

Asociat 100 % din capitalul Social

Aprobat la

16.08.2021.

**Regulament privind
cadrul de administrare a activității.
OCN " Suport Real " SRL**

1. Prezentul Regulament stabilește cadrul de administrare a activității OCN " OCN „ Suport Real „, SRL (în continuare OCN sau organizație), inclusiv atribuțiile și responsabilitățile organelor de conducere, modul de elaborare și aprobare a politicilor, administrarea riscurilor, continuitatea afacerii.

1.1. Regulamentul este elaborat în conformitate cu Legea nr. 1 din 16.03.2018 cu privire la organizațiile de creditare nebanară, cât și a legilor aferente.

1.2. În sensul prezentului regulament, termenii și expresiile de mai jos au următoarele semnificații:

- **Adunarea Generala** - Adunarea generală este organul de deliberare și decizie al societății, fiind formată din totalitatea asociaților societății.

- **Administrator** – membru al consiliului, membru al organului executiv, conducător al sucursalei/oficiului secundar al organizației de creditare nebanară;

- **Autoritate de supraveghere** – Comisia Națională a Pieței Financiare;

- **Organizație de creditare nebanară** – societate pe acțiuni sau societate cu răspundere limitată, care desfășoară cu titlu profesional doar activitățile prevăzute la art.8 alin.(2);

- **Client** – persoana fizica sau juridica solicitanta de credit nebanar, fidejuserul.

- **Cerere de solicitare a creditului** – cuprinsa din chestionar si datele privind creditul solicitat. Cererea trebuie să conțină suma de bani pe care o solicita clientul, perioada pentru care dorește să primească această sumă și condițiile de plata a creditului . De asemenea aceasta cerere de solicitare a creditului trebuie sa contina date personale din buletin, asigurarea in detalii a care se propune pentru creditului respectiv.

- **Contract de credit nebanar**" - un acord de credit in care sint stabilite condițiile de acordare a acestuia.

- **Graficul plăților**" - un grafic de plati stabilit de parti pentru achitarea datoriilor fata de OCN.

- **Secret comercial** - informațiile ce nu constituie secret de stat, care ține de producție, tehnologie, administrare, de activitatea financiară și de altă activitate a Angajatorului, a căror divulgare (transmitere, scurgere) poate să aducă atingere intereselor lui;

- **risc de credit** - riscul actual sau viitor de afectare negativă a profiturilor și capitalului ca urmare a neîndeplinirii de către debitor a obligațiilor contractuale sau a eșecului acestuia în îndeplinirea celor stabilite.

- **risc de lichiditate**- riscul actual sau viitor de afectare a profiturilor și a capitalului, determinat de incapacitatea OCN-ului de a-și îndeplini obligațiile la scadența acestora.

- **risc operațional** - riscul actual sau viitor de afectare a profiturilor și a capitalului care rezultă din procese sau sisteme interne inadecvate sau eșuate și/sau în urma acțiunii unor persoane sau evenimente externe.

-**riscul de piață** – risc de a înregistra pierderi aferente pozițiilor din bilanț și din afara bilanțului din cauza fluctuațiilor nefavorabile pe piață ale prețurilor instrumentelor financiare și ale titlurilor de capital deținute pentru tranzacționare, ale ratelor dobânzii și ale cursului de schimb valuta

- **Angajator** - persoana juridică sau fizică care angajează Salariați în baza contractului individual de muncă încheiat conform prevederilor legislației în vigoare a Republicii Moldova. În sensul prezentului regulament, noțiunea de Angajator semnifică OCN „ Suport Real „, SRL;

- **Salariat** – persoană fizică care prestează o muncă conform unei anumite specialități, calificări, sau într-o anumită funcție, în schimbul unui salariu, în baza contractului individual de muncă;

- **Contract individual de muncă** – este înțelegerea dintre Salariat și Angajator, prin care Salariatul se obligă să presteze o muncă într-o anumită specialitate, calificare sau funcție, să respecte regulamentul intern al unității, iar Angajatorul se obligă să-i asigure

condițiile de muncă prevăzute de legislația în vigoare, precum și să achite la timp și integral salariul;

- **Salariu** – orice recompensă sau câștig evaluat în bani plătit Salariatului de către Angajator în temeiul contractului individual de muncă, pentru munca prestată sau care urmează să fie prestată.

