

APROBAT

de către administratorul O.C.N. „FLEX FINANCIAL” S.R.L.

Penchev Nikolay



REGULAMENTUL

PRIVIND CADRUL DE ADMINISTRARE A ACTIVITĂȚII
O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L.

(În redacție nouă)

mun. Chișinău, 2023

CUPRINS:

Capitolul I: DISPOZIȚII GENERALE

1. Noțiuni și abrevieri	3
2. Cadrul juridic	3
3. Scop și obiective	3
4. Principii generale aferente cadrului de administrare	4

Capitolul II: ORGANELE DE CONDUCERE ȘI CONTROL

1. Adunarea generală a asociaților/acționarilor	4
2. Reprezentarea Societății și conducerea activității curente a Societății	5
3. Cenzorul	6

Capitolul III: ORGANIZAREA INTERNĂ

1. Subdiviziunile structurale interne	6
2. Departamentul vânzări (Serviciul Clienți)	7
3. Departamentul analiză credite	7
4. Departamentul administrare riscuri	7
5. Serviciul de facturare, procesare încasări și plăți	8
6. Serviciul de colectare	8
7. Managerii subdiviziunilor structurale	9
8. Alte activități	9
9. Oficiile secundare	10

Capitolul IV: CONTROLUL SOCIETĂȚII

1. Sistemul de control intern	12
2. Funcția de administrare a riscurilor	14
3. Administrarea riscurilor semnificative	14
4. Funcția de conformitate	16
5. Audit intern	16
6. Audit financiar (obligatoriu)	17
7. Sisteme Informaționale și continuitatea activității	17

Capitolul V: CLAUZE FINALE

1. Clauze finale	18
------------------------	----

Capitolul I: DISPOZIȚII GENERALE

1. Noțiuni și abrevieri

Noțiunile utilizate în prezentul Regulament au semnificațiile prevăzute de Legea nr. 1 din 16.03.2018 cu privire la organizațiile de creditare nebancaară, Legea nr. 135 din 14.06.2007 privind societățile cu răspundere limitată și alte Legi cadru indicate mai jos.

Suplimentar, în sensul prezentului Regulament, sunt utilizate următoarele abrevieri:

1) Organizația de Creditare Nebancaară "FLEX FINANCIAL" Societate cu Răspundere Limitată, cu sediul în mun. Chișinău, str. Alba-Iulia 89, of. 150, e-mail: office@flexcredit.md, telefon: 14447, înregistrată la Agenția Servicii Publice la data de 07.10.2022, cu numărul de identificare de stat: 1022600043006 și la data de 07.12.2022 în Registrul organizațiilor de creditare nebancaară autorizate al Comisiei Naționale a Pieței Financiare cu numărul: 193, având contul bancar deschis la B.C. „Moldova-Agroindbank” S.A., Sucursala Constantin Tănase, IBAN: MD40AG000000022515096177, reprezentată de către administratorul Penchev Nikolay - „O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L., „Societate”, „Entitate”;

2) Banca Națională a Moldovei, autoritatea de supraveghere și de reglementare a activității participanților pe piața financiară – „BNM”.

2. Cadrul juridic

- Legea nr. 1 din 16.03.2018 cu privire la organizațiile de creditare nebancaară (în continuare: „Legea nr. 1/2018”),
- Legea nr. 202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori (în continuare: „Legea nr. 202/2013”),
- Legea nr. 135 din 14.06.2007 privind societățile cu răspundere limitată (în continuare: „Legea nr. 135/2007”),
- Legea nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor,
- Legea nr. 308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului (în continuare: „Legea nr. 308/2017”),
- Codul civil al Republicii Moldova (în continuare: „Cod civil”),
- Actele normative ale Băncii Naționale a Moldovei;
- Actele normative ale Comisiei Naționale a Pieței Financiare (în continuare: „CNPF”, aplicabile activităților desfășurate de organizațiile de creditare nebancaară,
- Actul de constituire/ Statutul și alte regulamente interne ale O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L..

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 Entității.

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

- 1) definirea organelor de conducere ale O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L. și a competențelor acestora;
- 2) definirea structurii organizatorice a O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L., a atribuțiilor fiecărui compartiment al Societății și a relațiilor dintre acestea;
- 3) definirea activităților, ce pot fi desfășurate de sucursale și de oficiile secundare ale O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L.;
- 4) definirea competențelor managerilor, care asigură conducerea compartimentelor structurale interne și a oficiilor secundare din cadrul Societății;
- 5) definirea sistemului de control intern.

