\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

O.C.N. ”FINANCE SOLUTIONS” S.R.L.

Administrator, Anastasia Graur

**REGULAMENT**

**PRIVIND CADRUL DE ADMINISTRARE A ACTIVITĂȚII**

**O.C.N. ”FINANCE SOLUTIONS” S.R.L.**

**2019**

**1. DESCRIERE**

Prezentul Regulament este elaborat in conformitate cu Statutul O.C.N. "Finance Solutions" S.R.L., precum și în baza normelor legale in vigoare ale Republicii Moldova, inclusiv Legea cu privire la organizatiile de creditare nebancară nr.1 din 16.03.2018, Legea cu privire la societățile cu răspundere limitată nr.135-XVI din 14.06.2007 și Codului civil al Republicii Moldova.

Scopul prezentului Regulament constă în stabilirea cadrului de administrare a activității companiei pentru asigurarea unei gestiuni a riscurilor efective și prudente, descrierea atribuțiilor și responsabilitățiilor organelor de conducere, inclusiv ce țin de elaborarea și aprobarea politicilor, regulamentelor, procedurilor, instrucțiunilor, precum și de administrarea riscurilor și continuitatea activității.

**2. DISPOZIȚII GENERALE**

Prezentul regulament conţine prevederi care se referă la aspecte ce ţin de atribuţiile şi responsabilităţile

organelor de conducere, inclusiv de elaborare şi aprobare a politicilor, precum şi la administrarea riscurilor

şi continuitatea activităţii.

2.1 Structura internă

Organele de conducere ale companiei sunt:

* adunarea generala a asociaților (decizia asociatului unic);
* administratorul (organ executiv).
* Drepturile si obligatiile organelor de conducere sunt descrie in Statutul O.C.N. "Finance Solutions" S.R.L, inclusiv: aprobarea planului de afaceri este de competența adunagii generale a asociatilor (decizia asociatului unic), iar aprobarea regulamentelor ține de competența administratorului.
* O.C.N. "Finance Solutions" S.R.L., dispune de o structură organizatorică și operațională adecvată activității desfăsurate și transparente, care să promoveze administrarea eficienti și să asigure prudența necesară conducerii companiei. O.C.N. "Finance Solutions" S.R.L., are o structură internă ce presupune existența unui organ suprem de deliberare și decizie (Decizia asociatului unic) și a unui organ executiv (Administratorul).

**3. ATRIBUȚIILE ORGANULUI DE CONDUCERE**

Deciziile Asociatului unic se intocmesc in scris, după caz. De competența exclusivă a Asociatului tine:

* modificarea și completarea statutului, inclusiv adoptarea lui intr-o nouă redacție;
* modificarea cuantumului capitalului social;
* aprobarea rezultatelor evaluării aportului in natură în capitalul social;
* aprobarea bilanțului contabil anual;
* adoptarea hototărîrii privind repartizarea profitului net;
* adoptarea hotăririi privind reorganizarea Societății și aprobarea planului de reorganizare;
* adoptarea hotăririi de lichidare a Societății, numirea lichidatorului și aprobarea bilantului de lichidare;
* inființarea sucursalelor companiei;
* aprobarea regulamentelor interne ale Societății.

**4. ADMINISTRATORUL**

• reprezinte fără procură Societatea în raporturile cu persoane terțe;

• elibereze altor persoane procuri/mandate pentru săvîrșirea anumitor acte juridice;

• înființează oficii secundare ale companiei;

• aprobă instrucțiuni, proceduri pentru asigurarea activității companiei;

**5. DEPARTAMENTE**

5.1 Departamentele front-office

Angajații din front-office sunt consilieri de clienți care se află în contact direct cu clienții zilnic și, în acest sens, sunt responsabili pentru imaginea bună a companiei. Consultanții de clienți sunt responsabili de:

* Toate solicitările clienților din birou;
* Consultanță politicoasă și încurajatoare a clienților sau a persoanelor interesate de serviciile Companiei;
* Identificarea identității solicitantului prin documentele de identificare personale înainte de semnarea

oricăror acte;

* Gestionarea documentelor solicitantului (scanare și redirecționare către back-office);

5.2 Departamentul back-office

Angajații back-office au responsabilități de a trata toate comunicările de intrare și ieșire prin canalele la

distanță descrise după cum urmează:

* Pentru a verifica cererile de credit ale clienților, trimise prin intermediul canalelor la distanță (site web,

e-mail, rețele sociale, SMS, apel).

* Efectuarea atributiilor de call centru (apeluri de intrare / ieșire) care gestionează toate tipurile de

solicitări, reclamații sau întrebări ale clienților.

* Efectuarea apelurilor de ieșire pentru a notifica clienții despre aprobarea creditelor și invitarea lor in

sucursalele Împrumut Invest pentru a semna contactele; sunete de reamintire clienților pentru

întârzierea ratelor.

**6. RISCURILE**

* Politica de management al riscului O.C.N. "Finance Solutions" S.R.L, presupune că toate riscurile reale și potentiale pentru activitatea organizației să fie identificate la timp, monitorizate și administrate eficient în conformitate cu instrucțiunile aprobate pentru procesele care au loc în cadrul companiei.

**7 DISPOZIȚII FINALE**

* Prezentul Regulament este revizuit și ulterior aprobat la necesitate.
* Modificarea și completarea prezentului Regulament se face in modul stabilit pentru aprobarea lui.
* Prevederile prezentului Regulament sunt obligatorii pentru toți angajații O.C.N. "Finance Solutions" S.R.L.