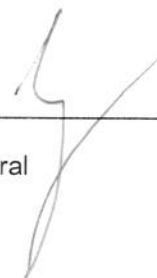


Aprob _____

Director General
Sergiu Rosca

 29.01.2022

REGULAMENTUL GENERAL privind prestarea serviciilor de creditare

1. Dispozitii Generale

1.1. Prezentul regulament descrie aspectele fundamentale in activitatea de prestare a serviciilor de creditare conform obiectului principal de activitate al OCN Express Leasing & Microcredit (in continuare denumita prescurtat: Companie sau ELM).

1.2. Obiectele principale de activitate a companiei, conform actului constitutiv, reprezinta urmatoarele:

a. Acordarea de credite nebancale

b. Leasing financiar

Toate activitatile inscrise in obiectul de activitate, altele decat cele de creditare, vor fi efectuate numai in masura in care sunt legate de activitatea de creditare din obiectul de activitate.

1.3. Activitatea de creditare este desfasurata de companie in conformitate cu legislatia Republicii Moldova.

2. Concepte fundamentale in activitatea de microcreditare

2.1. Activitatea de creditare, este conceputa si practicata, in conformitate cu standardele si bunele practici ale industriei globale de microfinantare promovate de catre organizatiile internationale de dezvoltare reunite in cadrul parteneriatului global CGAP (www.cgap.org).

2.2. Activitatea de creditare este definita ca acordarea de credite la cererea beneficiarilor (persoane fizice sau juridice) pentru initierea si dezvoltarea unei activitati aducatoare de venit.

2.3. Activitatea de creditare se desfasoara de companie din fonduri proprii, imprumutate sau atrase de la institutii financiare ori organizatii donatoare internationale specializate in microfinantare.

2.4. Beneficiarii/clientela tinta in creditare sunt persoanele care activeaza in RM si sunt constituite ca:

a) societati comerciale: societati in nume colectiv, societati in comanda, societati pe actiuni, societati cu raspundere limitata, alte tipuri de entitati economice (persoane juridice care in baza legilor speciale de organizare, functioneaza pe principiile societatilor comerciale cum ar fi: Gospodarii Taranesti, cooperativa de productie, cooperativa de intreprinzator, etc.);

b) persoane fizice detinatori de patenta; intreprinderi individuale, liber profesionisti (exercitarea profesiilor medicale, de avocat, notar, auditor financiar, expert contabil, contabil autorizat, arhitect, executori judecatoresti, administratori autorizati, sau altor profesii reglementate, desfasurate in mod independent, in conditiile legii) precum si alte entitati asimilate acestora (cabinetele medicale, cabinetele stomatologice, cabinetele de avocatura individuale, societati civile profesionale de avocati, birouri notariale, contabilii autorizati, etc.);

c) persoane fizice care initiaza sau desfasoara activitati economice (producatori agricoli, alte persoane fizice care desfasoara activitati antreprenoriale);

d) alte tipuri de entitati care desfasoara activitati economice cu scop lucrativ;

e) persoane fizice consumatori.

2.5. In continuare termenul "intreprindere" se refera la orice forma de afacere conform celor mentionate in art. 2.4 cu exceptia punctului (e).

2.6. Acordarea de credite se efectueaza pentru sustinerea activitatii permanente/generale ale intreprinderii sau pentru proiecte concrete (initierea activitatilor noi, lansarea produselor noi, deschiderea punctelor de lucru noi, extinderea afacerii pe noi piete, etc).

2.7. Compania nu finanteaza intreprinderi nerezidente sau proiecte care se desfasoara in afara teritoriului Republicii Moldova.

2.8. In cadrul activitatii de creditare compania urmareste alinierea la urmatoarele scopuri strategice promovate de industria internationala de microfinantare:

- Includerea financiara a clientilor nebancale si/sau modic bancabili;
- Creditarea social responsabila: protejarea clientilor, sustinerea femeilor intreprinzatori, sustinerea segmentelor social vulnerabile, dezvoltarea rurala, etc;
- Legalizarea si cresterea transparentei activitatilor economice individuale;
- Cresterea numarului microintreprinderilor si sustinerea dezvoltarii acestora;
- Crearea instrumentelor financiare pentru dezvoltarea pe termen lung a microintreprinderilor;
- Monitorizarea/evaluarea impactului real al activitatii de microcreditare.