4. Principii generale aferente cadrului de administrare

Prin cadrul de administrare se înțelege administrarea integrală a activității O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L., exercitată de organele de conducere statutare (adunarea generală a asociaților/ acționarilor Societății), incluzând totalitatea raporturilor acestora cu organul executiv și alte subdiviziuni structurale în partea ce ține de:

- 1) implementarea unei administrări eficiente a O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L., în vederea atingerii scopurilor și obiectivelor sale strategice;
- 2) stabilirea unor standarde unice și transparente de administrare a activității Entității prin competențele clare și bine delimitate ale organelor de conducere și ale celor cu putere decizională din cadrul Societății;
- 3) protejarea și respectarea drepturilor și intereselor legale ale Clienților O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L.;
- 4) asigurarea continuității activității prin intermediul unei administrări prudente și responsabile;
- 5) prevenirea, identificarea, evaluarea, monitorizarea și raportarea riscurilor aferente activității Societății.

Misiunea O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L. este să ofere Clienților din Republica Moldova produse de creditare, adresate persoanelor fizice, cu respectarea cerințelor stabilite în legislația aplicabilă.

Capitolul II: ORGANELE DE CONDUCERE ȘI CONTROL

Administrarea eficientă a O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L. este asigurată de către următoarele organe de conducere și de control, fiind enumerate, în conformitate cu ierarhia decizională:

- 1) adunarea generală a asociaților/ acționarilor;
- 2) organul executiv unipersonal (administratorul);
- 3) cenzorul.

Competențele, modul de funcționare și luare a deciziilor de către organele de conducere și de control ale O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L. enumerate sunt stabilite de Legea nr. 135/2007, precum și de actul de constituire/ Statutul Societății și de alte regulamente interne.

1. Adunarea generală a asociaților/ acționarilor

Adunarea generală a asociaților (în continuare: „AGA”) este organul suprem de conducere al Societății, care decide cu privire la activitatea și politica economică a O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L., 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 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 Entității.

2. Reprezentarea Societății și conducerea activității curente a Societății

În relația cu părți terțe, O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L. este reprezentată de organul executiv unipersonal prin semnătura unică.

În situații excepționale, temporar și limitat, la anumite operațiuni specifice, O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L. poate fi reprezentată prin semnătura unei persoane terțe, căruia administratorul i-a transmis puterea de reprezentare, în baza unui mandat/ unei procuri.

Administratorul exercită funcția de conducere a activității zilnice a Entității și gestionează, eficient și prudent, activitatea Societății, corespunzător obiectivelor strategice stabilite și cadrului de administrare a activității.

Administratorul este supus evaluării din punctul de vedere al corespunderii la criteriile de calificare și de experiență, precum și criteriilor de reputație, cunoștințe, aptitudini și experiență adecvată naturii, extinderii și complexității activității Entității și responsabilităților încredințate în conformitate cu Legea nr. 1/2018 și actele normative ale BNM.

Suplimentar atribuțiilor stabilite în actul de constituire/ Statutul Societății, administratorul reprezintă și angajează în O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L., 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 Societății. 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, interesele și pe seama O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L.;

2) să administreze/ opereze oricare și toate operațiunile necesare din conturile bancare și în numerar ale Societății (de ex.: ordonarea plăților, ordonarea de tranzacții de schimb valutar, ordonarea oricăror transferuri de fonduri între conturile bancare ale Societății etc.);

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

4) să gestioneze relațiile de muncă cu salariații Societății, potrivit cadrului aplicabil;

5) să aplice orice sancțiuni salariaților Societății, cu respectarea dispozițiilor legale și a regulamentelor interne ale O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L.;

6) să reprezinte Societatea în calitate de angajator în oricare și în toate relațiile O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L. 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 individual de muncă;

7) să exercite orice alte atribuții, care sunt stabilite prin actul de constituire/ Statutul și alte regulamente interne ale Entității.

În concordanță cu obiectivele strategice stabilite administratorul implementează strategia de afaceri, ținând cont de politicile privind administrarea riscurilor semnificative la care este expus O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L., 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.

În scopul exercitării performanțelor organului executiv și a subdiviziunilor structurale, administratorul informează asociații, 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 O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L.;
- 2) performanța financiară a Societății;
- 3) încălcarea unor limite aferente riscurilor sau regulilor de conformare;
- 4) deficiențele sistemului de control intern.

