



**REGULAMENTUL PRIVIND CADRUL DE ADMINISTRARE A
ACTIVITĂȚII OCN „SEBO CREDIT” SRL**

APROBAT:
Administrator O.C.N. „Sebo Credit” S.R.L.
Sergiu CHERDIVARA





INTRODUCERE

Prezentul Regulament a fost elaborat în conformitate cu prevederile Legii privind organizațiile de creditare nebancaară nr.1/2018, precum și în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova, inclusiv actelor normative ale Comisiei Naționale a Pieței Financiare și ale Băncii Naționale a Moldovei, Statutul OCN “Sebo Credit” SRL și al altor acte normative.

Scopul prezentului Regulament este definirea cadrului 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.

Prin cadrul de administrare se înțelege administrarea integrală a activității Societății, exercitată de către Adunarea Generală a Asociaților (în continuare AGA), incluzând totalitatea raporturilor cu organul executiv și alte subdiviziuni structurale, în partea ce ține de:

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



CAPITOLUL I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Organizația de Microfinanțare “Sebo Credit” Societate cu Răspundere Limitată a fost înființată în anul 2017 pe baza Legii nr. 845 din 03 ianuarie 1992 cu privire la antreprenoriat și întreprinderi, Legii nr. 81 din 18 martie 2004 cu privire la societățile cu răspundere limitată și Legii nr. 280 din 22 iulie 2004 cu privire la organizațiile de microfinanțare, cu modificările și completările ulterioare. În baza Legii nr. 1 din 16.03.2018 cu privire la organizațiile de creditare nebancaară denumirea modificată este OCN “Sebo Credit” SRL (în continuare „Societatea” sau „Organizația”).
2. Societatea își desfășoară activitatea în temeiul Legii nr. 1 din 16.03.2018 cu privire la organizațiile de creditare nebancaară, în baza actului de constituire și a regulamentelor interne. Organizația de creditare nebancaară respectă legislația în vigoare a Republicii Moldova, inclusiv, prevederile actelor normative:
 - Legea nr. 202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori;
 - Legea nr. 308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.
3. Obiectele de activitate ale Societății sunt, după cum urmează:
 - a) Acordarea de credite nebancaare;
 - b) Activitate de intermediere în asigurări și/sau reasigurări în calitate de agent bancassurance.
4. Pentru desfășurarea activității sale, Societatea întocmește reglementări, politici, regulamente, proceduri, norme interne de lucru, decizii, ordine și alte acte care reglementează modul de desfășurare a activității sale, cu respectarea normelor emise de Banca Națională a Moldovei (în continuare BNM) și Comisia Națională a Pieței Financiare (în continuare CNPF), precum și altor autorități. În cazul divergențelor dintre reglementările Societății și celor ale BNM și/sau CNPF, până la operarea modificărilor în reglementările interne ale Societății, se vor aplica direct reglementările BNM/CNPF.
5. Structura organizatorică a Societății include: Departamente, Oficii secundare/Sucursale, necesare pentru îndeplinirea obiectului său de activitate.
6. Noțiunile utilizate în prezentul Regulament, au următoarele definiții:
 - **Departament** – subdiviziune structurală organizatorică a Societății, formată din unul sau mai mulți specialiști cu un set definit de responsabilități în cadrul Societății. Departamentul este condus de un Director, Șef de Departament, Manager sau salariat desemnat, îndeplinind sarcinile funcției de Șef de Departament, care raportează Administratorului (*Country Manager*), dacă nu este stabilită o altă persoană căreia Șeful de Departament raportează;
 - **Salariat** - persoană fizică care prestează o muncă pentru Societate, în baza contractului individual de muncă;
 - **OCN** – organizație de creditare nebancaară;
 - **Legislație** - reglementări cu privire la serviciile de creditare, inclusiv reglementări enumerate în Cap. I din prezentul Regulament și documentele normative emise de Comisia Națională a Pieței Financiare și Banca Națională a Moldovei;
 - **Cabinet personal** – sistem informațional disponibil pe pagina web a Societății (în prezent, având numele de domen www.sebo.md), unde Clientul este identificat prin Profilul



personal și care asigură comunicarea reciprocă și schimbul de informații între client și Societate;