- **Salariu minim** - mărimea minimă a retribuiției evaluată în monedă națională, mărime stabilită de către Stat pentru o muncă simplă, necalificată, sub nivelul căreia Angajatorul nu este în drept să plătească pentru norma de muncă pe lună sau pe oră îndeplinită de către Salariat. În salariu minim nu se includ adaosurile, sporurile, plățile de stimulare și compensare.

- **Compensație** – drepturi bănești stabilite în scopul compensării cheltuielilor suportate de Salariați în legătură cu executarea de către aceștia a obligațiilor de muncă și a altor obligații prevăzute de legislația în vigoare.

- **Deplasare în interes de serviciu** – delegarea Salariatului, conform ordinului Angajatorului, pe un anumit termen, pentru executarea obligațiilor de muncă în afara locului de muncă permanent.

- **Societate** – în sensul prezentului regulament aceasta semnifică OCN „ Suport Real „, SRL.

- „OCN” – Organizatie Creditara Nebancara .

- „Credit Nebancar” – suma de bani acordata persoanelor fizice sau juridice.

- **Manager de vinzari**” - un angajat al OCN, împuternicit și autorizat pentru a deservi potențialii clienti cu capacitatea de a acorda credite nebankare.

2 . Organele de conducere si atributiile acestora .

- **Adunarea Generala are ca atributie :**

- să discute, să aprobe sau să modifice situațiile financiare anuale și să fixeze dividendul;
- să aleagă și să revoce membrii consiliului de administrație;
- în cazul societăților ale căror situații financiare sunt auditate, să numească sau să demită auditorul financiar și să fixeze durata minimă a contractului de audit financiar;
- să fixeze remunerația convenită pentru exercițiul în curs membrilor consiliului de administrație;
- să se pronunțe asupra gestiunii consiliului de administrație, respectiv a directoratului;
- să stabilească bugetul de venituri și cheltuieli și, după caz, programul de activitate pe exercițiul de activitate următor;
- să hotărască gajarea, închirierea sau desființarea uneia sau a mai multor unități ale societății.
- schimbarea formei juridice a societății;
- mutarea sediului societății;
- înființarea sau desființarea unor sedii secundare: sucursale, agenții, reprezentanțe sau alte asemenea societăți fără reprezentanță juridică, dacă prin actul constitutiv nu se prevede altfel;
- prelungirea duratei societății;
- majorarea capitalului social;

- **Administrator (Manager superior)** are următoarele atribuții:

- să efectueze actele de gestiune a societății, necesare atingerii scopurilor prevăzute în actul de constituire și în hotărârile adunării generale a asociaților;

- să reprezinte fără procură societatea în raporturile cu organele statului, cu terții și în instanțele de judecată;
- să elibereze altor persoane mandat pentru săvârșirea unor anumite acte juridice, dacă aceasta nu este interzis prin actul de constituire;
- să exercite alte împuterniciri atribuite de adunarea generală a asociațiilor sau de consiliul societății conform competenței lor.
- Administratorul este obligat să gestioneze societatea astfel încât scopurile, pentru care aceasta a fost constituită, să fie realizate cât mai eficient.
- Administratorul este obligat să execute hotărârile adunării generale a asociațiilor .
- Administratorul este obligat să ia parte la adunările generale ale asociațiilor .
- Administratorul asigură ținerea contabilității societății, precum și a registrelor societății prevăzute de lege și de actul de constituire, și informează asociații cu privire la starea de lucruri și la gestiunea societății.
- În exercitarea atribuțiilor sale, administratorul va da dovadă de diligență și loialitate;
- Administratorul este obligat să convoace adunarea generală la solicitarea asociațiilor.
- 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 asociațiilor.
- Administratorul va angaja și va avea dreptul de a elibera anjajații societății cu stabilirea salariilor și cheltuielilor legate nemijlocit de administrarea societății (tehnica, rechizite, reclama, combustibil, s.a).