3. Cenzorul

Pentru exercitarea controlului asupra gestiunii Societății și acțiunilor administratorului, în cadrul O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L. este constituit Cenzorul, numit de adunarea generală a asociaților Societății pentru un termen de 3 (trei) ani.

Societatea este în drept să desemneze în locul cenzorului un auditor independent.

Cenzorul desfășoară, periodic, controlul gestiunii Societății din proprie inițiativă sau la cererea asociaților, precum și controlul activității economico-financiare a Entității după încheierea exercițiului financiar, verificând rapoartele financiare și efectuând inventarierea bunurilor Societății, realizând, totodată, alte acțiuni necesare evaluării obiective a gestiunii Societății.

Cenzorul întocmește un raport asupra fiecărui control efectuat, care se prezintă adunării generale a asociaților.

Capitolul III: ORGANIZAREA INTERNĂ

1. Subdiviziunile structurale interne

Subdiviziunile structurale interne ale O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L. pot fi reprezentate de departamente, servicii și oficii secundare. Fiecare subdiviziune din cadrul Entității este condusă de un manager.

O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L. este organizată intern în următoarele subdiviziuni structurale:

- 1) Departamentul vânzări (Serviciul Clienti);
- 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.

Activitățile exercitate de fiecare subdiviziune structurală sunt reglementate de prezentul Regulament. Totodată, O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L. poate externaliza unele activități, cu respectarea interdicției stabilite la art. 9 alin. 1) lit. d) din Legea nr. 1/2018.

2. Departamentul vânzări (Serviciul Clienți)

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 oricare alt canal de comunicare deschis de Entitate 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 acordare a creditelor, procesul de aprobare, confirmare și debursare, rambursare și prelungire scadență;

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;

2) păstrează înregistrările interacțiunilor cu Clienții pentru o mai bună rezolvare a solicitărilor acestora la viitoarele intervenții și răspunde de actualizarea datelor de contact ale Clienților.

Activitatea Departamentului vânzări este coordonată de un manager subordonat administratorului O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L..

3. Departamentul analiză credite

Departamentul analiză credite desfășoară următoarele activități principale:

1) primește solicitările parvenite 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 credit și ia decizia de creditare, având în vedere atât rezultatul evaluării cererii de către sistemul O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L., 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 autoritatea de supraveghere;

Activitatea Departamentului analiză credite este coordonată de un manager subordonat administratorului Societății.

4. Departamentul administrare riscuri

Departamentul administrare riscuri desfășoară următoarele activități principale:

1) evaluează și administrează portofoliul de credite ale Societății, pentru a asigura corespunderea activităților de acordare a creditelor cu legislația de rigoare, cu regulamentele, politicile și procedurile interne ale Entității, în scopul menținerii indicatorilor de calitate a portofoliului, în conformitate cu obiectivele strategice ale Societății;

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 și evoluțiilor semnificative, care ar putea influența profilul de risc și rezultatele financiare ale O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L.;

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

Activitatea Departamentului administrare riscuri este coordonată de un manager subordonat administratorului Societății.

5. Serviciul facturare, procesare încasări și plăți

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 și a actelor aferente de ambele părți);

2) după semnarea contractelor de credit nebanzare și a actelor aferente de către părți, efectuează pașii necesari debursării creditelor în numerar;

3) asigură înregistrarea acordării creditului în sistemul informațional;

4) asigură înregistrarea în sistemul informațional a efectuării plăților (rate, rambursări anticipate, parțiale, integrale, penalități (după caz), comisioane, dobânzi etc.);

5) colaborează cu Serviciul de colectare.

Angajații, care efectuează operațiuni de debursare a creditelor, de înregistrare a rambursărilor creditelor și a plăților, inclusiv către furnizori, de corecții ale acestor înregistrări în numele și în contul Entității sunt administratorul O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L. și salariații desemnați de administrator, cu stabilirea limitei zilnice maxime al operațiunilor, ce pot fi efectuate de aceștia.

Activitatea Serviciului de facturare, procesare încasări și plăți este coordonată de un manager subordonat administratorului O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L..

