




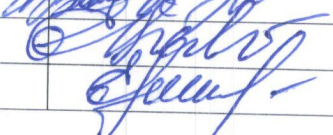

---

REGULAMENT  
PRIVIND CADRUL DE  
ADMINISTRARE A  
ACTIVITĂȚII

---

Mai 2020

**Aprobat de:**

N/P/P	Data	Semnatura
Asociat Baltag Andrian	mai 2020	
Asociat Bordei Evghenii	mai 2020	
Asociat Perciuc Ecaterina	mai 2020	

Administratorul O.C.N. „ B&B ONE CREDIT” S.R.L

Baltag Andrian



## Cuprins

1. Dispoziții Generale .....	4
2. Scopul regulamentului.....	4
3. Definiții.....	4
4. Structura organizatorică a Societății.....	5
5. Cadrul de administrare a activității.....	9
6. Cultura Riscurilor.....	14
7. Administrarea Riscurilor.....	15
8. Administrarea continuității activității.....	20
9. Dispoziții Finale.....	22

## 1. Dispozitii generale

Prezentul act, denumit în continuare „Regulament privind cadrul de administrare a activității” în continuare numite “Reguli” care a fost elaborate ca parte a procedurilor interne utilizate de către (organizația de creditare nebancară) „B&B ONE-Credit” (Societate cu Răspundere Limitată), în continuare – „Companie”, „Creditor”), întru executarea prevederilor legislației în vigoare a Republicii Moldova și conține prevederi care se referă cel puțin la aspecte ce țin de atribuțiile și responsabilitățile organelor de conducere, inclusiv de elaborare și aprobare a politicilor, precum și la administrarea riscurilor și continuitatea activității.

Prezentul Regulament este elaborat în conformitate cu Legea nr.1 din 16.03.2018 "Cu privire la organizațiile de creditare nebancară", Legea nr.308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, Legea nr. 135 din 14.06.2007 privind societățile cu răspundere limitată.

## 2. Scopuri

**Prezentul Regulament prevede atingerea următoarelor scopuri:**

2.1	Formarea și stabilirea unui set unic de reguli care au drept scop reglementarea activității în cadrul Companiei, în vederea respectării obligațiilor ce revin Companiei în calitate de organizație de creditare nebancară, în conformitate cu legislația în vigoare și în vederea atingerii scopului Companiei de a presta servicii de o înaltă calitate clienților săi pentru o dezvoltare durabilă, atât în vederea fidelizării clienților existenți cât și în vederea atragerii noilor clienți.
2.2	Determinarea atribuțiilor, sarcinilor angajaților companiei în vederea exercitării calitative a responsabilităților de serviciu precum și stabilirea mărimii și componenței organului de conducere și mecanismului de administrare a societății considerând mărimea, natura, și complexitatea activității sale.
2.3	Determinarea formelor de politici și structura acestora în vederea implementării lor în procesul de administrare a activității cu scopul de a îndeplini obiectivele societății și pentru o gestionare corectă a proceselor în cadrul societății.

## 3. Definiții

3.1	<i>apetit la risc</i> - nivelul absolut al riscurilor și tipurile acestora pe care societatea este dispusă să și le asume în limita capacității sale de risc în vederea realizării obiectivelor sale strategice;
3.2	<i>atenuarea riscului</i> – Măsurile întreprinse pentru diminuarea probabilității (posibilității) de apariție a riscului și/sau de diminuare a consecințelor (impactului) asupra rezultatelor (obiectivelor) dacă riscul s-ar materializa.
3.3	<i>capacitatea de risc</i> – nivelul maxim al riscurilor pe care societatea este capabilă să și-l asume ținând cont de capitalul propriu al acesteia, capacitățile acesteia de a gestiona și controla riscurile, precum și ținând cont de constrângerile de reglementare;
3.4	<i>cultura de risc</i> - reprezintă normele, atitudinile și conduita societății în ceea ce privește conștientizarea, asumarea și administrarea riscurilor, precum și mecanismele de control care stau la baza deciziilor privind riscurile.

3.5	<i>controlul intern</i> - este un proces implementat de managementul societății, care intenționează să furnizeze o asigurare rezonabilă cu privire la atingerea obiectivelor grupate în următoarele categorii: eficacitatea și eficiența funcționării; fiabilitatea informațiilor financiare; respectarea legilor și a regulamentelor precum și administrarea riscurilor.
3.6	<i>Evaluarea riscului</i> – Evaluarea consecințelor materializării riscului, în combinație cu evaluarea probabilității de materializare a riscului. Evaluarea riscului reprezintă evaluarea expunerii la risc.
3.7	<i>organul de conducere al societății</i> – adunarea generală a asociaților și organul executiv;
3.8	<i>profilul de risc</i> – Un tablou cuprinzând evaluarea generală documentată și prioritarizată a gamei de riscuri specifice identificate cu care se confruntă societatea.
3.9	<i>risc de credit</i> - riscul actual sau viitor de afectare a profiturilor și a capitalului ca urmare a neîndeplinirii de către contraparte a obligațiilor contractuale sau a eșecului acestuia în îndeplinirea celor stabilite.
3.10	<i>risc de rată al dobânzii</i> - riscul actual sau viitor de afectare a profiturilor și a capitalului ca urmare a unor modificări adverse ale ratelor dobânzii.
3.11	<i>risc de lichiditate</i> - riscul actual sau viitor de afectare a profiturilor și a capitalului, determinat de incapacitatea societății de a-și îndeplini obligațiile la scadența acestora.
3.12	<i>Riscul operațional</i> – riscul potențial care constă în posibilitatea ca în cursul derulării afacerii să asigure pierderi directe sau indirecte datorate unei administrări necorespunzătoare, unor erori umane ale personalului angajat sau unor fraude, sau unor probleme informatice.
3.13	<i>risc reputațional</i> - riscul actual sau viitor de afectare a profiturilor și a capitalului sau a lichidității, determinat de percepția nefavorabilă asupra imaginii societății de către contrapărți, acționari, investitori sau autorități de supraveghere.

#### 4. Structura organizatorică a Societății

Structura organizatorică este componenta de baza a sistemului de management, de care depinde funcționarea Societății, consumul de resurse și eficiența activității.

Sistemul de administrare al societății consta în totalitatea elementelor componente și a relațiilor dintre acestea în care se desfășoară procese de conducere ale activității.