- **Profil** - interfața personală creată în sistemul informațional Cabinetul personal de către Client, unde acesta poate accesa informațiile referitoare la Contract și orice alte oferte de produse și servicii puse la dispoziție de Societate. Profilul poate fi accesat de Client prin introducerea adresei de e-mail și a parolei corespunzătoare;
- **Salariat responsabil** - salariatul Societății care este responsabil de punerea în aplicare a atribuțiilor respective, prevăzute în prezentul Regulament, în baza contractului individual de muncă, a fișei de post sau a altor documente interne;
- **Oficiu secundar/sucursală** - unitate structurală internă a organizației de creditare nebanară, situată în afara sediului central, care nu are bilanț separat și desfășoară unele sau toate activitățile organizației de creditare nebanară conform regulamentului intern aprobat în acest sens.

CAPITOLUL II. ORGANELE DE CONDUCERE ȘI CONTROL

7. Organele de conducere și control ale Societății, sunt:

7.1. Organele de conducere ale Societății:

- a) Adunarea Generală a Asociaților;
- b) Administratorul (*Country Manager*). Societatea este în drept să aibă unul sau mai mulți Administratori, care administrează societatea și o reprezintă. În cazul desemnării mai multor Administratori, aceștia au împuterniciri de reprezentare egale și pot semna valabil unul independent de celălalt.

7.2. Organul de control al Societății este: Comitetul de Audit.

8. Competențele, modul de funcționare și luare a deciziilor de către organele de conducere și control ale Societății sunt stabilite de Legea nr. 135/2007, deciziile AGA precum și de Actul Constitutiv/Statutul OCN „Sebo Credit” SRL și de alte regulamente interne.

9. AGA este organul principal de conducere al Societății, care decide cu privire la activitatea sa și asigură politica economică și de afaceri, în conformitate cu legile existente și cu Actul Constitutiv/Statutul.

9.1. Atribuțiile și competențele Adunării Generale a Asociaților sunt stabilite conform legislației în vigoare și a Statutului OCN „Sebo Credit” SRL, dar fără a se limita la:

- a) modificarea și completarea statutului, inclusiv adoptarea lui într-o nouă redacție;
- b) modificarea cuantumului capitalului social;
- c) aprobarea bilanțului contabil anual;
- d) adoptarea hotărârii privind repartizarea beneficiului între asociați;
- e) înființarea filialelor și reprezentanțelor Societății;
- f) desemnarea și eliberarea înainte de termen a Administratorului, aprobarea deciziei cu privire la urmărirea pe cale judiciară a Administratorului pentru prejudiciile cauzate Societății;
- g) desemnarea și eliberarea înainte de termen a membrilor și a președintelui Comitetului de Audit, a Cenzorului, aprobarea mărimii și a modului de achitare a remunerației acestora, urmărirea pe calea judiciară a Cenzorului pentru prejudiciile cauzate Societății, aprobarea Regulamentului Comitetului de Audit”;
- h) aprobarea dărilor de seamă și a rapoartelor Administratorului și evaluarea activității acestuia;

- i) aprobarea planului de afaceri al Societății;
- j) adoptarea altor hotărâri atribuite de lege în competența AGA.

9.2. Asociații pot fi convocați în adunări generale ordinare și extraordinare, cu respectarea cerințelor de convocare și desfășurare, stabilite de legislația în vigoare.

10. Managementul zilnic al Societății este asigurat de Administrator. Administratorul organizează și administrează întreaga activitate curentă a Societății, în scopul implementării strategiei Societății și a Statutului aprobat de către Adunarea Generală a Asociaților, cât și a altor documente interne.

10.1. Administratorul Societății suplimentar atribuțiilor stabilite în Actul Constitutiv/Statutul Societății, reprezintă și angajează OCN „Sebo Credit” 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 Societății, inclusiv, dar fără a se limita la următoarele atribuții principale:

- a) să aplice strategia Societății și să asigure implementarea documentației interne;
- b) să reprezinte Societatea în relațiile cu terții – persoane fizice și juridice – instituții și autorități publice, să angajeze Societatea în raporturi juridice în limitele declarate de către Statut sau prin alte documente interne;
- c) să încheie acte juridice în numele Societății, cu excepția celor care necesită aprobarea Adunării Generale a Asociaților, în conformitate cu Statutul Societății și cu documentația internă;
- d) să selecteze și să angajeze salariații necesari pentru desfășurarea activității Societății și să stabilească remunerația acestora;
- e) să decidă sancțiunile disciplinare, cu respectarea prevederilor legale, pentru salariații Societății, pentru nerespectarea reglementărilor, procedurilor, politicilor, normelor interne de lucru, ordinilor, deciziilor aplicabile, pentru neîndeplinirea obligațiilor sau îndeplinirea defectuoasă a atribuțiilor;
- f) să aprobe regulamente, politici și alte acte normative interne pentru administrarea activității Societății și a riscurilor la care aceasta poate fi expusă, în vederea conformării cadrului legal;
- g) să exercite orice alte atribuții care sunt stabilite prin actul de constituire/statutul și alte regulamente interne ale OCN „Sebo Credit” SRL.

11. Comitetul de Audit este organul de control al Societății, care are drept scop asigurarea supravegherii practicilor de guvernare, management al riscurilor și control intern ale OCN „Sebo Credit” SRL.

11.1. Comitetul de Audit este constituit de către Adunarea Generală a Asociaților pe un termen de 3 ani. Atribuțiile Comitetului de audit sunt prevăzute în Regulamentul Comitetului de Audit aprobat de către Adunarea Generală a Asociaților, inclusiv, dar fără a se limita la:

- a) supravegherea procesului de raportare financiară;
- b) supravegherea practicilor de guvernare, managementul riscului și controlul intern al OCN „Sebo Credit” SRL;
- c) supervizarea activității de audit intern din cadrul Societății;
- d) monitorizarea auditului situațiilor financiare individuale și al situațiilor financiare consolidate;

- e) verificarea și monitorizarea independenței auditorilor/entității de audit care efectuează auditul situațiilor financiare și/sau prestează servicii care nu se referă la activitatea de audit;
- f) analiza periodică a rapoartelor ce cuprind statutul implementării planurilor de acțiune aprobate de către management, derivate din recomandările misiunilor de audit intern și extern;
- g) prezentarea anuală a raportului de activitate către AGA.

CAPITOLUL III. CONTROLUL INTERN

- 12.** Controlul intern în cadrul Societății constă într-o serie de mijloace care să permită organelor de conducere a Societății să se asigure că operațiunile desfășurate, organizarea și aplicarea reglementărilor, politicilor, procedurilor și normelor interne de lucru respectă prevederile legale și strategia de dezvoltare a Societății.
- 13.** Societatea își organizează activitatea de control intern în scopul îndeplinirii următoarelor obiective:
- a) dezvoltarea activității în condiții de eficiență;
 - b) asigurarea conformității activității Societății cu cadrul legal și cu normele corespunzătoare;
 - c) 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 „Sebo Credit” SRL;
 - d) protejarea activelor prin utilizarea în condiții de maximă eficiență și eficacitate a resurselor existente.
- 14.** Societatea 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 OCN „Sebo Credit” SRL.
- 15.** Controlul intern este un proces continuu care se realizează de către salariații de la toate nivelurile (de jos în sus), fiind efectuat de către:
- a) fiecare salariat din cadrul fiecărei subdiviziuni structurale (autocontrol);
 - b) managerii subdiviziunilor structurale;
 - c) organele de conducere ale OCN „Sebo Credit SRL”.
- 16.** În vederea implementării unui sistem eficient de control, OCN „Sebo Credit” SRL dispune de 2 funcții de control intern, independente una față de cealaltă, din punct de vedere organizațional și anume:
- a) funcția de conformitate;
 - b) funcția de audit intern.
- 16.1.** Funcția de conformitate este exercitată de către Ofițerul Conformitate care se subordonează Administratorului. Rolul funcției de conformitate este de a asista organele de conducere și celelalte subdiviziuni structurale în identificarea, evaluarea, monitorizarea și raportarea riscului asociat activităților desfășurate de OCN „Sebo Credit” SRL prin oferirea de consultanță privind corespunderea acestora cu prevederile cadrului normativ aplicabil și regulamentelor interne.
- 16.2.** Auditul Intern este o subdiviziune separată, organizată prin funcția de Audit Intern al OCN „Sebo Credit” SRL, care se subordonează ierarhic Comitetului de Audit și

administrativ Administratorului Societății. 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 Comitetului de Audit, cu informarea Administratorului în vederea îmbunătățirii indicatorilor de activitate ai OCN „Sebo Credit” SRL.