Contabil-șef, cu următoarele atribuții:

- elaborarea și implementarea procedurilor interne care reglementează activitatea financiară și operațională a Angajatorului conform legislației în vigoare;
- controlul implementării procedurilor interne aprobate și activitatea sistematică a lor;
- supervizarea îndeplinirii complete și la timp a obiectivelor profesionale ale Salariaților din subordine;
- colaborarea eficientă cu celelalte Secții ale Angajatorului (optimizarea comunicării, a fluxului proceselor, documentelor, procedurilor etc.);
- întocmirea rapoartelor financiare ale Angajatorului conform standardelor naționale și internaționale, conform cerințelor legislației în vigoare a Republicii Moldova, conform cerințelor acționarilor și a creditorilor Angajatorului;
- monitorizarea schimbărilor în standardele naționale și internaționale ale rapoartelor financiare;
- întocmirea și controlul îndeplinirii rapoartelor în domeniul financiar și operațional a activității Angajatorului cu o periodicitate stabilită în cadrul acestuia;
- monitorizarea cunoștințelor de legislație financiar-contabilă a Salariaților din subordine;
- participarea la activitatea de control efectuată de către organele specializate ale Statului;
- stabilirea programului de audit intern și urmărește soluționarea problemelor sesizate de către auditori;
- supervizarea îndeplinirii complete și la timp a obiectivelor profesionale ale Salariaților din subordine;
- optimizarea gestiunii mijloacelor financiare ale Angajatorului;
- analizarea activității Angajatorului și propunerea noilor metode de atragere a clienților și sporirea beneficiilor acestuia;
- elaborarea și realizarea politicii Angajatorului în domeniul finanțării persoanelor fizice și juridice;
- elaborarea și realizarea politicii Angajatorului în domeniul acordării bunurilor în leasing;
- coordonarea activității specialiștilor Angajatorului în vederea asigurării realizării strategiei financiare a acestuia;
- efectuarea studiilor financiare și economice în vederea planificării activității ulterioare a Angajatorului;

- urmărirea și supervizarea eficientizării și automatizării proceselor desfășurate în cadrul activității financiar-contabile;
- supravegherea sistemelor informatice folosite în cadrul secției și propunerea soluțiilor tehnice privind noile programe sau structuri;
- pregătirea situațiilor financiare anuale conform IFRS;
- întocmirea documentelor necesare pentru atragerea de noi surse de finanțare;
- revizuirea contractelor de credit și garanții;
- supervizarea activității de Portofoliu (facturare, încasări, înregistrarea în sistem trageri și rambursări bănci);
- dezvoltarea relațiilor de colaborare cu reprezentanții cheie ai surselor de finanțare;
- menținerea relațiilor de colaborare cu Inspectoratul Fiscal, CNAS, CNAM și alte organe de stat;
- întreținerea legăturii cu consultanții financiari-fiscali;
- contribuirea activă în atragerea de noi surse de finanțare: identificarea și întocmirea documentației;
- desfășurarea activității de membru al comitetului de creditare;
- participarea la elaborarea strategiilor de lungă durată ale Angajatorului;
- analizarea concurenților pe piața de microfinanțare;
- elaborarea bugetului Angajatorului și supravegherea acestuia;
- îndeplinirea altor atribuții ce rezultă din exercitarea funcției de contabil-șef;
- soluționarea problemelor atipice apărute în activitatea Secției financiar. Cerințe pentru funcția de Contabil-șef:
- diploma universitară – profil economic;
- programa 1 C sau alte studii asemănătoare;
- cunoștințe IFRS/IAS;
- corespondența comercială;
- 2-3 ani experiență într-o poziție asemănătoare sau în calitate de contabil-șef, de preferat într-o instituție financiară;
- cunoașterea obligatorie a limbii de stat, limbii ruse un avantaj.