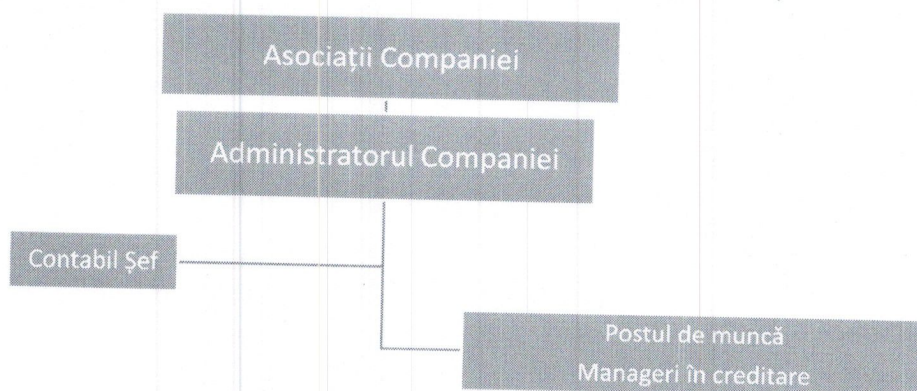


Figura 1. (Structura organizatorică a societății)

**4.1 Postul de muncă / Manager în creditare** - reprezintă cea mai simplă subdiviziune organizatorică, fiind definit ca ansamblul obiectivelor, sarcinilor, competențelor și responsabilităților ce revin spre exercitare, în mod regulat, unei persoane angajate în întreprindere în calitate de manager în creditare.

**Atribuțiile și responsabilitățile managerului în creditare:**

4.1.1	Managerul în creditare trebuie să participe în mod activ în activitatea societății și trebuie să fie capabili să ia decizii în mărimea atribuțiilor postului de muncă;
4.1.2	Să consulte, informeze, familiarizeze cu profesionalism Clienții companiei despre produsele, ofertele, modul de prestare a serviciilor de credit în cadrul societății, precum și alte informații solicitate de Client în măsura admisibilă și în limita în care asta este permis de lege și regulamentul intern al companiei;
4.1.3	Să colecteze date cu caracter personal precum și alte informații necesare de la Solicitanți pentru completarea și analiza Cererii de credit;
4.1.4	Să respecte cerințele regulamentelor interne ale Companiei;
4.1.5	Să promoveze produsele Companiei; Să execute instrucțiunile legate de publicitatea serviciilor oferite de Societate, inclusiv reprezentarea intereselor Societății în instituțiile și organele de stat corespunzătoare;
4.1.6	Să încheie contracte de credit nebankare în numele Companiei (în baza procurii) cu clienții, precum și să monitorizeze efectuarea plăților la timp de către Debitori precum și să informeze Debitorii despre termenele de plată, suma spre rambursare precum și alte informații necesare.
4.1.7	Să primească plățile de la Debitori și să elibereze dispozițiile de plată, bonuri de plată și alte acte necesare pentru confirmarea plăților efectuate de Debitor;
4.1.8	Să ducă evidența documentelor, surselor bănești și a bunurilor materiale și nemateriale la locul său de muncă în limita în care asta prevede Contractul de muncă și Regulamentul intern al Companiei precum și alte acte normative;
4.1.9	Managerul în creditare trebuie să păstreze confidențialitatea informațiilor pe care le deține în virtutea exercitării funcției sale, dezvăluirea cărora ar putea prejudicia interesele Societății.
4.1.10	Să participe la inventarierea surselor bănești și a bunurilor materiale la postul său de muncă;
4.1.11	Să informeze Administratorul Societății despre informații cu privire la apariția unor dificultăți, erori în activitate și/sau pretenții, obiecții, propuneri din partea clienților precum și alte informații;
4.1.12	Să îndeplinească alte obligații prevazute de legislația în vigoare, Contractul de muncă și Regulamentul intern al Societății;

**4.2 Organului executiv – Administratorul Companiei** – este persoana care exercită, efectuează toate operațiunile cerute pentru aducerea la îndeplinirea obiectivelor de activitate ale societății, cu restricțiile arătate în actul de constituire, în baza mandatului încredințat de către asociații reuniți în adunarea generală.

**Atribuțiile și responsabilitățile organului executiv al Societății**

4.2.1	<p>Pentru promovarea și asigurarea unei activități eficiente a societății, Administratorul este responsabil de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) realizarea obligațiilor prevăzute la art.72 Legea Nr.135 din 14.06.2007 privind societățile cu răspundere limitată;</li> <li>b) conformarea societății cu cadrul legal, Legea Nr. 135 din 14.06.2007, Privind societățile cu răspundere limitată; Legea Nr. 1 din 16.03.2018 cu privire la organizațiile de creditare nebanară, precum și alte acte normative;</li> <li>c) asigurarea și monitorizarea realizării adecvate a atribuțiilor personalului din subordine astfel încât activitatea societății să fie în conformitate cu obiectivele strategice ale acesteia;</li> <li>d) implementarea adecvată și corectă a mecanismului de control intern și a sistemelor de administrare a riscurilor;</li> <li>e) punerea în aplicare în conformitate cu reglementările interne a sistemelor de management ale riscului, formelor de risc, proceselor și controalelor de administrare a riscurilor la care este expusă Societatea;</li> <li>f) asigurarea integrității sistemelor contabile și de raportare financiară și asigurarea furnizării către Asociații Societății a informației corecte și veridice;</li> </ul>
4.2.2	<p>Administratorul este obligat față de societate să respecte limitele împuternicirilor stabilite prin actul de constituire ori, dacă acesta nu prevede altfel, de către adunarea generală a asociaților.</p>
4.2.3	<p>Administratorul este obligat să gestioneze societatea astfel încât scopurile, pentru care aceasta a fost constituită, să fie realizate cât mai eficient.</p>
4.2.4	<p>Administratorul este responsabil de conducerea activității curente a societății și poartă răspundere în față Asociațiilor Companie pentru performanța financiară a acesteia. În acest scop, organul executiv este obligat să asigure implementarea adecvată a cadrului de administrare a activității societății, să elaboreze și să aprobe, după caz, reglementările interne secundare aprobate de către asociații companiei.</p>
4.2.5	<p>Administratorul trebuie să cunoască și să înțeleagă structura organizatorică a societății, riscurile pe care aceasta le generează pentru asigurarea desfășurării activităților societății în corespundere cu strategia și politicile societății aprobate de către asociații societății.</p>
4.2.6	<p>Administratorul este în drept:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) să efectueze actele de gestiune a Societății, necesare atingerii scopurilor prevăzute în statut și în deciziile asociaților;</li> <li>b) să reprezinte fără procură Societatea în raporturile cu organele statului, cu terții și în instanțele de judecată;</li> <li>c) să elibereze altor persoane mandat pentru săvârșirea unor anumite acte juridice;</li> <li>d) să exercite alte împuterniciri atribuite de asociat.</li> </ul>
4.2.7	<p>Să îndeplinească alte obligații prevazute de legislația în vigoare, Contractul de muncă, Regulamentul intern al Societății și atribuțiile prescrise de Adunarea generală a Asociațiilor;</p>

**4.3 Organul suprem al Societății – Adunarea generală a Asociaților** - este organul de deliberare și decizie al societății care hotărăște principalele probleme ale societății și monitorizează îndeplinirea obiectivelor de activitate, precum și supravegherea a performanței manageriale și a rezultatelor societății.