6. Serviciul de colectare

Serviciul de colectare exercită următoarele atribuții principale:

1) cu cel puțin cu 3 (trei) 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 Clientii cu credite restante, conform procedurilor și termenelor stabilite în normele și procedurile interne ale O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L.;

3) generează fișiere cu datele și documentele necesare acțiunilor de colectare a datoriilor și prelucrează dosarele conform procedurilor interne și în termenele stabilite.

Activitatea Serviciului de colectare este coordonată de un manager subordonat administratorului Societății.

7. Managerii subdiviziunilor structurale

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 Societății;

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 ducă la conflicte de interese (precum aprobarea contractării creditelor și tragerea efectivă a acestora, 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 O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L. 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

O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L. poate institui subdiviziuni structurale, ce vor exercita următoarele activități:

- 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.

- 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 BNM și alte organe abilitate;

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

5) întocmirea și actualizarea politicii anuale și procedurilor contabile;

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

- Juridice:

Tipuri de activități desfășurate:

1) acordarea asistenței juridice Societății și a altor subdiviziuni structurale;

2) examinarea și soluționarea petițiilor și a reclamațiilor Clientilor;

3) asigurarea corespunderii cu prevederile legislației și implementarea procedurilor interne ale Societății în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului.

4) reprezentarea intereselor O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L. în toate instanțele de judecată și organele de ocrotire a normelor de drept.

- Tehnologii informaționale:

Tipuri de activități desfășurate:

1) gestionarea accesului utilizatorilor la sistemele informaționale ale O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L.;

2) dezvoltarea procesului de acordare și de administrare a creditelor;

3) mentenanța și/sau dezvoltarea paginii web oficiale în concordanță cu cerințele cadrului legal aferent activității Societății;

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 Entității.

Totodată, pentru fiecare dintre activitățile exercitate de subdiviziunile structurale interne ale Societății 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 Conducerii Societății.

9. Oficii secundare

Oficiile secundare ale O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L. sunt subdiviziuni structurale interne, situate în afara sediului central al Societății, care nu au bilanț separat și desfășoară activitățile consacrate, conform prezentului Regulament și Regulamentului intern, aprobat în acest sens.

Decizia cu privire la constituirea sau lichidarea/ dizolvarea oficiilor secundare este luată de AGA a Entității.

În cazul constituirii sau lichidării oficiilor secundare, precum și în cazul modificării datelor despre acestea, O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L. notifică, în termen de 15 (cincisprezece) zile lucrătoare, autoritatea de supraveghere despre acest fapt și solicită efectuarea înscrierilor corespunzătoare în Registrul organizațiilor de creditare nebancaară autorizate.

Oficiile secundare ale O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L. vor desfășura următoarele activități:

- 1) promovarea serviciilor Entității 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 O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L.;
- 3) eliberarea mijloacelor financiare către Clienți, persoane fizice, după aprobarea tranzacțiilor de către departamentele competente;
- 4) recepționarea petițiilor/ sesizărilor Clienților O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L.;
- 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 (după caz) și altă informație în conformitate cu legislația, inclusiv aferentă Legii nr. 202/2013;
- 6) acordarea serviciilor aferente executării contractelor de credit nebancaar: recepționarea, prelucrarea documentelor, eliberarea și încasarea mijloacelor bănești, transmiterea tuturor datelor spre executare către sediul O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L. în baza contractelor încheiate și/ sau gestionate de Societate;
- 7) păstrarea, gestionarea și monitorizarea documentației legate de activitatea oficiului secundar al O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L.;
- 8) alte activități conexe activității de bază a Entității, delegate de administrator.

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.

Managerii regionali urmează să corespundă exigențelor față de administratori, stabilite de Legea nr. 1/2018 și de actele normative ale BNM și CNPF, emise în acest sens.

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.

O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L. 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.

De asemenea O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L. este în drept să constituie sucursale în condițiile legislației aplicabile, care vor activa conform regulamentelor aprobate de AGA.

Capitolul IV: CONTROLUL SOCIETĂȚII

4. Sistemul de control intern

Controlul intern al Societății reprezintă un sistem, care implică întreg personal al Entității 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 O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L..

Sistemul de control intern este menit să atingă următoarele scopuri:

- 1) realizarea cu succes a obiectivelor strategice ale Societății;
- 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 O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L.;
- 3) protejarea activelor prin utilizarea în condiții de maximă eficiență și eficacitate a resurselor existente;
- 4) prevenirea și combaterea fraudelor, delapidărilor, iregularităților, care pot afecta realizarea obiectivelor Societății.