2.9. In vederea atingerii scopurilor strategice mentionate la art.2.8. compania promoveaza urmatoarele actiuni:

2.9.1. Crearea de produse dedicate diverselor segmente din grupul tinta;

2.9.2. Crearea de produse conform ciclului de viata a intreprinderilor - pentru scopurile initierii, sustinerii in perioada de lansare si extinderii afacerilor si/sau a activitatilor independente;

- Inițierea este definită ca procesul de pregătire și investire într-un proiect lucrativ și acoperă toată perioada de până la înregistrare/lansare și poate dura maxim un an după lansare.
- Perioada de lansare este definită ca perioada în care activitatea este operațională, se obțin venituri, dar investițiile inițiale încă nu sunt recuperate. În dependență de natura activității perioada de lansare poate dura de la un an până la cinci ani după începerea efectivă a activității.
- Extinderea și susținerea afacerii presupune lansarea proiectelor noi de dezvoltare de către întreprinderile operaționale și auto sustenabile.

2.9.3. Crearea instrumentelor și abordărilor de protecție a clienților contra efectelor nefaste naturale (de exemplu: ani neroditori), eșecurilor și situațiilor neprevăzute de business. Scopul acestor acțiuni este susținerea situației financiare a clientului și acordarea șansei de redresare a situației.

2.9.4. Evaluarea continuă a impactului activității de microcreditare, care trebuie să asigure la finalul ciclului de creditare atingerea următoarelor obiective:

- Creșterea capitalului propriu al clientului comparativ cu situația de până la creditare.
- Creșterea rulajelor afacerii în comparație cu situația de până la creditare.
- Apariția surselor noi de venituri comparativ cu situația de până la creditare.

Atingerea unuia sau mai multor dintre obiectivele menționate califică proiectul de creditare drept unul social reușit.

2.9.5. Depunerea eforturilor continue în vederea informării și educării clienților cu privire la aspectele importante din ciclul de business, efectele corespunzătoare în cash flow, alegerea graficelor de plată potrivit ciclurilor de dezvoltare și sezonabilității; consultanța financiară curentă.

2.10. Compania favorizează crearea de programe dedicate pentru susținerea diverselor segmente, prin care se vor crea facilități și valori suplimentare (financiare și nefinanciare) în beneficiul clienților de tipul (facilități de perioade de grație, produse cu facilități revolving și/sau cu elemente de subvenționare, calcularea ratingului creditar, etc).

2.11. Compania favorizează relația de lungă durată cu clienții astfel încât, finanțarea activității acestora poate avea loc în cadrul unui proces continuu prin credite repetate și cu valori a creditelor în creștere.

2.12. Obiectivul companiei este educarea unei cliențe loiale care crește și se dezvoltă odată cu compania.

3. Produsele de creditare

3.1. În funcție de activitățile de creditare practicate conform actului constitutiv compania clasifică produsele de creditare după cum urmează:

3.1.1. În funcție de scopul creditului:

- Produse de creditare pentru activități în scop lucrativ
- Produse de creditare pentru consum

3.1.2. În funcție de destinația creditului:

- Produse de creditare pentru capital de lucru
- Produse de creditare pentru investiții mobiliare (mașini, echipamente, utilaje, etc)
- Produse de creditare pentru investiții imobiliare
- Produse de creditare pentru achiziție bunuri (cu caracter de consum)
- Produse de creditare pentru nevoi nenominalizate (cu caracter de consum)
- Produse de creditare cu destinații lucrative specifice (factoring, garanții, etc)

3.1.3. În funcție de faza ciclului de viață a întreprinderii (conform art. 2.9.2):

- Produse de creditare pentru inițierea afacerii/activităților independente
- Produse de creditare pentru susținerea în perioada de lansare
- Produse de creditare pentru extinderea afacerii/activităților independente
- Produse de creditare pentru susținerea activităților permanente

3.1.4. În funcție de relația istorică cu întreprinderea:

- Produse pentru creditare nouă cu destinație specifică sau mixtă
- Produse pentru creditare repetată cu destinație specifică sau mixtă
- Produse pentru creditare paralelă cu destinație specifică sau mixtă
- Produse pentru refinanțarea creditelor interne
- Produse pentru refinanțarea creditelor externe

3.1.5. În funcție de natura garanțiilor:

- Produse de creditare fără garanții
- Produse de creditare cu garanții personale (fidejusiune totală, fidejusiune parțială)

- Produse de creditare cu garanții reale (ipoteca imobiliară, gajul bunurilor mobile, garanții, etc)
- Produse de creditare cu garanții mixte.