16.3. Competențele și atribuțiile funcțiilor de control intern sunt prevăzute de reglementările interne ale OCN „Sebo Credit” SRL.

17. În cadrul Societății, sunt stabilite mecanisme de raportare către Administrator a riscurilor identificate. Aceste mecanisme asigură raportarea în timp util, în mod precis și concis și permit efectuarea schimbului de informații relevante privind identificarea, analiza, evaluarea, tratarea, monitorizarea și raportarea acestora.

18. Structura de conducere și fiecare Șef de Departament, vor fi responsabili pentru verificarea zilnică și periodică a tuturor operațiunilor efectuate în structurile organizaționale pe care le supraveghează.

CAPITOLUL IV. ADMINISTRAREA RISCURILOR

19. Administrarea riscurilor este parte integrantă a tuturor proceselor decizionale, în acest sens, adoptarea unei culturi sănătoase aferent riscurilor asumate în procesul de activitate al OCN „Sebo Credit” SRL, este un element esențial pentru administrarea eficace a riscurilor, exercitându-se prin identificarea, analiza, evaluarea, tratarea, monitorizarea și raportarea acestora.

20. OCN „Sebo Credit” SRL, având în vedere genul de activitate principal desfășurat, a identificat cele mai semnificative riscuri cărora urmează a fi acordată atenție sporită, dar fără a se limita la: riscul de credit, riscul operațional, riscul de lichiditate.

21. Anual Societatea va desfășura o evaluare generală a riscurilor, controlului și proceselor de conformitate ale managementului, inclusiv detalii despre orice riscuri emergente semnificative sau modificări legislative care afectează Societatea.

22. Riscul de credit - este perceput ca fiind un risc actual sau viitor care poate afecta profiturile Societății și a capitalului ca rezultat al neonorării obligațiilor de către clienții Societății rezultate din prevederile contractuale. Administrarea riscului de credit are în vedere atât creditele la nivel individual, cât și întregul portofoliu, iar procedurile sunt stabilite și implementate de către OCN „Sebo Credit” SRL astfel încât să fie asigurată:

- 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;
- b) monitorizarea și controlul riscului de credit;
- c) minimizarea creditelor neperformante.

22.1. Astfel, Societatea în scopul gestionării cât mai prudente a riscului de credit, va lua în considerare cel puțin:

- a) supravegherea prudentială a relației de afaceri cu clienții Societății, în scopul anticipării disponibilității și capacității clientului de ași onora obligațiile față de Societate;
- b) examinarea periodică a portofoliului de credit al Societății;
- c) asigurarea conformității produselor creditare cu legislația în vigoare;
- d) diversificarea portofoliului de credite.

23. Riscul operațional. Societatea trebuie să ia în considerare competențele și comportamentele ce determină angajamentul și stilul de administrare de către aceasta a riscurilor asociate riscului operațional.

23.1. În procesul de administrare a riscului operațional Societatea va lua în considerare cel puțin, următoarele subcategorii ale acestuia:

- a) riscul de fraudă;
- b) riscul de conformitate;
- c) riscul aferent tehnologiei informației și comunicațiilor (TIC).

23.2. Societatea are față de personalul său așteptări de conduită corectă, integritate și valorile etice la cel mai înalt nivel și va identifica responsabilitățile specifice, astfel încât personalul să înțeleagă rolul și responsabilitățile în domeniul gestiunii riscului operațional, precum și autoritatea acestora de a acționa.

23.3. În procesul de administrare a riscului operațional Societatea va lua în considerare cel puțin următoarele categorii de evenimente:

- a) fraude interne și/sau externe sau tentative de fraudă internă și/sau externă;
- b) practici de angajare și siguranță la locul de muncă;
- c) practici comerciale aferente clienților și produselor;
- d) întreruperea activității și funcționarea neadecvată a sistemelor;
- e) executarea, livrarea și administrarea proceselor.

23.4. Societatea nu trebuie să participe în tranzacții prin care clienții intenționează să evite respectarea cerințelor de raportare financiară, a obligațiilor fiscale sau să faciliteze conduita ilegală.