**Atribuțiile și responsabilitățile Organului Suprem al Societății**

4.3.1	<p>Organul suprem are următoarele responsabilități:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) realizarea atribuțiilor prevăzute la art. 49 din Legea Nr. 135 din 14.06.2007 privind societățile cu răspundere limitată;</li> <li>b) stabilirea, aprobarea și supravegherea procesului de punere în aplicare a unui cadru de administrare al activității adecvat și eficient, care să includă o structură organizatorică clară și a unui cadru aferent controlului intern;</li> <li>c) supravegherea și asigurarea eficacității activității funcțiilor de management în cadrul societății;</li> <li>d) aprobarea și supravegherea implementării politicii privind numirea organului executiv și a personalului care deține funcții de administrare în cadrul Societății;</li> <li>e) aprobarea și supravegherea implementării politicilor în domeniul administrării riscurilor și asigurarea instruirii personalului societății antrenați în domeniul corespunzător;</li> </ul>
4.3.2	<p>Este responsabil de prevenirea conflictelor de interes și de echilibrarea cererilor competitive ale mediului de afaceri. Asociații poartă responsabilitatea supremă privind activitatea societății, aprobând și monitorizând implementarea de către organul executiv al societății a obiectivelor strategice, cadrului de organizare și culturii corporative.</p>
4.3.3	<p>Stabilește modul în care Societatea reglementează și organizează activitatea sa. În acest scop, Organul suprem definește cadrul de administrare al activității societății, prin asigurarea elaborării, aprobării, monitorizării, implementării permanente și revizuirii periodice ale regulametelor interne în toate domeniile de activitate ale Societății.</p>
4.3.4	<p>Să asigure corespunderea experienței și cunoștințelor, la nivel individual și colectiv, a organului executiv, caracterului și complexității activității și profilului de risc al societății, să stabilească standarde de performanță pentru organul executiv conform strategiei și politicilor societății și să monitorizeze corespunderea performanțelor acestuia standardelor respective.</p>
4.3.5	<p>Organul suprem va supraveghea activitatea organului executiv, monitorizând acțiunile acestuia pentru a se asigura că acestea sunt în concordanță cu strategia și regulamentele interne ale societății, prin examinarea informațiilor furnizate de către organul executiv aflat în subordonare directă și prin întrunirea regulată a Adunării generale ordinare și/sau extraordinare.</p>

## 5. Cadrul de administrare a activității

<b>5.1</b>	<b>Cadrul organizațional a Societății</b>
5.1.1	Organul de conducere al Societății este responsabil pentru existența unui cadru de administrare al activității riguros conceput, care include cel puțin următoarele aspecte: a) o structură organizatorică clară, cu linii de responsabilitate bine definite, transparente și coerente; b) procese eficiente de identificare, administrare, monitorizare și raportare a riscurilor la care este sau ar putea fi expusă Societatea; c) un proces de evaluare a adecvării capitalului la riscuri; d) mecanisme adecvate de control intern, inclusiv proceduri administrative și contabile riguroase; e) sistemele informaționale adecvate necesităților Societății și asigurarea continuității activității acesteia; f) politici și practici de remunerare.
5.1.2	La instituirea cadrului de administrare a activității, organul de conducere va ține cont de mărimea societății și de structura organizatorică, precum și de natura, importanța economică, volumul și complexitatea activităților desfășurate.
5.1.3	Societatea își va desfășura activitățile, inclusiv va efectua operațiunile și va presta servicii în strictă conformitate cu cadrul de administrare a activității acesteia.
5.1.4	Societatea asigură organizarea activității sale, astfel încât deciziile luate de către organul de conducere și/sau practicile utilizate să sprijine administrarea sănătoasă și prudentă, și să nu pericliteze soliditatea financiară a Societății și interesele legale ale părților interesate.
5.1.5	Societatea practică activități, operațiuni și servicii care îi oferă siguranța că riscurile asociate acestora vor fi administrate în modul corespunzător.
<b>5.2</b>	<b>Structura organizatorică a Societății</b>
5.2.1	Societatea se obligă să dispună de o structură organizatorică și operațională adecvată activității desfășurate și transparentă, care să promoveze administrarea eficientă și să asigure prudența necesară conducerii societății.
5.2.2	Organul de conducere este responsabil de determinarea structurii organizatorice, care urmează să fie documentată și, la necesitate, actualizată.
5.2.3	Liniile de raportare și alocarea responsabilităților și competențelor în cadrul societății vor fi clare, bine definite, coerente, implementate efectiv și documentate corespunzător.
5.2.4	Structura organizatorică a Societății va fi evaluată sub aspectul în care diferite elemente ale acesteia se completează și interacționează reciproc și va fi perfecționată în funcție de evoluțiile în dezvoltarea societății.
5.2.5	Structura organizatorică a Societății nu împiedică capacitatea organelor de conducere de a supraveghea și a administra în mod eficient activitatea acesteia și riscurile cu care se confruntă, precum și permite Comisiei Naționale a Pieței Financiare exercitarea funcției de supraveghere în raport cu societatea.
5.2.6	Structura organizatorică a societății este reprezentată grafic în figura.1 și prezintă structura pe nivele ierarhice cu descrierea funcțiilor fiecărui în parte cu excepția funcției de Contabil ce are un număr de sarcini axate doar pe specificul funcției deținute ce i revin.