3.1.6. În funcție de maturitate:

- Produse de creditare pe termen scurt (cu termenul de rambursare până în 12 luni)
- Produse de creditare pe termen mediu (cu termenul de rambursare 13 luni – 60 luni)
- Produse de creditare pe termen lung (cu termenul de rambursare mai mare de 60 luni)

3.1.5. În funcție de modul de rambursare:

- Produse de creditare rambursabile în rate lunare egale (anuitati)
- Produse de creditare rambursabile în rate lunare sezoniere (rate inegale adaptate sezonității)
- Produse de creditare rambursabile în rate lunare descrescătoare

3.2. Compania creează diverse tipuri de produse având în vedere mărimea expunerii la risc, existența facilităților diverse (perioade de grație, linii de credit, revolving, subvenții, overdraft), precum și combinațiile parametrilor menționați în art. 3.1., urmărind crearea unor produse echilibrate și necesare în piață.

3.3. Compania acordă produsele de creditare în MDL, în USD sau în EUR. În cazul produselor de credit aprobate în USD și EUR acestea pot fi acordate direct în valută (dacă legislația în vigoare va permite acest lucru) sau denominate în MDL (la cursul comercial al companiei) cu menționarea acestui fapt în cadrul contractului de credit. În general, ELM va urmări după posibilități acordarea de credite în moneda în care clientul își desfășoară tranzacțiile de afaceri și/sau în care își încasează veniturile.

3.4. Perioada de creditare va fi stabilită în funcție de situația individuală a fiecărui client, având în vedere destinația creditului, tipul creditului, solicitarea clientului, situația financiară a acestuia, stabilitatea veniturilor, garanțiile oferite precum și de alți factori implicați în evaluarea riscului unui credit. Perioada minimă de creditare pentru toate tipurile de credite este stabilită la 3 luni. Perioada de creditare maximă pentru creditele cu destinația de capital de lucru este stabilită la 72 luni. Perioada de creditare maximă pentru creditele cu destinația de investiții este stabilită la 180 luni.

3.5. Rata dobânzii pentru utilizarea creditelor este rată fixă – este stabilită pentru întreaga perioadă a contractului. Pentru unele produse (tipuri de produse) acordate cu scop lucrativ (de afaceri) ratele dobânzii pot fi stabilite diferit în anumite perioade ale graficului de plată (termenului contractului), și sunt stabilite în mod cert și clar la data semnării contractului și nu pot fi modificate pe parcursul derulării contractului.

3.6. Mărimea ratei dobânzii se stabilește individual pentru fiecare client / proiect de creditare și depinde de tipul produsului de credit, valoarea creditului, riscul aferent, perioada de acordare a creditului, tipul garanțiilor propuse, istoricul de creditare, costul resurselor, și de alți parametri inclusiv, evoluția ratelor în piață.

3.7. Rata de dobândă este stabilită ca un procent anual și se va calcula zilnic la soldul creditului, luând în considerare un an de 365 de zile și numărul real al zilelor pe lună. În cazul creditelor cu rambursare în rate lunare, dobânda aferentă fiecărei luni este exigibilă și se va plăti la aceeași dată ca și principalul (suma creditului), conform graficului de rambursare atașat contractului de credit. În restul cazurilor dobânda se va plăti conform stipularilor contractului de credit.

3.8. Pentru analiza dosarului de credit în cazul creditelor de consum compania percepe un comision de acordare, valoarea caruia se stabilește în funcție de tipul produsului de creditare. Comisionul de acordare se achită conform scadenței stabilite în Graficul de plăți. Valoarea comisionului de acordare nu poate depăși limitele legale zilnice, calculate pentru zilele corespunzătoare a perioadelor de plată conform Graficului de plată.

3.9. În cazul creditelor având scop lucrativ (de afaceri) compania percepe un comision de acordare/activare, a cărui valoare depinde de tipul creditului și se calculează ca procent din suma acordată. Comisionul se plătește o singură dată, la începutul perioadei de creditare, și poate fi plătit de client separat sau reținut din valoarea creditului acordat.