23.5. Societatea se va asigura că dispune de procese și o infrastructură TIC adecvate prin care să administreze riscurile aferente sistemului informațional și care să susțină cerințele activității curente și viitoare, atât în condiții normale, cât și în condiții de criză, precum și să asigure integritatea datelor și a sistemelor, securitatea și disponibilitatea acestora.

24. Riscul de lichiditate - va fi administrat de către Societate pentru toate activele și pasivele în moneda națională și în valută, inclusiv cele atașate la cursul valutei, din bilanțul contabil și din afara bilanțului contabil, precum și luând în calcul toate riscurile complementare.

24.1. Societatea trebuie să se asigure că deține rezerve de lichiditate suficiente și să dispună de planuri de finanțare alternativă.

CAPITOLUL V. SUBDIVIZIUNILE STRUCTURALE INTERNE

25. Subdiviziunile structurale interne ale OCN „Sebo Credit” SRL sunt reprezentate de Departamente și Oficii secundare/sucursale și sunt reflectate în organigrama Societății. Fiecare subdiviziune din cadrul OCN „Sebo Credit” SRL este condusă de un Șef de Departament.

26. OCN „Sebo Credit” SRL este organizată intern în următoarele subdiviziuni structurale:

- a) Departamentul Call Centru;**
- b) Departamentul Colectare Creanțe;**
- c) Departamentul Finanțe și Contabilitate;**
- d) Departamentul Juridic;**
- e) Departamentul Marketing;**
- f) Departamentul Tehnologii Informaționale;**
- g) Departamentul Resurse Umane;**
- h) Departamentul Controlul Calității;**

- i) **Departamentul Securitate și Logistică;**
- j) **Departamentul Audit Intern;**
- k) **Oficii secundare/sucursale.**

27. Atribuțiile generale ale Departamentelor și Oficiilor secundare/sucursalelor, sunt:

- a) îndeplinirea funcțiilor statuate în respectivele documente interne care reglementează obiectivul principal, sarcinile, obligațiile și responsabilitățile acestora;
- b) pregătirea, obținerea aprobării, implementarea și revizuirea documentelor interne care reglementează obiectul de activitate al subdiviziunii respectiv, având ca fundament strategia, obiectivele Societății stabilite de către structura de conducere, Statut și oricare alte documente juridice, inclusiv Legi;
- c) efectuarea de studii și analize în concordanță cu principalele funcții ce constituie obiectul activității subdiviziunii și/sau depunerea măsurilor propuse în vederea îmbunătățirii documentelor interne care le reglementează;
- d) asigurarea măsurilor necesare pentru siguranța documentelor și a informațiilor, precum și pentru secretul operațiunilor desfășurate, în conformitate cu documentele interne;
- e) organizarea de cursuri de formare pentru a asigura cunoștințele și aplicarea adecvată a principalelor funcții (sarcini și obligații) ale subdiviziunii;
- f) analiza și soluționarea problemelor ridicate de către alte subdiviziuni ale Societății și de partenerii de afaceri, în ceea ce privește aplicarea funcțiilor Societății;
- g) îndeplinirea oricăror altor îndatoriri atribuite de către conducerea Societății, în limitele stabilite de legislație, prin Statut, precum și prin alte documente interne;
- h) promovarea serviciilor OCN „Sebo Credit” SRL și consultanță în raport cu clienții.

28. Departamentul Call Centru - își desfășoară activitatea sub conducerea Șefului Departamentului, care este subordonat Administratorului Societății. Activitatea Departamentului reprezintă ansamblul măsurilor întreprinse privind relația cu clienții la telefon, prin sprijinirea clienților pe tot procesul de implementare a contractului de creditare, cât și prin preluarea apelurilor venite din partea clienților cu privire la stadiul aceluiași acțiuni realizate de către Client în Cabinetul personal de pe pagina web a Societății.

29. Departamentul Colectare Creanțe - își desfășoară activitatea sub conducerea Șefului Departamentului, care conduce activitatea zilnică a Departamentului și este subordonat Administratorului Societății. Activitatea de colectare a debitelor reprezintă ansamblul măsurilor întreprinse pentru prevenirea în termeni amiabili a pierderilor datorate neplății sau a plății întârziată a obligațiilor contractuale conform contractelor de creditare încheiate cu clienții Societății.