<b>5.3</b>	<b>Conflictele de interes la nivelul de Societate</b>
5.3.1	Măsurile societății de a gestiona sau, dacă este cazul, de a atenua conflictele de interes vor fi documentate și acestea vor include: a) o separare adecvată a sarcinilor, astfel ca toate structurile să își îndeplinească sarcinile cu buna-credință și profesionalism, utilizând o conduită corectă și nediscriminatorie față de Clienți și alți angajați ai societății; b) stabilirea de bariere informaționale, inclusiv prin separarea fizică a anumitor linii sau unități de activitate; c) stabilirea procedurilor adecvate pentru tranzacțiile cu părțile afiliate.
5.3.2	Organul de conducere este responsabil de stabilirea, aprobarea și supravegherea implementării și menținerii unor politici eficiente de identificare, evaluare, gestionare și atenuare sau prevenire a conflictelor de interes actuale și potențiale la nivel de Societate.
5.3.3	Societatea va lua în cadrul aranjamentelor organizatorice și administrative, măsuri adecvate pentru a preveni afectarea prin conflicte de interes a intereselor legitime ale Societății și ale clienților săi.
<b>5.4</b>	<b>Conflictele de interes la nivelul angajaților</b>
5.4.1	Organul de conducere este responsabil de stabilirea, aprobarea și supravegherea punerii în aplicare și menținerii unor politici eficiente pentru identificarea, evaluarea, gestionarea și atenuarea sau prevenirea conflictelor actuale și potențiale între interesele societății și interesele private ale personalului, ale organului de conducere, care ar putea afecta îndeplinirea sarcinilor și responsabilitățile acestora.
5.4.2	În acest scop, organul de conducere a societății va asigura că politica privind conflictele de interes este adusă la cunoștință întregului personal al societății și este respectată de către acesta.
5.4.3	Politica privind conflictele de interes are ca scop să acopere cel puțin următoarele situații sau relații în care pot apărea conflicte de interes în legătură cu: a) interesele economice (inclusiv drepturi de proprietate și de membru, participării financiare și alte interese economice cu clienți societății, drepturi de proprietate intelectuală, apartenență la un organ sau proprietate asupra unui organ sau entitate cu interese conflictuale); b) relațiile personale sau profesionale cu personalul societății sau entitățile incluse în perimetrul consolidării prudentiale; c) relații personale sau profesionale cu părțile interesate externe relevante, inclusiv fiind legate cu furnizori, entități de consultanță sau alți furnizori de servicii); d) influența politică sau relațiile politice.
5.4.4	Politica privind conflictele de interes are scopul de a stabili procesele de raportare și comunicare funcției responsabile conform politicii. Personalul societății are obligația de a dezvălui prompt orice chestiune care ar putea rezulta sau ar fi rezultat deja într-un conflict de interes.
5.4.5	Politica privind conflictele de interes stabilește proceduri, măsuri, cerințe de documentare și responsabilități pentru identificarea și prevenirea conflictelor de interes, eliminarea acestora, iar dacă nu este posibil, documentarea, administrarea și monitorizarea lor ulterior depistării pentru evaluarea semnificației lor și pentru luarea măsurilor de atenuare.

5.4.6	Politica privind conflictele de interese are și scopul să acopere riscul conflictelor de interese la nivelul organului de conducere și să ofere îndrumări suficiente privind identificarea și gestionarea conflictelor de interese care ar putea împiedica capacitatea membrilor organului de conducere de a lua decizii obiective și imparțiale care urmăresc să satisfacă interesele societății.
5.4.7	Toate conflictele de interese actuale și potențiale la nivelul organului de conducere, individual și colectiv, conform politicii privind conflictele de interese, trebuie să fie documentate în mod adecvat, comunicate organului de conducere și discutate, hotărâte și gestionate corespunzător de către organul de conducere.
<b>5.5</b>	<b>Politica de numire a membrilor organului de conducere</b>
5.5.1	Politica privind numirea membrilor organului de conducere va reglementa selectarea și evaluarea gradului de corespundere a candidaților funcției respective, stabilind cel puțin cerințe privind: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) organul sau, după caz, subdiviziunea internă a societății responsabilă de evaluarea gradului de adecvare a membrilor organului de conducere;</li> <li>b) procedura internă aplicabilă pentru evaluarea gradului de adecvare a candidatului la funcția de membru al organului de conducere, cu consemnarea evaluării și a rezultatelor acesteia;</li> <li>c) competențele și calificările necesare ale candidatului la funcția respectivă și informațiile pe care acesta trebuie să le furnizeze societății în vederea evaluării sale;</li> <li>d) situațiile în care se reevaluează gradul de adecvare și măsurile pentru identificarea unor astfel de situații;</li> <li>e) obligativitatea candidatului la funcția de membru al organului de conducere de a notifica societatea despre orice schimbare importantă care afectează conformarea cu cerințele înaintate de Comisia Națională a Pieței Financiare;</li> <li>f) modalitățile în care societatea va oferi posibilitatea formării profesionale, în cazul în care sunt necesare instruirii și/sau perfecționări ale candidatului la funcția de membru al organului de conducere.</li> </ul>
5.5.2	Organul suprem și Organul executiv sunt responsabili de evaluarea gradului de adecvare a candidaților la funcția de membru al organului de conducere și au următoarele atribuții: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) să identifice posturile vacante aferente funcțiilor de membru al organului de conducere în cadrul societății;</li> <li>b) să evalueze cunoștințele, competențele profesionale și funcționale și experiența pentru numirea în funcțiile respective și să pregătească o descriere a rolurilor și a capacităților în vederea numirii pe un anumit post.</li> </ul>
<b>5.6</b>	<b>Politica de remunerare</b>
5.6.1	Politica de remunerare a societății pentru întregul personal are ca scop respectarea obiectivelor, strategiei de afaceri și strategiei de risc ale societății, cultura și valorile corporative, interesele pe termen lung ale societății și măsurile folosite pentru evitarea conflictelor de interese și să nu încurajeze asumarea de riscuri excesive. Modificările aduse acestor obiective și măsuri se vor lua în considerare la actualizarea politicii de remunerare. Societatea se asigură că practicile de remunerare sunt aliniate la gradul de risc, ținând cont de toate riscurile, inclusiv de riscurile reputaționale și de riscurile rezultate din eliberarea abuzivă de credite.

5.6.2	Politica de remunerare va susține societatea în realizarea și menținerea unei baze de capital viabile în conformitate cu art. 17 alin.(4) din Legea Nr. 1 din 16.03.2018 cu privire la organizațiile de creditare nebancară
5.6.3	Politica de remunerare conține următoarele prevederi: a) obiectivele de performanță pentru societate, domeniile de activitate și personalul; b) metodele de măsurare a performanței, inclusiv criteriile de performanță; c) structura remunerației variabile, inclusiv, după caz, instrumentele în care sunt acordate părți ale remunerației variabile; d) măsurile de gestionare a riscurilor ce țin de remunerația variabilă;
5.6.4	Societatea va evalua regulat dacă politicile, practicile și procesele de remunerare: a) funcționează astfel după cum au fost prevăzute, în special dacă politicile, procedurile și regulile interne aprobate sunt respectate; dacă plățile de remunerații sunt corespunzătoare, în conformitate cu profilul de risc, obiectivele pe termen lung și alte obiective ale societății și sunt reflectate în mod adecvat; b) respectă reglementările, principiile și standardele naționale; c) nu crează conflicte de interese la nivelul angajaților în cadrul societății
5.6.5	Societatea va efectua identificarea personalului pe structuri organizatorice și va elabora o politică de remunerare adecvată pentru fiecare nivel ierarhic al organizației.
5.6.6	Remunerarea angajaților va fi formată din: remunerarea fixă și remunerarea variabilă în formă bănească în moneda națională.
5.6.7	Remunerația fixă a personalului reflectă experiența profesională și responsabilitatea organizațională a acestuia, ținând cont de nivelul de educație, de vechime, de nivelul de competență și abilități, de constrângeri sociale, economice, culturale sau alți factori relevanți, precum și de experiența în funcție și de activitatea economică relevantă.
5.6.8	Remunerația este fixă atunci când condițiile pentru acordarea ei și valoarea ei: a) sunt bazate pe criterii predeterminate; b) sunt non-discreționare, reflectând nivelul de experiență profesională și vechimea personalului; c) sunt transparente cu privire la valoarea individuală acordată membrului individual al personalului; d) sunt permanente, adică sunt menținute pe o perioadă legată de rolul specific și de responsabilitățile organizaționale; e) sunt non-revocabile; valoarea permanentă nu este schimbată decât prin negociere colectivă sau în urma unei renegocieri în conformitate cu criteriile naționale privind stabilirea salariilor; f) nu prevăd stimulente pentru asumarea riscurilor; g) nu depind de performanță.
5.6.9	Remunerația variabilă se va constitui din indicatorii de performanță a angajatului și se vor calcula în modul în care este indicat în politica de remunerare a societății.
5.6.10	Remunerarea variabilă va fi revizuită minim o dată în an și va fi elaborată în astfel de mod ca să nu producă conflicte de interes precu și să nu genereze careva riscuri pentru societate.

