST INVEST” SRL, 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.

9. Reprezentarea societății

În relația cu părți terțe, OCN „BEST INVEST” SRL este reprezentată de organul executiv unipersonal – Administratorul prin semnătura unică.

În situații excepționale, temporar și limitat, la anumite operațiuni specifice, OCN „BEST INVEST” SRL poate fi reprezentată prin semnătura oricărui terț, căruia administratorul i-a transmis puterea de reprezentare, în baza unei procuri.

10. Conducerea activității curente a societății

Administratorul exercită funcția de conducere a activității zilnice a OCN „BEST INVEST” SRL și gestionează, eficient și prudent, activitatea companiei, corespunzător obiectivelor strategice stabilite și cadrului de administrare a activității.

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 „BEST INVEST” SRL și responsabilităților încredințate, în conformitate cu Legea nr. 1/2018 și actele normative în vigoare.

Suplimentar atribuțiilor stabilite în Statutul companiei, administratorul reprezintă și angajează OCN „BEST INVEST” SRL 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:

a) 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 „BEST INVEST” SRL;

b) să 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.) sau să împuternicească o altă persoană pentru îndeplinirea acestor acțiuni;

c) să negocieze, să semneze, să modifice, să suspende și să rezilieze oricare contracte de împrumut și/sau împrumuturi acordate societății;

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

e) să aplice orice sancțiuni salariaților societății, cu respectarea dispozițiilor legale și a regulamentelor interne ale OCN „BEST INVEST” SRL;

f) să exercite orice alte atribuții care sunt stabilite prin actul de constituire/statutul și alte regulamente interne ale OCN „BEST INVEST” SRL.

11. Organizarea internă

OCN „BEST INVEST” SRL este organizată intern în următoarele subdiviziuni structurale:

a) Administratorul - principalele atribuții ale căruia sunt reflectate în pct. 10 al prezentului Regulament;

b) Director financiar;

c) Serviciul contabilitate;

d) Ofițer/manager credite;

Totodată, OCN „BEST INVEST” SRL poate externaliza unele activități, cu respectarea interdicției stabilite la art. 9 alin. (1) lit. d) din Legea nr. 1/2018.

12. Ofițerul/Managerul de credite desfășoară următoarele activități principale:

a) 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 „BEST INVEST” SRL pentru clienții săi, și răspunde solicitărilor venite din partea lor, care se pot încadra în următoarele categorii, fără a se limita la:

- detalii despre modalitatea de solicitare de credite, procesul de aprobare, confirmare și debursare, rambursare și prelungire scadență;
- detalii despre statutul unei cereri de credit;
- detalii despre soldul și termenul creditelor în derulare, datele de scadență, posibilitățile de prelungire/reducere scadență, rambursările anticipate ale creditului;
- orice altă informație în conformitate cu legislația, inclusiv aferentă Legii nr. 202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori;

b) În cazul înregistrării restanțelor la achitarea plăților ce reies din contractele de credit, 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;

c) 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 „BEST INVEST” SRL;

13. Directorul financiar desfășoară următoarele activități principale:

a) 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;

b) evaluează cererea de finanțare și ia decizia de creditare, având în vedere atât rezultatul evaluării automate a cererii de către sistemul informatic al OCN „BEST INVEST” SRL, cât și informațiile furnizate de către solicitantul de credit sau accesate din alte surse informaționale;

c) aplică politicile și procedurile interne de creditare pentru limitarea riscurilor de credit, precum și conformarea cu Regulamentul privind cerințele de creditare responsabilă;

d) evaluează și administrează portofoliul de credite ale companiei, pentru a asigura corespunderea activităților de acordare a creditelor cu legislația de rigoare, regulamentele, politicile și procedurile interne ale OCN „BEST INVEST” SRL, în scopul menținerii indicatorilor de calitate a portofoliului, în conformitate cu obiectivele strategice ale companiei;

e) 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;

f) identifică și informează regulat administratorul asupra problemelor și evoluțiilor semnificative, care ar putea influența profilul de risc și rezultatele financiare ale OCN „BEST INVEST” SRL;

g) întocmește și depune situațiile financiare și rapoartele specifice către CNPF/BNM și alte organe abilitate;

h) acordă asistența necesară CNPF/BNM sau organelor fiscale în cadrul controalelor/inspecțiilor efectuate de acestea;

14. Contabilitatea

Tipuri de activități desfășurate:

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

b) întocmirea și raportarea fiscală;

c) întocmirea și actualizarea politicii anuale și procedurilor contabile;

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

15. CONTROLUL SOCIETĂȚII

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 „BEST INVEST” SRL.

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

a) realizarea cu succes a obiectivelor strategice ale companiei;

b) 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 „BEST INVEST” SRL;

c) protejarea activelor prin utilizarea în condiții de maximă eficiență și eficacitate a resurselor existente;

d) prevenirea și combaterea fraudelor, iregularităților care pot afecta realizarea obiectivelor companiei.

17. Sistemul de control intern al OCN „BEST INVEST” SRL asigură, cel puțin, următoarele:

a) activitățile sunt planificate și conduse în mod corect, ordonat, prudent și eficient;

b) tranzacțiile și operațiunile sunt efectuate, iar angajamentele sunt îndeplinite în conformitate cu limitele competențelor profesionale și funcționale ale membrilor organelor de conducere și ale salariaților OCN „BEST INVEST” SRL;

c) protejarea activelor, precum și asigurarea controlului asupra tranzacțiilor cu pasivele;

d) existența măsurilor de minimizare a riscului pierderilor, încălcărilor și fraudelor, erorilor, precum și a măsurilor de identificare a acestora;

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

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

a) fiecare salariat (autocontrol);

b) organele de conducere ale OCN „BEST INVEST” SRL.