3.10. Pentru acțiunile de administrare curentă a creditelor compania percepe un comision de administrare lunar care se calculează în funcție de tipul creditelor ca procent din soldul curent sau inițial al creditului, sau se stabilește ca o sumă fixă platibilă lunar.

3.11. În cazul restructurării contractului de credit compania poate percepe un comision de restructurare, care se calculează ca procent aplicat la soldul creditului restructurat (excepție fac creditele de consum).

3.12. Pentru rambursarea anticipată integrală / parțială a creditului de consum compania poate percepe o compensație (valoarea careia e stabilită în contract conform legislației în vigoare) în valoare procentuală aplicată la valoarea soldului achitat anticipat.

- 3.13. Pentru rambursarea anticipata integrala / partiala a creditului avand scop lucrativ (de afaceri) compania percepe comision de rambursare anticipata corespunzator tipului fiecarui produs. Comisionul se calculeaza ca procent din soldul achitat anticipat.
- 3.14. Pentru intarzierea la plata ratelor conform graficului de plati compania percepe o penalitate calculata ca procent pe zi din suma neachitata sau dobanda de întârziere stabilita conform legislatiei in vigoare si contractului. Pentru creditele de consum valoarea dobanzii de întârziere este stabilita conform legislatiei in vigoare si contractului.
- 3.15. Graficul de rambursare (scadentarul de rambursare) este stabilit de catre Directia Riscuri al companiei si face parte integranta din contractul de credit. Creditele cu plata în rate lunare pot fi restituite in rate egale sau inegale care cuprind rambursarea sumei creditului plus dobanda si comisionul de administrare lunar. Dobanda si comisionul de administrare lunar aferente fiecărei luni sunt exigibile si se vor plati la aceeași data ca si principalul, conform graficului de rambursare atașat contractului de credit.
- 3.16. Graficul de rambursare este instrumentul prin care compania transpune in viata diverse facilitati legate de deservirea creditului avand scop lucrativ:
 - Perioada de gratie, care poate presupune gratie totala (ratele sunt nule) sau gratie clasica (presupune plata doar a dobanzii si comisionului de administrare lunar fara parte de principal)
 - Elemente de overdraft (creditul se ramburseaza integral dupa o perioada scurta de gratie totala),
 - Dobanzi descrescatoare in diferite perioade a creditare
 - Facilitatea de revolving (tragera repetata a sumelor pana la limita maxima aprobata a creditului),
- 3.17. Alte facilitati create de companie sau de donatorii de fonduri internationali.
- 3.18. Compania elaboreaza si aproba produsele pe baza, care includ dar nu se limiteaza la urmatoorii parametri: date cu privire la aspectele financiare (expuneri, maturitate, costuri, etc); date cu privire la destinatie si clientela eligibila; date cu privire la garantii si regimul de asigurare al acestora; date cu privire la mecanismul de vanzare (documentatie, canale); alte date relevante.

4. Criterii Generale de Eligibilitate

- 4.1. In conformitate cu art. 2.4. clientela poate fi grupata in urmatoarele grupe tinta:
 - Microintreprinderi - sunt de regula afaceri simple, desfășurate independent sau în familie.
 - Intreprinderi mici - sunt de regula persoane juridice sau persoane fizice care desfasoara activitati economice, cu un număr limitat de angajați (adesea membrii familiei).
 - Intreprinderi mijlocii - sunt de obicei persoane juridice cu structuri mai complexe în ceea ce privește proprietatea activelor, produsele, clienții și organizarea afacerii.
 - Consumatori – sunt persoane fizice care contracteaza un credit avand alte scopuri decat activitatile independente, lucrative, economice.
- 4.2. Un client potential persoana fizica (consumator sau neconsumator) pentru a fi eligibil pentru un produs de credit acordat de ELM trebuie sa indeplineasca urmatoarele criterii minime:
 - Varsta minima egala sau mai mare de 20 ani;
 - Varsta maxima sub 70 ani pentru consumator si sub 70 ani pentru neconsumator;
 - Cetatean al Republicii Moldova;
 - Sa nu aiba istoric negativ la ELM.
- 4.3. Pentru a putea fi eligibil pentru un produs de credit la ELM intreprinderea trebuie sa indeplineasca urmatoarele criterii minime:
 - Sa fie o intreprindere, constituita din punct de vedere legal si care activeaza din punct de vedere economic in Republica Moldova;
 - Sa desfasoare activitate curenta nu mai putin de 6 luni;
 - Statul nu poate fi implicat în mod direct sau indirect în managementul zilnic sau sa aiba controlul în ceea ce privește conducerea afacerilor clientului. Procentul total al partii deținute de către stat in cadrul intreprinderii nu poate fi mai mare de 49%;
 - Sa nu desfasoare activitati daunatoare mediului si/sau cu implicatii nefaste sociale;
 - Sa nu aiba istoric negativ la ELM.
- 4.4. Pentru a putea fi eligibil in calitate de fideiutor persoana fizica trebuie sa indeplineasca urmatoarele criterii minime:
 - Varsta minima egala sau mai mare de 20 ani,
 - Varsta maxima de pana la 70ani,
 - Cetatean al Republicii Moldova,
 - Sa nu aiba istoric negativ la ELM.
- 4.5. In cadrul activitatii de creditare compania stabileste urmatoarele destinatii eligibile ale produselor de credit (inclusiv combinatii ale acestora):