Contabil, cu următoarele atribuții:

- elaborarea și asigurarea aplicării politicii contabile a Angajatorului;
- monitorizarea activității contabilității Angajatorului;
- supravegherea și asigurarea aplicării corecte a normelor contabile (instrucțiuni, standarde de contabilitate etc.) de către Angajator;
- controlul înregistrării a tuturor operațiunilor economice efectuate de către Angajator;
- elaborarea și aplicarea instrucțiuni interne ale Angajatorului, precum și a celor fiscale și financiare;
- asigurarea colaborării contabilității Angajatorului cu celelalte Secții ale acestuia;
- asigurarea aplicării corecte de către Salariații contabilității a legislației în vigoare și a normelor interne ale Angajatorului;
- asigurarea prezentării în termen, către organele de resort și instituțiile financiare a dărilor de seamă și a rapoartelor prevăzute de legislația în vigoare și a acordurilor semnate;
- asigurarea întocmirii registrelor de evidență financiară-contabilă, necesare în conformitate cu prevederile legislației în vigoare;
- asigurarea monitorizării cunoștințelor de legislație financiar-contabile a Salariaților subordonați.

Cerințe pentru funcția de contabil:

- diploma universitară – profil economic;
- cunoașterea standardelor naționale de contabilitate;
- corespondența contabilă;

- 2-3 ani experiență într-o poziție asemănătoare;
- operare PC-MS Office – nivel avansat;
- cunoașterea obligatorie a limbii de stat, limbii ruse (va constitui un avantaj).

Manager vânzări, au următoarele atribuții:

- prezentarea potențialilor clienți, produsele de finanțare oferite de către Angajator;
- atragerea și convingerea clienților de avantajele microfinanțării;
- cunoașterea condițiilor de microfinanțare și relatarea acestora clienților, inclusiv întocmirea de calcule preventive pentru a determina posibilitatea clientului de a achita pe viitor ratele lunare de credit;
 - includerea datelor despre clienți în baza de date a Societății;
 - analiza situației financiare a clienților cererea cărora se încadrează în condițiile produsului de finanțare;
- comunicarea clientului deciziei comitetului de credit;

Cerințe pentru manageri vânzări

- diplomă universitară – profil economic;
- gândire analitică;
- operare PC-MS Office – nivel avansat;
- experiență în domeniul vânzărilor va constitui un avantaj;
- permis de conducere, categoria B un avantaj;
- cunoașterea limbii de stat, limbii ruse și a limbii engleze (ultima fiind un avantaj).

Juristconsult (la deservire):