19. Principalele forme de control intern implementate sunt:

a) autocontrolul activității, realizat prin respectarea de fiecare salariat a procedurilor de lucru;

b) controlul ierarhic, exercitat pe fiecare nivel de responsabilitate;

c) controlul partenerial, realizat prin delegarea unor competențe între diferite nivele de responsabilitate;

d) controlul preventiv, exercitat înainte de angajare în efectuarea operațiunilor sau a altor proceduri interne.

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

a) în cazul efectuării operațiunilor bancare se realizează verificări duble (salariatul care operează și superiorul) – se aplică principiul celor 4 ochi;

b) aprobarea operațiunilor de creditare și a altor proceduri interne se face de către persoanele desemnate, cu respectarea nivelurilor de competență;

c) verificarea contabilă a activelor companiei se face prin organizarea inventarierii, cu respectarea prevederilor legale.

21. Pentru asigurarea independenței funcțiilor de control intern urmează a fi respectate următoarele criterii:

a) angajații funcțiilor de control intern nu îndeplinesc sarcinile operaționale care intră în sfera activităților pe care funcțiile de control intern sunt prevăzute a le monitoriza și/sau controla;

b) acestea sunt separate din punct de vedere organizațional de activitățile pe care sunt însărcinate să le monitorizeze și/sau să le controleze;

22. Riscurile semnificative sunt riscuri cu impact major asupra situației patrimoniale și/sau reputaționale a OCN „BEST INVEST” SRL. Identificarea și evaluarea riscurilor semnificative se va realiza, cu luarea în considerație a factorilor interni, precum complexitatea structurii organizatorice, natura activităților desfășurate, calitatea personalului, fluctuația acestuia și a factorilor externi, precum condițiile economice, schimbările legislative, de mediul concurențial în sectorul financiar și progresul tehnologic.

23. Administrarea riscurilor semnificative este un proces focalizat pe analiza profilului de risc al OCN „BEST INVEST” SRL, în vederea stabilirii unui raport optim între profit și riscurile pe care aceasta și le asumă în desfășurarea activității.

24. 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 obligațiilor contractuale. Administrarea riscului de credit trebuie să aibă în vedere atât creditele la nivel

individual, cât și întregul portofoliu, iar procedurile vor fi stabilite și implementate de către OCN „BEST INVEST” SRL astfel încât să se asigure:

a) menținerea unor standarde sănătoase de creditare precum evaluarea condițiilor ce urmează a fi îndeplinite de către clienți, pentru a putea contracta credite, performanța financiară curentă și previzionată a debitorilor, stabilirea garanțiilor care pot fi acceptate de către OCN „BEST INVEST” SRL etc.;

b) monitorizarea și controlul riscului de credit;

c) minimizarea creditelor neperformante;

25. În vederea prevenirii intrării în relații de afaceri cu persoane implicate în activități frauduloase și alte activități de natură infracțională, OCN „BEST INVEST” SRL trebuie, în cadrul procedurilor de creditare, să includă, cel puțin:

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

b) cunoașterea structurii participațiilor la capitalul societății, inclusiv a beneficiarului efectiv, precum și a persoanelor responsabile de administrarea acesteia, în cazul clienților persoane juridice.

26. Sistemul de monitorizare și control a riscului de credit va cuprinde cel puțin:

a) analiza continuă a situației financiare a debitorului ;

b) urmărirea conformității modului de respectare de către debitor a clauzelor contractuale;

c) evaluarea gradului de acoperire cu garanții a expunerii în raport cu situația curentă a debitorului;

d) actualizarea periodică a informațiilor relevante, cuprinse în dosarul de credit.

27. În cadrul activităților de control intern, OCN „BEST INVEST” SRL dispune de sisteme pentru identificarea în timp util a creditelor a căror calitate are tendința de a se deteriora, precum și pentru administrarea creditelor neperformante.

28. Sistemul informațional al OCN „BEST INVEST” SRL trebuie să permită raportarea în timp util a aspectelor legate de riscul de credit, cu evidențierea creditelor neperformante și/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.

29. Sistemul informațional trebuie să furnizeze date adecvate privind componența portofoliului de credite, precum și informații care să permită identificarea oricăror concentrări de risc.

30. Suplimentar, OCN „BEST INVEST” SRL identifică, evaluează și monitorizează următoarele riscuri:

a) riscul de conduită – riscul existent sau potențial de pierderi pentru OCN „BEST INVEST” SRL, care este asociat prestării necorespunzătoare a serviciilor, inclusiv a cazurilor de abatere disciplinară cu intenție, fraudare sau din neglijență;

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

c) riscul reputațional – riscul înregistrării de pierderi sau al nerealizării profiturilor estimate, determinat de percepția nefavorabilă asupra imaginii companiei de către contrapărți, investitori sau public.

31. Auditul financiar (obligatoriu)

Controlul situațiilor financiare individuale ale OCN „BEST INVEST” SRL este exercitat de către entitatea de audit în conformitate cu legislația în vigoare privind auditul situațiilor financiare.

Raportul auditorului se prezintă BNM și se publică pe pagină web oficială a OCN „BEST INVEST” SRL, în termen de 180 de zile de la finele perioadei de gestiune.