- Capital de lucru, inclusiv, fara a se limita la: achizitionarea de marfuri si/sau materii prime; plata furnizorilor si altor creditori; plata datoriilor catre stat, plata salariilor, plata altor cheltuieli curente / recurente, refinantarea produselor de credit acordate cu destinatia de capital de lucru.
- Investitii, inclusiv, fara a se limita la: achizitionarea de echipamente si/sau masini si utilaje; achizitionarea de vehicule; achiziționarea de obiecte de inventar; achiziționarea de software pentru computer; achiziția de parti sociale / actiuni; refinantarea produselor de credit acordate cu destinatia de investitii.
- Investitii imobiliare, inclusiv, fara a se limita la: achizitionarea de proprietăți imobiliare si/sau terenuri; constructia de cladiri; renovarea si/sau imbunatatirea clădirilor; refinantarea produselor de credit acordate cu destinatia de investitii imobiliare.

4.6. In dependenta de natura activitatii lucrative sunt eligibile urmatoarele finantari (inclusiv combinatii ale acestora):

- Finantari pentru activitatile de comert;
- Finantari pentru activitatile de productie;
- Finantari pentru activitatile de servicii;
- Finantari pentru activitatile agricole;
- Finantari pentru activitatile independente / freelancer;
- Finantari pentru alte activitati economice legale.

5. Gestiunea Riscului de Credit

- 5.1. ELM se angajeaza sa respecte politicile unei creditari prudentiale in conformitate cu practica si standardele internationale din industria de microcreditare. Aprobarea si tranzactionarea creditelor poate avea loc doar in urma unei analize de risc adecvate si multilaterale.
- 5.2. Indicatorul de calitate a portofoliului de credite PAR (portfolio at risk) este considerat unul dintre indicatorii esentiali pentru evaluarea performantei companiei. Compania priveste activitatea de gestiune a riscului de credit drept instrumentul principal pentru mentinerea indicatorului PAR in limitele sanatoase acceptate de industria de microfinantare.
- 5.3. Compania organizeaza functia gestiunii riscului de credit intr-o subdiviziune separata Directia Riscuri. Corespunzator aceasta subdiviziune este independenta fata de oricare alte subdiviziuni, in special, fata de subdiviziunea de vanzari. Toate activitatile legate de analiza si luare a deciziilor cu privire la proiectele de finantare sunt concentrate exclusiv in Directia Riscuri. Angajatii departamentului nu au voie sa interactioneze cu potentialii clienti fata in fata.
- 5.4. Gestiunea riscului de credit implica imbinarea armonioasa a unui sir de elemente prudentiale precum sunt:
 - Diversificarea expunerilor per produse si per clientela;
 - Setarea limitelor de expunere per produs si per client;
 - Standardizarea abordarilor practice de analiza a bonitatii clientilor;
 - Setarea unui nivel de pret adecvat profilului de risc al clientului/proiectului;
 - Acoperirea expunerilor cu garantii personale si reale;
 - Setarea ierarhiei competentelor decizionale conform expunerii la risc;
 - Alte principii si abordari prudentiale adoptate de companie.
- 5.5. In vederea stabilirii principiilor si abordarilor specifice de gestiune a riscului de credit compania elaboreaza un document distinct: *Politica generala de riscuri privind solicitările de finanțare*. Acest document constituie sursa principala pentru organizarea activitatii de gestiune a riscului de credit in companie.
- 5.6. In caz de necesitate *Politica generala de riscuri privind solicitările de finanțare* este revizuita periodic in vederea adaptarii practiciilor de analiza / decizionale la schimbarea mediului de afaceri si la obiectivele strategice ale companiei.
- 5.7. In vederea stabilirii bonitatii clientilor compania utilizeaza metode de analiza a indicatorilor financiari, fise de scoring, si metode de benchmarking. Bonitatea clientului poate fi stabilita pe baza parametrilor financiari (nivelul veniturilor, activele proprii, capitalul propriu, etc.) si parametrii nefinanciari (istoric de credit, profilul socio-economic, vechimea activitatii, domeniul de activitate, experienta conducatorilor, etc.)
- 5.8. Dupa etapa de aprobare/tranzactionare procesul de gestiune a riscului de credit continua prin activitati de monitorizare / post vanzare. Aceste activitati sunt intreprinse pentru deservirea solicitarilor curente ale clientului, cresterii disciplinei acestuia si recuperarii in timp util a platilor pentru credite.
- 5.9. In cadrul procesului de monitorizare / post vanzare fiecare client este incadrat intr-o categorie de performanta financiara in dependenta de situatia platilor acestuia si/sau alti factori de risc relevanti. Pentru fiecare tranzactie de credit compania constituie un provizion conform categoriei de performanta financiara. Provizioane specifice de risc de credit sunt constituite conform