30. Departamentul Finanțe și Contabilitate - își desfășoară activitatea sub conducerea Directorului Departamentului. Directorul Departamentului este subordonat Administratorului Societății.

30.1. Departamentul Finanțe și Contabilitate are următoarele atribuții principale, dar fără a se limita la:

- a) raportarea conducerii Societății periodic și ori de câte ori este necesar cu privire la aspectele cantitative și calitative ale activității desfășurate;
- b) colectarea, analizarea, procesarea și înregistrarea informațiilor financiare și contabile;
- c) întocmirea evidențelor contabile la zi, în conformitate cu Legea contabilității nr. 113/2007, Legea contabilității și raportării financiare nr. 287/2017, precum și cu alte Legi;

- d) întocmirea evidenței tuturor plăților, inclusiv aferent salariaților Societății;
- e) supravegherea îndeplinirii misiunilor de audit din acordurile încheiate; analiza rapoartelor anuale de audit și situațiilor financiare și transmiterea acestora Administratorului spre informare și aprobare ulterioară;
- f) întocmirea și transmiterea în timp a rapoartelor respective autorităților prevăzute de legislație;
- g) elaborarea notelor informative, rapoartelor și declarațiilor solicitate de conducerea Societății cu privire la activitatea financiară;
- h) întocmirea situațiilor financiare și rapoartelor specifice în conformitate cu actele normative de reglementare a contabilității și raportării financiare și cu actele normative ale autorității de supraveghere;
- i) prezentarea autorității de supraveghere a situațiilor financiare și rapoartelor specifice în forma și cu periodicitatea stabilită de legislație și de actele normative ale autorității de supraveghere;
- j) pregătirea declarațiilor fiscale și alte declarații în conformitate cu legislația, ținerea evidenței tuturor bunurilor și întocmirea anuală a inventarului patrimoniului;
- k) asigurarea gestionării extraselor de conturi corespunzătoare plăților și încasărilor, altele decât cele legate de contractele de credit;
- l) pregătirea bugetului veniturilor și cheltuielilor și a programului de activitate pentru exercițiul financiar următor.

31. Departamentul Juridic - își desfășoară activitatea sub conducerea Șefului Departamentului, care este subordonat Administratorului Societății.

31.1. Atribuțiile principale ale Departamentului Juridic, sunt următoarele, dar fără a se limita la:

- a) organizarea, planificarea și asigurarea reprezentării în instanță a Societății în limitele termenelor stabilite;
- b) asigurarea diseminării de cunoștințe juridice în cadrul Societății în vederea reducerii riscului de litigii;
- c) asigurarea informării managerilor, salariaților despre modificările legislative cu impact asupra Societății;
- d) verificarea, redactarea și avizarea din punct de vedere juridic a diferitor documente încheiate de Societate;
- e) reprezentarea Societății în relații cu autoritățile publice;
- f) efectuarea demersurilor necesare în vederea soluționării plângerilor/reclamațiilor/litigiilor împotriva Societății;
- g) asistarea și acordarea serviciilor de consultanță juridică Societății, redactarea opiniilor juridice după caz.

32. Departamentul Marketing - își desfășoară activitatea sub conducerea Șefului Departamentului, care este subordonat Administratorului Societății.

32.1. Departamentul Marketing are următoarele sarcini principale, dar fără a se limita la:

- a) cercetarea pieței;
- b) stabilirea și implementarea strategiilor de dezvoltare prin prisma activităților de marketing;
- c) stabilirea și implementarea strategiilor de comunicare;
- d) dezvoltarea și implementarea noilor strategii de marketing;
- e) suportul vânzărilor;

f) organizarea evenimentelor.

33. Departamentul Tehnologii Informaționale - își desfășoară activitatea sub conducerea Șefului Departamentului, care este subordonat Administratorului Societății.