- elaborarea modelelor de contracte și documente (pretenții, notificări, interpelări etc.) utilizate în activitatea Angajatorului;
 - studierea legislației în vigoare și înaintarea propunerilor către Angajator privitor la ajustarea actelor interne ale acestuia în conformitate cu prevederile legislației în vigoare;
 - verificarea întocmirii corecte din punct de vedere juridic a corespondenței de ieșire și a altor documente ale Angajatorului;
 - elaborarea documentelor de ordine internă (regulamente, instrucțiuni) a Angajatorului;
 - expertiza juridică a documentelor prezentate de către potențialii clienți ai Angajatorului în vederea obținerii unui credit;
 - studierea pretențiilor din partea clienților, furnizorilor de bunuri și asigurătorilor și înaintarea Angajatorului a propunerilor de soluționare a acestora în conformitate cu prevederile legislației în vigoare și a contractelor încheiate;
 - supravegherea aplicării corecte a prevederilor legislației în vigoare a Republicii Moldova de către toți Salariații Angajatorului;
 - perfectarea documentelor pentru clienții Angajatorului care le va permite să se deplaseze cu bunurile procurate în leasing peste hotarele Republicii Moldova;
 - expertiza juridică și negocierea documentelor care urmează să fie semnate de către Angajator;
 - perfectarea contractelor de gaj și înregistrarea acestora în conformitate cu prevederile legislației în vigoare a Republicii Moldova, inclusiv aplicarea interdicției de înstrăinare a bunurilor gajate;
 - monitorizarea bunurilor gajate și bunurilor libere de gaj ale Angajatorului;
 - informarea Angajatorului asupra tuturor modificărilor intervenite în legislația în vigoare, care au tangență cu activitatea acestuia;
 - luarea măsurilor necesare, în conformitate cu prevederile actelor de ordine internă, în vederea recuperării sumelor datorate de către clienții Angajatorului și recuperarea bunurilor revocate;
 - legalizarea și autentificarea documentelor necesare activității Angajatorului la notar;
 - reprezentarea intereselor Angajatorului în fața organelor de stat și a instanțelor de judecată;

- perfectarea documentelor necesare pentru organizarea adunărilor generale a acționarilor Angajatorului, întocmirea actelor ședințelor adunărilor generale a asociaților, înregistrarea acestora la organele de resort și efectuarea modificărilor necesare în actele de constituire ale Angajatorului.

3. Managementul Riscurilor

Politica de management al riscului a companiei presupune toate riscurile reale și potențiale pentru activitatea organizației să fie identificate la timp, cuantificate, monitorizate și administrate eficient în conformitatea cu instrucțiunile aprobate pentru procesele care au loc în cadrul companiei pentru care se împuternicește responsabil Administratorul societății.

4. Administrarea riscurilor. Mecanismul de control intern

- Administrarea riscurilor la nivelul Companiei presupune existența unei culturi privind riscurile, a unui cadru de administrare a riscurilor și a unor reglementări interne de aprobare a noilor produse.

- Compania nu se limitează la administrarea riscurilor doar de către personalul nemijlocit care face parte din activitatea de risc, sau nu se bazează exclusiv pe funcțiile de control intern.

- Cadrul de administrare a riscurilor include politici, proceduri, limite și controale pentru identificarea, măsurarea și evaluarea, monitorizarea, diminuarea și raportarea riscurilor aferente activităților Companiei la nivel de structură internă a fiecărei entități structurale și la nivel de ansamblu al Companiei. **Aria de cuprindere a administrării riscurilor se referă cel puțin la riscul de credit, de piață, risc de rată al dobânzii, risc valutar, de lichiditate, operațional, de concentrare, reputațional, de conformitate și strategic.**

- În cadrul Companiei sunt stabilite mecanisme de raportare către organele de conducere a riscurilor identificate și/sau identificabile, mecanisme de raportare.

- Funcția de administrare a riscurilor este implicată în mare parte la aprobarea noilor produse de credit sau la modificarea semnificativă a produselor existente, având o perspectivă clară asupra introducerii noilor produse sau a unor modificări semnificative ale produselor existente

- Controlul intern reprezintă un sistem care asigură desfășurarea unor operațiuni eficiente și eficiente, controlul adecvat al riscurilor, desfășurarea prudentă a activității, credibilitatea informațiilor financiare și nefinanciare raportate, precum și conformitatea cu cadrul legal și de reglementare, cerințele de supraveghere și reglementările interneale

- Compania va dispune de propriul mecanism de control intern în corespundere cu cadrul legal, actele normative subordonate legii și practica general acceptată în acest domeniu, pentru asigurarea gestionării eficiente a activităților practicate, desfășurate într-un mod sigur și prudent, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