<b>5.7</b>	<b>Funcția de control intern al societății</b>
5.7.1	Societatea va dispune de un mecanism de control intern care va fi în corespundere cu cadrul legal relevant și cu practica general acceptată în acest domeniu, pentru asigurarea gestionării eficiente a societății, desfășurarea activităților financiare într-un mod sigur și prudent și conformării cu prevederile legislației în vigoare precum și protejarea intereselor creditorilor ai societății.
5.7.2	Obiectivele principale ale controlului intern sunt: identificarea, monitorizarea adecvată și minimizarea riscurilor aferente activităților financiare desfășurate, exercitarea controlului asupra respectării de către societate a legislației în vigoare, asigurarea securității informației, transparenței structurii de proprietate și de control asupra societății, soluționării conflictelor de interese, asigurarea unui nivel necesar de securitate care ar corespunde naturii, caracterului și volumului operațiunilor efectuate.
5.7.3	Mecanismul controlului intern al societății implică organul de conducere al societății și personalul acesteia, indiferent de funcția ocupată și contribuie la sporirea veniturilor, minimizarea și/sau optimizarea cheltuielilor, precum și să asigure autorizarea și efectuarea cheltuielilor conform destinației, protejarea adecvată a activelor, limitarea și înregistrarea corectă a obligațiilor, limitarea și/sau diminuarea riscurilor.
5.7.4	Mecanismul de control intern al societății are ca scop să asigure cel puțin că: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) activitățile sunt planificate și conduse în mod ordonat, prudent și eficient;</li> <li>b) tranzacțiile și operațiunile sunt efectuate, iar angajamentele sunt îndeplinite în conformitate cu limitele competențelor profesionale și funcționale ale membrilor organului de conducere și ale personalului societății;</li> <li>c) organul de conducere este capabil să asigure protejarea activelor și controlul operațiunilor derulate în cadrul societății, existența măsurilor de minimizare a riscului pierderilor, încălcărilor și fraudelor, erorilor, precum și a măsurilor de identificare a acestora, să administreze nivelul adecvat al capitalului, lichidității, profitabilității și calității activelor societății și să determine riscul pierderilor în procesul efectuării operațiunilor și rezervele necesare pentru eventuale pierderi de la creditele eliberate;</li> <li>d) organul de conducere este capabil să asigure întocmirea rapoartelor complete și corecte în conformitate cu actele normative și reflectarea informației veridice, complete și oportune în registrele contabile și alte registre;</li> <li>e) organul de conducere este capabil să organizeze, să supravegheze și să verifice în mod regulat integritatea proprietății societății și a mijloacelor de securitate.</li> </ul>
5.7.5	Activitățile de control intern sunt adaptate specificului activității societății și corespunde modului în care activitatea acesteia este structurată, organizată și administrată, tipului, volumului, numărului și complexității operațiunilor efectuate și include următoarele elemente: controale organizatorice și administrative; metode de dirijare a activității; separarea funcțiilor și obligațiilor; procedee de autorizare și aprobare a activităților; procedee de ținere a evidenței; procedee de securitate; procedee de verificare; procedee de evaluare; procedee de administrare și control al riscurilor; procedee de asigurare a continuității activității.

## 6. Cultura Riscurilor

6.1	Societatea are ca sarcină să dezvolte o cultură privind riscurile, integrată la nivel de ansamblu al societății, bazată pe o deplină înțelegere a riscurilor cu care se confruntă societatea și a modului în care acestea sunt administrate, având în vedere toleranța/apetitul la risc al societății.
6.2	Societatea va dezvolta o cultură privind riscul prin politici, exemple, comunicare și instruire a personalului în legătură cu responsabilitățile privind asumarea riscurilor și administrarea riscurilor.
6.3	Fiecare persoană din cadrul societății trebuie să fie pe deplin conștientă de responsabilitățile sale în legătură cu administrarea riscurilor.
6.4	Organul de conducere trebuie să dedice timp suficient pentru examinarea problemelor legate de administrarea riscurilor.
6.5	Cultura privind riscul în cadrul societății va ține cont cel puțin de următoarele principii: a) tonul de sus: organul de conducere este responsabil de stabilirea și comunicarea la nivele de jos a valorilor de bază și așteptărilor societății. Comportamentul membrilor organului de conducere trebuie să reflecte modul în care aceste valori sunt respectate. Organul de conducere trebuie să contribuie la comunicarea internă personalului societății a valorilor de bază și a așteptărilor. Personalul trebuie să acționeze în conformitate cu toate legile și reglementările aplicabile și să alerteze cu promptitudine nerespectarea observată în cadrul sau în afara societății. Organul de conducere trebuie să promoveze în permanență, să monitorizeze și să evalueze cultura de risc a societății, să analizeze impactul culturii de risc asupra stabilității financiare, a profilului de risc și să facă schimbări acolo unde este necesar; b) responsabilitate: personalul relevant de la toate nivelurile trebuie să cunoască și să înțeleagă valorile fundamentale ale societății și, în măsura necesară pentru rolul lor, apetitul la risc și capacitatea de risc. Ei trebuie să fie capabili să își îndeplinească rolurile și să fie conștienți de faptul că vor fi trași la răspundere pentru acțiunile lor în legătură cu comportamentul riscant al societății; c) comunicare și contestare efectivă: - o cultură solidă a riscurilor trebuie să promoveze un mediu de comunicare deschis și o contestare efectivă în care procesele de luare a deciziilor încurajează o gamă largă de opinii, permit testarea practicilor curente, stimulează o atitudine critică constructivă a personalului și promovează un mediu de implicare deschis și constructiv la nivel de întreaga societate; d) motivație: stimulentele adecvate trebuie să joace un rol cheie în alinierea comportamentului de asumare a riscurilor la profilul de risc al societății și la interesul pe termen lung al acesteia.
6.6	Societatea va asigura corespunderea politicilor privind administrarea riscurilor ale societății, corelarea cu capitalul acesteia și cu experiența în administrarea riscurilor, va asigura realizarea adecvată a atribuțiilor organului de conducere și păstrarea capacității de executare a obligațiilor societății față de creditorii și sau investitori, va determina nivelul de risc pe care aceasta este dispusă să-l asume și va prevedea administrarea tuturor riscurilor aferente activității desfășurate.
6.7	Societatea este responsabilă să identifice profilul de risc determinând obiectivele pentru fiecare risc, să asigure o monitorizare sistematică a conformării activității cu politicile