33.1. Departamentul IT are următoarele sarcini principale, dar fără a se limita la:

- a) evaluarea, planificarea și dezvoltarea sistemelor și procedurilor IT;
- b) evaluarea nevoilor și așteptărilor împreună cu Șefii de Departamente;
- c) prospectarea pieței și recomandarea soft-ului și hardware-ului cel mai potrivit pentru sistemul ce urmează a fi integrat;
- d) coordonarea și supervizarea inventarierii tuturor produselor IT din cadrul Societății;
- e) asigurarea securității tuturor produselor IT în conformitate cu regulile internaționale și cu regulile Societății (parole, email, internet, licențe);
- f) recomandarea de achiziționare a hardware și/sau software ținând cont de standardele și politicile Societății, de performanțele tehnice și de serviciile oferite;
- g) coordonarea activității de instalare și testare a componentelor IT achiziționate;
- h) coordonarea activității de instruire IT pentru salariații noi, precum și pentru utilizatorii existenți;
- i) asigurarea bunei funcționări a aplicațiilor (rezolvarea diverselor probleme de soft/hard);
- j) mentenanța și/sau dezvoltarea paginii web oficiale în concordanță cu cerințele cadrului legal aferent activității OCN;
- k) elaborarea politicii de securitate informațională și cibernetică.

34. Departamentul Resurse Umane – își desfășoară activitatea sub conducerea Șefului Departamentului, care este subordonat Administratorului Societății.

34.1. Responsabilitățile Departamentului Resurse Umane sunt următoarele, dar fără a se limita la:

- a) atragerea, selectarea și angajarea noilor salariați utilizând informații din CV, recomandări și interviuri;
- b) comunicarea informațiilor despre noile posturi salariaților Societății;
- c) asigurarea că salariații sunt competenți pentru a-și îndeplini obligațiile;
- d) utilizarea unui proces eficace pentru a analiza performanțele salariaților și pentru a determina bonusurile și măririle de salarii;
- e) calcularea beneficiilor fiecărui salariat, programarea concediilor;
- f) comunicarea schimbărilor de salariu, a beneficiilor;
- g) propunerea managementului a planurilor de schimbări în Societate (expansiuni, retrageri etc.), astfel încât salariații competenți să fie disponibili pentru sprijinirea afacerii;
- h) integrarea în Societate a noilor salariați, promovare și training, supravegherea respectării regulilor de disciplină și etică în Societate, rezolvarea conflictelor.

35. Departamentul Controlul Calității funcționează sub conducerea Șefului Departamentului, care este subordonat Administratorului Societății.

35.1. Responsabilitățile Departamentului Controlul Calității sunt următoarele, dar fără a se limita la:

- a) monitorizarea și evaluarea calității deservirii clienților conform matricei stabilite;
- b) identificarea obiectivelor și zonelor de creștere a apelurilor/operatorilor;
- c) elaborarea recomandărilor privind aspectele necesare de îmbunătățit;



- d) dezvoltarea aptitudinilor salariaților în vederea îmbunătățirii calității deservirii clienților;
- e) raportarea conform standardelor Societății.

36. Departamentul Securitate și Logistică - funcționează sub conducerea Șefului Departamentului, care este subordonat Administratorului Societății.

36.1. Responsabilitățile Departamentului Securitate și Logistică sunt următoarele, dar fără a se limita la:

- a) asigurarea funcționării și dezvoltarea protecției sistemelor de securitate a oficiilor Societății;
- b) elaborarea strategiilor pentru prevenirea situațiilor de risc, prevenirea oricărei acțiuni care constituie amenințare pentru integritatea bunurilor Societății;
- c) reprezentarea Societății în relațiile cu furnizorii de servicii;
- d) gestionarea accesurilor personalului Societății;
- e) asigurarea tehnico-materială a oficiilor secundare/sucursalelor ale Societății, în scopul desfășurării activității curente a acestora;
- f) alte activități legate de buna desfășurare și îndeplinirea corespunzătoare a misiunii oficiilor Societății.

37. Departamentul Audit Intern - funcționează sub conducerea Șefului Departamentului, care este subordonat administrativ Administratorului Societății.

37.1. Responsabilitățile Departamentului Audit Intern sunt următoarele, dar fără a se limita la:

- a) determinarea domeniului auditului intern și elaborarea planurilor anuale;
- b) pregătirea unui plan de audit intern bazat pe riscuri pentru revizuire și aprobare;
- c) examinarea și ajustarea planului de audit intern, după cum este necesar, ca răspuns la schimbările în afaceri, riscuri, operațiuni, programe, sisteme și controale ale Societății;
- d) efectuarea întregului ciclu de audit, inclusiv managementul riscului și managementul controlului asupra eficacității operațiunilor, fiabilității financiare și conformității cu toate directivele și reglementările aplicabile.