5. Atribuții în domeniul raporturilor de muncă:

- studierea legislației muncii și a modificărilor apărute în ea și aplicarea acestora în activitatea Angajatorului;
- întocmirea și evidența dosarelor personale ale Salariaților Angajatorului și a carnetelor de muncă;
- perfectarea contractelor de muncă; ordinelor de angajare / eliberare; concedii legale; concedii din cont propriu și evidența lor;
- evidența timpului de muncă a angajaților în tabelul de pontaj;

- instruirea Salariaților în domeniul protecției muncii, conform regulamentului intern al Angajatorului;

6. Procesul de angajare și eliberare din funcție

1. Procedura de recrutare a personalului se va face după cum urmează:

- Apariția unui post vacant;
- Publicarea ofertelor pentru posturile vacante;
- Colectarea CV-urilor și prelucrarea solicitărilor candidaților;
- Confirmarea și solicitarea de informații suplimentare și de completare a formularului;
- Obținerea formularului completat;
- Examinarea formularelor selectate;
- Stabilire interviu cu candidații selectați;
- Intervievarea persoanelor selectate – (de către Administrator manager superior);
- Procesul de adoptare a deciziei;
- Transmiterea deciziei adoptate în scris candidatului cu confirmare/respingere;
- Acceptarea ofertei de către candidat în scris;
- Angajarea candidatului.

Angajarea personalului se efectuează în conformitate cu reglementările Codului Muncii, prin încheierea contractelor individuale de muncă, pe termen determinat sau nedeterminat și care sunt urmate de emiterea ordinelor de angajare. Ordinul de angajare este emis de către Organul Executiv al Angajatorului sau de către altă persoană împuternicită în conformitate cu normele interne ale Angajatorului.

Anterior încheierii contractului individual de muncă, Angajatorul are obligația de a informa persoana care solicită angajarea cu privire la principalele clauze pe care le va cuprinde contractul individual de muncă.

Contractul individual de muncă se întocmește în două exemplare, se semnează de către părți și se atribuie un număr din registru contractelor de muncă al Angajatorului, aplicându-se ștampilă acestuia. Un exemplar al contractului individual de muncă se înmânează Salariatului, iar celălalt se păstrează la Angajator.

Angajatorul este în drept să solicite persoanei ce intenționează să se angajeze următoarele documente:

- buletinul de identitate sau alt act de identitate și 3 fotocopii ale acestuia;
- diploma de studii, certificatul de calificare ce confirmă pregătirea specială pentru meseriile care cer cunoștințe sau calități speciale;
- 2 fotografii ale persoanei $\frac{3}{4}$ color;
- certificatul medical în cazurile prevăzute de legislația în vigoare.

Angajatorul poate solicita, de asemenea, informații suplimentare, cum ar fi: abilități de utilizare a tehnicii de calcul (computer etc.), cunoașterea limbii de stat, limbii ruse și a limbii engleze.

La angajare Salariatul poate prezenta Angajatorului referința de la ultimul loc de muncă.

Se interzice încadrarea în muncă a persoanelor în vârstă de până la 18 ani, precum și angajarea persoanelor private de instanța de judecată de dreptul de a ocupa anumite funcții sau de a exercita o anumită activitate în funcțiile și activitățile respective.

În temeiul rezultatelor verificării aptitudinilor profesionale și a datelor personale ale candidatului, Angajatorul va decide angajarea sau neangajarea persoanei respective. În caz de refuz, candidatul este în drept să ceară de la angajator motivarea acestuia în forma scrisă.

De asemenea, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare, Angajatorul la încheierea unui contract individual de muncă este în drept să stabilească o perioadă de probă de cel mult 3 luni calendaristice și respectiv cel mult șase luni calendaristice pentru persoanele care candidează la o funcție de răspundere. Pe durata contractului individual de muncă nu poate fi stabilită decât o singură perioadă de probă.

Clauza privind perioada de probă trebuie să fie prevăzută în contractul individual de muncă. În lipsa unei astfel de clauze, se consideră că salariatul a fost angajat fără perioadă de probă.