	și procedurile stabilite pentru administrarea riscurilor, precum și raportarea, după caz, către organul corespunzător a încălcărilor constatate și înlăturarea acestora.
6.8	În cazul unui nivel înalt al expunerii la risc și/sau utilizării unor metode neadecvate de dirijare a riscului, societatea va întreprinde măsuri de corectare, care vor cuprinde cel puțin următoarele: a) perfecționarea sistemelor de informare și de estimare a expunerii la risc; b) reducerea nivelului riscului; c) aplicarea altor măsuri sau o combinație a acestor măsuri în funcție de situația concretă, starea și condițiile existente în cadrul societății.
6.9	Ținând cont de genul de activitate, sunt definite următoarele tipuri de risc la care este expusă societatea, ce urmează a fi monitorizate și gestionate de Organul de conducere și departamentul specializat: - Riscul de credit / de nerambursare - Riscul de piață / de rată a dobânzii - Riscul de lichiditate - Riscul operațional - Riscul reputational

## 7. Administrarea Riscurilor

<b>7.1</b>	<b>Riscul de credit, Riscul de nerambursare</b>
7.1.1	Riscul de credit asociat clienților este definit ca riscul de pierderi ce rezultă din neîndeplinirea potențială a obligațiilor contractuale de plată, asociat cu expunerea creditară față de client. Administrarea riscului de neîndeplinire a obligațiilor contractuale asumate conform contractului de credit, asociat cu expunerile creditare ale clienților se bazează pe respectarea principiilor de desfășurare a activității creditare a Societății: a) Analiza intensivă a capacității de plată a clienților; b) Documentarea detaliată a evaluării riscului creditar, care asigură faptul că o persoană terță care are cunoștințe în domeniu va înțelege analiza efectuată; c) Evitarea riguroasă asupra îndatorării clienților societății; d) Stabilirea relațiilor de încredere de durată și menținerea contactului cu clienții; e) Monitorizarea îndeaproape a rambursării creditului; f) Managementul strict al restanțelor; g) Investiții în angajați bine instruiți și motivați; h) Implementarea proceselor atent elaborate și bine documentate;
7.1.2	Societatea va dispune de un cadru adecvat de administrare a riscului de credit care să ia în considerare apetitul la risc și profilul de risc al societății, precum și condițiile de piață și cele macroeconomice. Acesta va include politici și proceduri de administrare a riscului de credit pentru identificarea, evaluarea, monitorizarea și controlul în timp util al riscului de credit.
7.1.3	Politica privind riscul de credit se referă la toate activitățile de creditare ale societății și are în vedere atât creditele la nivel individual cât și întregul portofoliu. În acest scop, politica privind riscul de credit va prevedea cel puțin cerințe privind: a) procedurile de derulare a procesului de creditare, inclusiv prin prisma cadrului contractual determinat în funcție de specificul creditului, a metodelor de verificare a bonității și solvabilității clientului, a structurării clienților pe categorii;

	<ul style="list-style-type: none"> <li>b) tipul de credit pe care societatea urmează să îl promoveze, sectorul economic, categoria clienților, reședința, aria geografică, termenul de rambursare, profitabilitatea estimată;</li> <li>c) procedurile de identificare a piețelor pe care societatea intenționează să activeze, determinarea caracteristicilor portofoliului de credite (inclusiv gradul de diversificare și gradul de concentrare) și evaluarea noilor oportunități de afaceri în cadrul activităților de creditare;</li> <li>d) procedurile de administrare efectivă a creditului, inclusiv analiza continuă a capacității debitorului de a achita plățile conform contractului, informarea regulată și la timp, ținând cont de nivelul de îndatorare a debitorului;</li> <li>e) procedurile de identificare, administrare și monitorizare a activelor și angajamentelor condiționale neperformante în vederea menținerii unor standarde sănătoase de creditare și conformării cu limitele stabilite privind asumarea riscului de credit;</li> <li>f) asigurarea luării deciziilor de creditare de către angajați în mod independent fără a fi influențați de presiuni sau conflicte de interese.</li> <li>g) procedurile de identificare, administrare și monitorizare a activelor societății, precum și monitorizarea gradului de îndatorare a debitorilor față de societate;</li> <li>h) procesul de raportare internă care să furnizeze conducerii societății informații adecvate de măsurare, estimare și raportare în timp util a mărimii și calității riscului de credit;</li> </ul>
7.1.4	<p>Societatea are ca obiectiv desfășurarea activității de creditare în baza unor criterii prudente și bine definite. La evaluarea riscului de credit față de o contraparte, societatea va ține cont cel puțin de următoarele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) destinația creditului, termenul de acordare și sursa de rambursare a acestuia;</li> <li>b) profilul de risc curent al contrapărții, gradul de îndatorare, solvabilitatea acestuia;</li> <li>c) istoricul serviciului datoriei aferent contrapărții și capacitatea curentă și viitoare de rambursare a acesteia;</li> <li>d) sectorul economic(sfera de activitatea) în care contrapartea își desfășoară activitatea, precum și poziția acesteia în cadrul sectorului economic respectiv;</li> <li>e) probabilitatea nerespectării condițiilor contractuale, stabilită pe baza unui sistem intern de evaluare a contrapărții și capacitatea de punere în aplicare, din punct de vedere legal, a angajamentelor contractual.</li> </ul>
7.1.5	<p>Societatea dispune de proceduri de evaluare a nivelului de risc al contrapărții cu prevederi clare de clasificare a acestuia și de determinare a reducerilor pentru pierderi aferente riscului de credit pe baza informațiilor actualizate din dosarul de credit</p>
7.1.6	<p>Societatea va analiza stric și prudent cauzele ce majorează riscul de nerambursare și va lua imediat măsuri în cazul depistării astfel de cauze și anume:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) nerespectarea prevederilor din normele de creditare, referitoare la analiza, aprobarea și urmărirea creditelor;</li> <li>b) analiza cu superficialitate a cererilor de credit;</li> <li>c) necorelarea informațiilor financiare cu cele nefinanciare privitoare la solicitantul de credite;</li> <li>d) redactarea defectuoasă a actului juridic (contractului de credit);</li> <li>e) acceptarea de către societate a unor informații despre solicitant, incomplete sau neactualizate;</li> </ul>