38. Oficiile secundare/sucursalele OCN „Sebo Credit” SRL sunt subdiviziuni structurale interne, situate în afara sediului central al Societății, care nu au bilanț separat și desfășoară activitățile consacrate, conform prezentului Regulament și altor acte interne.

38.1. Decizia cu privire la constituirea sau lichidarea oficiilor secundare este luată de Adunarea Generală a Asociaților. În cazul constituirii sau lichidării oficiilor secundare, precum și în cazul modificării datelor despre acestea, OCN „Sebo Credit” SRL notifică, în termen de 15 zile, autoritatea de supraveghere despre acest fapt și solicită efectuarea înscrisurilor corespunzătoare în Registrul organizațiilor de creditare nebancară autorizate.

38.2. Oficiile secundare ale OCN „Sebo Credit” SRL desfășoară următoarele activități:

- a) promovarea serviciilor Societății și consultanță în raport cu clienții;
- b) 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 Societății;
- c) eliberarea mijloacelor financiare către clienți;
- d) recepționarea petițiilor/sesizărilor clienților OCN „Sebo Credit” SRL;

- e) oferirea clienților (existenți sau potențiali), a informației referitoare la modalitatea de solicitare, acordare, debursare, rambursare credite, penalități și altă informație în conformitate cu legislația, inclusiv aferentă Legii nr. 202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori;
- f) acordarea serviciilor aferente executării contractelor de credit nebanca: recepționarea, prelucrarea documentelor, încasarea mijloacelor bănești, transmiterea tuturor datelor spre executare către sediul central al OCN „Sebo Credit” SRL în baza contractelor încheiate și/sau gestionate de Societate;
- g) păstrarea documentației legate de activitatea oficiului secundar al Societății;
- h) alte activități conexe activității de bază a OCN „Sebo Credit” SRL, delegate de Administrator.

38.3. Activitatea oficiilor secundare/sucursalelor este coordonată de către Conducătorul Oficiilor secundare, care este numit în funcție de către AGA.

38.4. Conducătorul Oficiilor secundare va corespunde exigențelor față de administratori, stabilite de Legea nr. 1/2018, precum și va dispune de următoarele competențe de bază, dar fără a se limita la:

- a) asigurarea executării deciziilor Administratorului, legate de activitatea oficiilor secundare/sucursale;
- b) gestionarea organizării activității curente a oficiilor secundare/sucursale din subordine, intervenirea cu propuneri și soluții de dezvoltare și eficientizare a proceselor din cadrul oficiilor secundare/sucursale;
- c) efectuarea controlului executării funcțiilor de către salariații din cadrul oficiilor secundare/sucursale, asigurarea respectării de către aceștia a normelor de securitate și protecție a muncii;
- d) sensibilizarea salariaților oficiilor secundare/sucursale 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;
- e) asigurarea identificării și raportării imediate către Administrator a posibilelor evenimente și a evenimentelor care implică riscuri operaționale, propunerea de măsuri pentru prevenirea apariției acestora;
- f) monitorizarea îndeplinirii de către salariați a indicatorilor, cantitativi și calitativi, stabiliți la nivel de unitate;
- g) monitorizarea calității serviciilor clienților de către oficiile secundare/sucursale și elaborarea instrumentelor necesare în scopul optimizării serviciilor clienților.

CAPITOLUL VI. SISTEMELE INFORMAȚIONALE ȘI CONTINUITATEA ACTIVITĂȚII

39. OCN „Sebo Credit” SRL 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.



- 39.1.** 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.
- 39.2.** OCN „Sebo Credit” SRL 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:
- a) 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;
 - b) 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 VII. DISPOZIȚII FINALE

- 40.** Acest regulament va fi revizuit și actualizat de fiecare dată când este considerat a fi necesar, pentru a asigura coerența acestuia cu strategia Societății și cu legile aplicabile.
- 41.** Regulamentul este aprobat de către Administratorul Societății.
- 42.** Acest Regulament a fost redactat în limba română și engleză, în cazul apariției unor neconcordanțe între versiunea din limba română și cea engleză, prevalează versiunea în limba română.
- 43.** Responsabil de monitorizarea respectării prezentului regulament este Administratorul (*Country Manager*).