legislatiei in vigoare si a procedurilor interne ale companiei. Provizioanele specifice de risc de credit au menirea de a acoperi eventualele pierderi din activitatea de creditare.

- 5.10. In cazul situatiilor de default al clientilor (partial sau total) compania poate purcede la actiuni de salvagardare a creditelor (operatiuni de schimbare a conditiilor creditelor la solicitarea clientului) sau sa inceapa procedura legala de recuperare, inclusiv urmarirea garantiilor constituite.
- 5.11. Operatiunile de schimbare a conditiilor creditelor sunt considerate operatiunile cu care compania in comun cu clientul urmareste aducerea in buna stare a derularii contractului de credit, iar clientul beneficiaza de anumite facilitati si/sau usurari in deservirea acestuia.
- 5.12. Compania poate practica urmatoarele operatiuni de schimbare a conditiilor creditului:
 - 5.11.1 Operatiuni de restructurare, care includ:
 - Reesalonare: Inlocuirea unui credit cu restante cu un alt credit cu scopul diminuarii serviciului datoriei aferent
 - Rescadentare: prelungirea scadentei finale sau modificarea ratelor lunare fara prelungirea scadentei finale sau acordarea perioadei de gratie pe parcursul derulării creditului etc.
 - Micsorarea dobanzii si/sau altor elemente de cost.
 - 5.11.2 Operatiuni de refinantare: inlocuirea unei expuneri de credit in derulare prin acordarea unei noi expuneri de credit.
 - 5.11.3 Operatiuni de reinnoire: reinnoirea unui credit / linii de credit / facilitati overdraft la scadenta.
 - 5.11.4 Operatiunile de modificare a datei de plata. Pentru clientii cu statut de consumatori aceasta operatiune se efectueaza conform legislatiei in vigoare, etc. la solicitarea acestora. Pentru clientii cu statut de neconsumatori aceasta operatiune se efectueaza la solicitarea argumentata a acestora.