	f) încrederea prea mare în anumite categorii de clienți, care datorită unei poziții privilegiate în societate nu sunt analizați potrivit normelor și standardelor societății precum ceilalți împrumutați.
<b>7.2</b>	<b>Riscul de rată a dobânzii</b>
7.2.1	Societatea va implementa sisteme de identificare, evaluare și administrare a riscului care rezultă din variațiile potențiale ale ratei dobânzii care pot afecta activitatea societății precum și analiza, evaluarea impactului asupra veniturilor în urma modificării ratei dobânzii.
7.2.2	Administrarea riscului ratei dobânzii va fi efectuată prin următoarele pârghii: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) monitorizarea evoluției ratelor dobânzilor pe piață;</li> <li>b) identificarea riscurilor existente și evaluarea consecințelor posibile directe și indirecte asupra societății;</li> <li>c) determinarea factorilor (endogeni, exogeni) ce produc riscul, apoi prevenirea riscurilor prin schimbarea sau modificarea strategiei de management;</li> <li>d) analiza regulată a impactului asupra veniturilor societății în urma modificării ratelor dobânzii;</li> <li>e) analiza activelor și pasivelor sensibile la variația ratei dobânzii, verificare cuantumului activelor și pasivelor supuse la risc și elaborarea strategiei individuale de diminuare a riscului;</li> </ul>
<b>7.3</b>	<b>Riscul de lichiditate</b>
7.3.1	Riscul de lichiditate reprezintă pericolul că societatea nu va fi capabilă să-și îndeplinească integral sau la timp propriile obligațiuni de plată curente și/sau viitoare ce se va datora faptului că nu vor putea fi obținute finanțări adiționale sau că investițiile vor putea fi obținute doar la rate ridicate ale dobânzii .
7.3.2	Societatea se va asigura că deține rezerve de lichiditate suficiente și va dispune de planuri de finanțare alternative. În acest scop, societatea va implementa proceduri de identificare, măsurare, administrare și monitorizare a riscului de lichiditate.
7.3.3	Societatea va utiliza proceduri de identificare a diferitelor semnale de avertizare timpurie, care indică o posibilă apariție a unor probleme privind lichiditatea, cum ar fi: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) concentrări în active sau în pasive;</li> <li>b) reducerea calității activelor care poate să genereze o reducere a intrărilor de mijloace bănești (un coeficient mai înalt de îndatorare a debitorilor față de companie);</li> <li>c) majorarea de către creditorii societății a ratelor dobânzii sau reducerea sumei liniilor de credit;</li> <li>d) apariția cazurilor de survenire a clauzei de plată anticipată impusă societății de către creditorii și/sau investitorii societății;</li> <li>e) orice alți factori care sunt considerați importanți de către organul executiv și/sau de către Adunarea generală a Asociaților.</li> </ul>
7.3.4	Principiile de administrare a riscului de lichiditate sunt următoarele: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) asigurarea permanentă a unui nivel adecvat de lichiditate;</li> <li>b) monitorizarea permanentă a indicatorilor de lichiditate pentru a asigura ca obiectivele de afaceri să fie atinse;</li> <li>c) analiza intrărilor și ieșirilor de numerar viitoare și impactului acestora asupra riscului de lichiditate;</li> </ul>

	<p>d) minimizarea riscului de credit și îmbunătățirea calității activelor care pot să genereze sporirea intrărilor bănești;</p> <p>e) crearea, menținerea și suplinirea unui fond de rezervă de lichidități;</p> <p>f) asigurarea cu sisteme de informare, în baza cărora aspectele legate de riscul de lichiditate să fie raportate în timp util organului de conducere;</p>
<b>7.4</b>	<b>Riscul operațional</b>
7.4.1	Riscul operațional este un risc potențial care constă în posibilitatea ca în cursul derulării afacerii să asigure pierderi directe sau indirecte datorate unei administrări necorespunzătoare, unor erori umane ale personalului angajat sau unor fraude, sau unor probleme informatice.
7.4.2	Societatea va dispune de politici de administrare a riscului operațional care să ia în considerare competențele și comportamentele (individuale și corporative) ce determină angajamentul și stilul de administrare de către societate a riscurilor asociate riscului operațional.
7.4.3	<p>Aceste politici vor lua în considerare cel puțin următoarele tipuri de evenimente generatoare ale riscului operațional:</p> <p>a) <i>frauda internă</i> (raportarea cu rea-credință a pozițiilor, furtul, încheierea de către salariați a contractelor de credit defectuase cu clienții);</p> <p>b) <i>frauda externă</i> (tâlhăria, falsificarea, spargerea unor coduri aferente sistemelor informatice);</p> <p>c) <i>condițiile aferente efectuării angajărilor de personal și siguranța locului de muncă</i> (cererile compensatorii ale personalului, nerespectarea normelor de protecție a muncii, promovarea unor practici discriminatorii);</p> <p>d) <i>practici defectuoase aferente clienților, produselor și activității</i> (utilizarea necorespunzătoare a informațiilor confidențiale deținute în legătură cu clienții, spălarea banilor, vânzarea unor produse neautorizate);</p> <p>e) <i>punerea în pericol a activelor corporale</i> (acte de terorism sau vandalism, incendii, cutremure);</p> <p>f) <i>întreruperea activității și funcționarea defectuoasă a sistemelor</i> (defecțiuni ale componentelor hardware și software, probleme legate de telecomunicații);</p>
7.4.5	<p>La elaborarea politicilor de administrare a riscului operațional se va lua în calcul elementele structurale acestui risc, precum:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Riscul de control</i> – este riscul de producere a unei pierderi neașteptate datorate lipsei unui control adecvat sau a lipsei de eficacitate a acestui control.</li> <li>2. <i>Riscul de proces</i> – riscul prin care activitatea inefficientă produce pierderi neașteptate. Apare atunci când procesele de activitatea sunt administrate incorect și/sau nu sunt elaborate și îndeplinite în mod corespunzător.</li> <li>3. <i>Riscul de personal</i> – reprezintă riscul legat direct de calitatea cunoștințelor și a experiențelor personalului în legătură cu funcția pe care o dețin, precum și neajunsul sau surplusul de personal.</li> <li>4. <i>Riscul legal</i> – acest risc poate fi împărțit în următoarele categorii: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Riscul apariției unor pretenții de ordin juridic datorate activității sau acțiunilor angajaților.</li> <li>b) Riscul prin care o opinie juridică asupra unei chestiuni legate de lege se dovedește a fi incorectă în justiție.</li> </ol> </li> </ol>