O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L. 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 Societății.

Sistemul de control intern al O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L. asigură, cel puțin, următoarele:

- 1) activitățile sunt planificate și conduse în mod corect, ordonat, prudent și eficient;
- 2) 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 Entității;
- 3) protejarea activelor, precum și asigurarea controlului asupra tranzacțiilor cu pasivele;

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

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

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 O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L..

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.

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.

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 solicită asistența Serviciului juridic;
- 5) verificarea contabilă a activelor Societății se face prin organizarea inventarierii, cu respectarea prevederilor legale.

În vederea implementării unui sistem eficient de control, O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L. 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.

Funcțiile de control intern vor avea acces la toate sistemele informaționale (și asistență IT corespunzătoare), la informațiile interne și 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 O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L..

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

1) 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;

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

3) remunerarea personalului, care exercită funcții de control intern nu este corelată cu îndeplinirea activităților, pe care funcția de control intern le monitorizează și/sau le controlează și nu trebuie să compromită astfel obiectivitatea acestuia.

Performanța funcțiilor de control va fi analizată de către conducerea, asociații O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L.. Funcțiile de control intern vor raporta direct asociaților Societății, pentru a semnaliza probleme și a avertiza, după caz, atunci când există evoluții specifice, care afectează sau ar putea afecta activitatea Societății.

Funcția de administrare a riscurilor și 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. Contribuția acestora trebuie să includă o evaluare completă și obiectivă a riscurilor, decurgând din noile produse și servicii/ activități.

Competențele, atribuțiile și responsabilitățile funcțiilor de control intern sunt prevăzute de prezentul Regulament și alte reglementări interne ale O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L..

5. Funcția de administrare a riscurilor

Funcția de administrare a riscurilor este exercitată de către Departamentul administrare riscuri, căruia i se asigură independența în activitate prin raportarea nemijlocită asociaților Societății.

Funcția de administrare a riscurilor va fi responsabilă, cel puțin, de următoarele:

1) identificarea riscurilor la care este supus O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L., măsurarea, evaluarea și monitorizarea acestor riscuri și a expunerii la riscurile respective;

2) monitorizarea și evaluarea consecințelor acceptării anumitor riscuri, măsurilor de atenuare a impactului acestora și corespunderii nivelului riscurilor respective nivelului de toleranță la riscul stabilit;

3) informarea conducerii, asociaților Societății despre problemele și evoluțiile semnificative cu impact major asupra profilului de risc și asupra rezultatelor financiare ale Societății;

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

În cadrul Societății sunt stabilite mecanisme de raportare către administrator și asociații 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.

6. Administrarea riscurilor semnificative

Riscurile semnificative sunt riscuri cu impact major asupra situației patrimoniale și/sau reputațiunile O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L.. 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.

Administrarea riscurilor semnificative este un proces focalizat pe analiza profilului de risc al O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L., în vederea stabilirii unui raport optim între profit și riscurile pe care aceasta și le asumă în desfășurarea activității.

Un risc semnificativ identificat în cadrul Societății 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 Entitate astfel încât să se asigure:

1) 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 O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L. etc.;

- 2) monitorizarea și controlul riscului de credit;
- 3) minimizarea creditelor neperformante.

În vederea prevenirii intrării în relații de afaceri cu persoane implicate în activități frauduloase și alte activități de natură infracțională, Societatea, în cadrul procedurilor de creditare, va include, cel puțin solicitarea de informații din diferite baze de date, registre publice și consultarea datelor deținute de birourile istoriilor de credit.

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

- 1) analiza continuă a situației financiare a debitorului;
- 2) urmărirea conformității modului de respectare de către debitor a clauzelor contractuale;
- 3) evaluarea gradului de acoperire cu garanții a expunerii în raport cu situația curentă a debitorului;
- 4) actualizarea periodică a informațiilor relevante, cuprinse în dosarul de credit.

În cadrul activităților de control intern, O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L. va dispune de sisteme pentru identificarea în timp util a creditelor, a căror calitate are tendința de a se înrăutăți, precum și pentru administrarea creditelor neperformante.

Sistemul informațional al Societății 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.

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

Suplimentar, Societatea identifică, evaluează și monitorizează următoarele riscuri:

1) riscul de conduită – riscul existent sau potențial de pierderi pentru O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L., care este asociat prestării necorespunzătoare a serviciilor, inclusiv a cazurilor de abatere disciplinară cu intenție, fraudare sau din neglijență;

2) 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 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 Societăţii de către contra părţi, investitori sau public.