6. Aspecte generale de organizare operationala a activitatii de creditare.

- 6.1. Fluxul operational al activitatii de creditare este organizat dupa structura clasica de front office si back office. Reprezentatii compartimentului de front office sunt punctele de lucru (sucursale), angajatii companiei cu functii de front office, partenerii, mandatarii, etc. Reprezentatii compartimentului de back office sunt angajatii cu functii de analiza de risc, de operatiuni, de control si monitorizare, financiare si de post vanzari.
- 6.2. Fluxul operational este organizat de maniera sa asigure implicarea mai multor angajati din diferite subdiviziuni la procesul de creditare astfel incat sa se asigure controlul curent reciproc si verificarea posibilelor erori operationale. Plata efectiva a mijloacelor banesti catre orice client poate fi efectuata doar dupa o verificare minutioasa a dosarului de credit semnat cu clientul de catre angajatii functiei de control plati.
- 6.3. Compartimentul de back office este centralizat intr-un singur punct de lucru astfel ca sa se asigure separarea clara a functiilor de back (de analiza, evaluare a bunurilor ipotecate/gajate, procesare operationala, monitorizare a contractelor si de colectare si recuperare) fata de functiile de front (sucursale, subdiviziunea de vanzari, parteneri, etc.).
- 6.4. Atributiile functionale ale compartimentului de front office tin sa asigure urmatoarele procese: informarea si consultarea clientului; preluarea cererii clientului si a documentelor aferente; efectuarea vizitei la locul de business al clientului; informarea clientului cu privire la rezultatul deciziei de risc; semnarea contractului de credit si a documentelor aferente; primirea solicitarilor de post vanzare; primirea reclamatilor; alte actiuni de front office.
- 6.5. Atributiile functionale ale compartimentului de back office tin sa asigure urmatoarele procese: preluarea operationala a cererilor de credit; analiza de risc a proiectului si emiterea deciziilor; evaluarea interna a bunurilor ipotecate/gajate; informarea clientului si a partenerilor cu privire la rezultatul deciziei de risc; producerea contractului de credit si a documentelor aferente; verificarea dosarului de credit semnat/scanat; achitarea mijloacelor banesti; solutionarea solicitarilor de post vanzare; solutionarea reclamatilor; colectarea debitelor / recuperarea creantelor; alte actiuni de back office.
- 6.6. Atributiile functionale cu privire la colectarea debitelor, recuperarea creantelor, identificarea si recuperarea bunurilor ipotecate/gajate pot fi externalizate. De asemenea compania poate externaliza si alte activitati de front si back cu exceptia activitatilor de analiza de risc, controlul a contractelor semnate, plata mijloacelor banesti si solutionarea reclamatilor.
- 6.7. Fluxul operational intern este organizat electronic in sistemul informatic al companiei. Toate deciziile de risc sunt semnate electronic de responsabilii corespunzatori. Compania va crea documente pe suport de hartie doar cu scopul semnarii contractelor si documentelor aferente contractelor.
- 6.8. In cadrul fluxului operational extern compania va incuraja parvenirea cererilor de credit preponderent prin mijloace online. Cererile online transformate in contracte de credit urmeaza a fi

resemnate si pe suport de hartie. Cererile parvenite in mod fizic pe suport de hartie din punctele de lucru /sucursale si de la parteneri vor fi introduse in sistemul informatic pentru a fi prelucrate in continuare.

- 6.9. Riscul operational si riscul de fraudă urmeaza a fi minimizat prin implementarea si monitorizarea continua a principiilor de organizare descrise la art. 6.2. Astfel subiectii din vanzari nu trebuie sa aiba acces la analiza si decizia de risc, verificarea contractelor semnate, achitarea mijloacelor banesti. Toate functiile mentionate la acest articol urmand a fi indeplinite de persoane difetite in subdiviziuni distincte diferite.
- 6.10. Toate dosarele de credit semnate urmeaza a fi colectate de la sucursale si de la parteneri cu scopul de a fi centralizate si pastrate la sediul de baza al companiei. Toate dosarele de credit se arhiveaza fizic si electronic.
- 6.11. Compania organizeaza achitarea mijloacelor banesti exclusiv prin intermediul conturilor bancare. Compania organizeaza receptionarea mijloacelor banesti prin intermediul conturilor bancare. Compania nu foloseste casieria proprie in deservirea tranzactiilor de acordare a creditelor.
- 6.12. In activitatea de creditare compania se conformeaza cu legislatia in vigoare a Republicii Moldova si intreprinde masurile de rigoare pentru a preveni si combate tranzactiile suspecte de spalare a banilor si finantare a terorismului.
- 6.13. In activitatea de creditare compania se conformeaza cu legislatia in vigoare Republicii Moldova si intreprinde masurile de rigoare pentru protectia datelor cu caracter personal prelucrate de companie.

7. Dispozitii finale

- 7.1. Prezentul regulament poate fi modificat prin decizia Consiliul Societatii al companiei.
- 7.2. In baza prezentului regulament managementul executiv al companiei elaboreaza si aproba produsele de creditare, procedurile operationale de creditare, procedurile si instructiunile de analiza de credit.