	<p>5. <i>Riscul de marketing</i> – se poate produce atunci când produsele noi sunt slab puse în valoare în strategia de marketing și/sau bugetele destinate pentru promovarea produsului sunt utilizate nerațional sau incorect.</p> <p>6. <i>Riscul tehnologic</i> – cuprinde toate măsurile de sistem, inclusiv presiunea externă legată de procesul tehnologic.</p> <p>7. <i>Modificări ale sistemului fiscal</i> - dacă apar modificări în nivelul impozitelor retrospectiv, aceasta poate face afacerea să devină imediat neprofitabilă.</p> <p>8. <i>Modificări ale reglementărilor în domeniu</i> – necesită o monitorizare permanentă încât orice modificare ale reglementărilor în domeniu produce schimbări în activitatea societății.</p> <p>9. <i>Mărimea afacerii</i> – apare atunci când mecanismele, personalul și infrastructura informatică nu pot susține dezvoltarea afacerii.</p> <p>10. <i>Securitate</i> – necesitatea ca activele societății să fie asigurate atât împotriva furtului intern, cât și a celui extern.</p>
7.4.6	<p>Obiectivele generale ale abordării adoptate de societate pentru gestionarea riscurilor operaționale sunt:</p> <p>a) Înțelegerea factorilor care declanșează riscurile operaționale;</p> <p>b) Identificarea aspectelor critice la etapa incipientă;</p> <p>c) Controlarea și gestionarea creșterii societății;</p> <p>d) Evitarea pierderilor cauzate de riscurile operaționale</p>
7.4.7	<p>Politicile de administrare a riscului operațional al societății vor prevedea cel puțin următoarele elemente strategice:</p> <p>a) Implementarea procedurilor de stabilire a indicatorilor de risc operațional cu ajutorul cărora să poată fi determinată expunerea societății la acest risc;</p> <p>b) Utilizarea de sistemele informaționale adecvate și eficiente pentru monitorizarea riscului operațional prin colectarea și analiza datelor aferente riscului operațional;</p> <p>c) Grad ridicat de simplitate, transparență și diversificare. Accentul este pus pe comunicarea deschisă, valorile și loialitatea angajaților;</p> <p>d) Implementarea procedurile de identificare a proceselor operaționale critice, inclusiv acelor procese care depind de furnizori externi sau terți pentru care reluarea rapidă a activității ar fi esențială;</p> <p>e) Segregarea sarcinilor;</p> <p>f) Procese clar definite și bine documentate;</p> <p>g) Evaluări regulate din partea organului executiv;</p> <p>h) Cultura corporativă și instruirii personalului în privința conștientizării generale a problemelor legate de riscuri operaționale, securitatea informațională inclusiv și riscul informațional în momentul prelucrării datelor cu caracter personal;</p> <p>i) Clasificarea informațiilor. Se va identifica activele informaționale critice și se va proteja în mod corespunzător în toate etapele a ciclului de viață al activelor informaționale, cum ar fi crearea, stocarea, distribuția, arhivarea, utilizarea și distrugerea acestora;</p>
<b>7.5</b>	<b>Riscul reputațional</b>
7.5.1	Societatea va utiliza strategii care să identifice, să evalueze și să monitorizeze riscul reputațional la toate nivelele de afaceri, inclusiv pe componentele de bază ale acestuia:

	<p>a) riscul de reputație corporativă, care se referă la performanță, strategia, executarea prestarea serviciilor de către societate ce pot fi reale sau percepute;</p> <p>b) riscul de reputație operațională, când o activitate, acțiune sau poziție a societății, a membrilor organului de conducere și/sau a persoanelor afiliate societății va dăuna imaginii societății, astfel încât va fi afectat profitul și capitalul societății.</p>
7.5.2	<p>La identificarea și evaluarea riscului reputațional societatea va ține cont de sursele de proveniență a acestuia, nelimitându-se la incapacitatea de a asigura confidențialitatea informației care nu este destinată publicului larg (fie pe intern, fie prin externalizare), din numărul mare de plângeri/reclamații din partea clienților, de sancțiuni din partea autorităților abilitate cu drept legal în acest sens, din asocierea reală sau percepută cu persoane sau companii cu reputație negativă, din incapacitatea de a îndeplini obligațiile contractuale asumate.</p>
7.5.3	<p>Societatea implementează politica referitor la administrarea riscului reputațional în care se prevăde următoarele:</p> <p>a) stabilirea procedurilor care să permită societății să activeze în mod sigur și eficient, să-și construiască capital reputațional și să evite conflictul de interese și alte probleme potențiale care ar putea dăuna societății;</p> <p>b) administrarea riscului printr-un proces de anticipare, analiză și diminuare a acestuia și, ulterior, prin intermediul așteptărilor interne și externe;</p> <p>c) măsurarea tendințelor pentru reputația societății prin mijloace măsurabile, astfel ca numărul de plângeri/reclamații ale clienților;</p> <p>d) raportarea organelor de conducere despre orice eveniment semnificativ care ar dăuna reputației societății;</p> <p>e) desemnarea persoanelor care pot oferi informații publicului, în special în timpul crizelor;</p> <p>f) instruirea personalului pentru a evita fluxul de informații incorecte și inoportune către clienți.</p>

## 8. Administrarea continuității activității

8.1	<p>Societatea trebuie să dispună de un proces solid de administrare a continuității activității pentru a-și asigura capacitatea de a funcționa în mod continuu și pentru a limita pierderile în cazul unei întreruperi severe a activității.</p>
8.2	<p>În cadrul procedurilor de asigurare a continuității activității, societatea va lua toate măsurile necesare pentru asigurarea continuității activității în orice moment, indiferent de împrejurări și pe toate direcțiile de activitate. În acest scop, societatea va elabora și implementa proceduri care să asigure în cazul unui incident generator de disfuncționalități menținerea și/sau restabilirea activităților de bază.</p>
8.3	<p>În vederea asigurării unei abordări complexe și eficiente a procesului de planificare și asigurare a continuității activităților, societatea va examina cel puțin:</p> <p>a) riscurile care ar putea conduce la incidente capabile să creeze disfuncționalități la nivelul activităților de bază ale societății;</p> <p>b) impactul incidentului asupra activităților de bază;</p> <p>c) strategiile de restabilire a activităților de bază și planurile de continuitate a acestora;</p> <p>d) programele de instruire a personalului societății cu privire la cazuri excepționale;</p> <p>e) programele de comunicare și administrare a situațiilor de criză;</p>