În cazul în care riscurile enumerate sunt evaluate ca semnificative, Entitatea va dispune de proceduri de administrare a acestora.

7. Funcţia de conformitate

Funcţia de conformitate este exercitată de către Serviciul juridic, care se subordonează administratorului, iar independenţa în activitatea acesteia este asigurată prin raportarea nemijlocită asociaţilor Societăţii.

Rolul funcţiei de conformitate este de a asista organele de conducere şi celelalte subdiviziuni structurale în identificarea, evaluarea, monitorizarea şi raportarea riscului asociat activităţilor desfăşurate de O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L. prin oferirea de consultanţă privind corespunderea acestora cu prevederile cadrului normativ aplicabil şi regulamentelor interne.

Responsabilităţile funcţiei de conformitate trebuie să cuprindă, cel puţin:

1) evaluarea riscului de conformitate, testarea şi informarea personalului O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L. 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 Societăţii, în corespundere cu procedurile interne de administrare a riscurilor.

8. Audit intern

Auditul intern este o subdiviziune separată, organizată prin funcţia de audit intern al O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L., care se subordonează ierarhic asociaţilor Societăţii şi îndeplineşte următoarele atribuţii:

1) evaluarea eficienţei şi a gradului de adecvare a sistemului de control intern;

2) evaluarea modului de aplicare şi a eficacităţii procedurilor de administrare a riscurilor;

3) analizarea relevanţei şi integrităţii datelor furnizate de sistemele informaţionale, financiare şi de gestiune;

4) evaluarea acurateţei şi credibilităţii înregistrărilor contabile şi a situaţiilor financiare;

5) evaluarea modului în care se asigură protejarea elementelor patrimoniale ale Societăţii şi identificarea metodelor de prevenire a fraudelor şi pierderilor de orice fel;

6) evaluarea modului în care sunt respectate dispoziţiile cadrului legal, a modului în care sunt aplicate eventualele măsuri impuse de BNM şi CNPF, precum şi evaluarea modului în care sunt implementate procedurile interne ale O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L..

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 asociaților Societății, cu informarea administratorului în vederea îmbunătățirii indicatorilor de activitate ai O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L. prin aplicarea, sistematică și ordonată, a metodelor de evaluare și perfecționare a sistemului de control intern implementat în Societate.

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 reflectă activitatea desfășurată de structura auditată.

Activitatea de audit intern se desfășoară pe baza Planului anual de audit intern, aprobat de Societate. 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).

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 comunică rezultatele activității sale asociaților Societății;
- 4) pentru asigurarea îndeplinirii scopului sau, auditul intern, nu se rezumă numai la constatări, ci face recomandări pentru îmbunătățirea deficiențelor sau slăbiciunilor constatate.

Auditul intern se consideră realizat numai dacă 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 asociaților Societății, administratorului și managerului subdiviziunii structurale auditate.

Pentru asigurarea eficacității și eficienței proprii 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 împreună cu conducerea subdiviziunii structurale auditate și cu asociații 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. Audit financiar (obligatoriu)

Controlul situațiilor financiare individuale ale O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L. 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 O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L., în termen de 180 de zile de la finele perioadei de gestiune.

7. Sistemele informaționale și continuitatea activității

O.C.N "FLEX FINANCIAL" S.R.L. dispune de sisteme informaționale și de comunicare eficiente, 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.

Societatea 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.

Entitatea 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.

Capitolul V: CLAUZE FINALE

1. Clauze finale

Modul de aprobare și distribuire a prezentului Regulament se efectuează conform procedurii privind gestiunea actelor normative interne și Ordinului conducerii O.C.N. „FLEX FINANCIAL” S.R.L., și urmează a fi aplicat în cadrul activității desfășurate de către Societate.

Prevederile prezentului Regulament sunt obligatorii pentru toți angajații O.C.N. „FLEX FINANCIAL” S.R.L. și se aduc la cunoștința fiecăruia.

Procesul de revizuire și actualizare a prezentului Regulament va avea loc la momentul identificării necesității de efectuare a modificărilor și urmează aceleași etape ca și elaborarea inițială conform procedurii privind gestiunea actelor normative interne.

Regulament poate fi modificat unilateral de către Societate prin publicarea unei noi redacții.