Pe parcursul perioadei de probă, salariatul beneficiază de toate drepturile și îndeplinește obligațiile prevăzute de legislația muncii, de regulamentul intern al unității, de contractul colectiv și de cel individual de muncă.

Dacă, pe durata perioadei de probă, contractul individual de muncă nu a încetat în temeiurile prevăzute de prezentul cod, acțiunea contractului continuă și încetarea lui ulterioară va avea loc în baze generale.

În cazul în care rezultatul perioadei de probă este nesatisfăcător, acest lucru se constată în ordinul (dispoziția, decizia, hotărârea) cu privire la concedierea salariatului, ce se emite de către angajator până la expirarea perioadei de probă, fără plata indemnizației de eliberare din serviciu. Salariatul are dreptul să atace concedierea în instanța de judecată.

La angajare, Angajatorul va aduce la cunoștința Salariatului termenii și condițiile contractului individual de muncă, atribuțiile acestuia, prevederile Regulamentului intern al Angajatorului și va efectua instruirea acestuia în domeniul protecției muncii.

În baza contractului individual de muncă semnat de către părți, Angajatorul emite și aduce la cunoștința Salariatului, în termen de trei zile lucrătoare, sub semnătură, ordinul cu privire la angajare cu indicarea obligatorie a condițiilor esențiale ale angajării.

La angajare sau transferare, în modul prevăzut de legislația în vigoare, Angajatorul aduce la cunoștința Salariatului:

- specificul muncii și condițiile în care acesta urmează a fi prestată;
- drepturile și obligațiile funcționale;
- Regulamentul intern al Angajatorului;
- instrucțiunile privind tehnica securității, igiena muncii, măsurile de securitate antiincendiară și alte reguli de protecție a muncii;

Modificarea, suspendarea și încetarea contractului de muncă are loc în termenii și condițiile stabilite de legislația în vigoare și contractul individual de muncă.

Modificare a contractului individual de muncă se consideră orice schimbare ce se referă la:

- durata contractului;
- specificul muncii;
- cuantumul retribuirii muncii;
- regimul de muncă și de odihnă;
- specialitatea, profesia, calificarea, funcția;
- caracterul înlesnirilor și modul de acordare a acestora.

Suspendarea contractului individual de muncă poate interveni în circumstanțe ce nu depind de voința părților, prin acordul părților sau la inițiativa uneia dintre părți și se efectuează în condițiile stabilite de către legislația în vigoare a Republicii Moldova.

Salariatul, indiferent de termenul de acțiune al contractului individual de muncă, este în drept să solicite rezilierea anticipată a contractului de muncă încheiat, cu respectarea unui termen de preaviz de 14 zile calendaristice.

Alte temeuri de desfacere (inclusiv concedierea) sau încetare a contractului individual de muncă vor fi aplicate în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

La încetarea contractului individual de muncă, carnetul de muncă se restituie salariatului în ziua eliberării din serviciu

7. Drepturile, obligațiile și răspunderea Salariatului și a Angajatorului

Salariatul are, în principal, următoarele drepturi:

- la achitarea la timp și integrală a salariului, în corespundere cu calificarea sa, cu complexitatea, cantitatea și calitatea lucrului efectuat;
- la muncă, conform clauzelor contractului individual de muncă ;
- dreptul la repaus zilnic și săptămânal conform procedurii interne;
- dreptul la concediu anual de odihnă conform Codului Muncii al Republicii Moldova;
- dreptul la sănătate și securitate în muncă;
- dreptul la încheierea, modificarea, suspendarea și desfacerea contractului individual de muncă;

- dreptul la repararea prejudiciului material și a celui moral cauzat în legătură cu îndeplinirea obligațiilor de muncă, în modul stabilit de prezentul cod și de alte acte normative;
- dreptul la apărare, prin metode neinterzise de lege, a drepturilor sale de muncă, a libertăților și intereselor sale legitime
- dreptul la informarea deplină și veridică despre condițiile de muncă și cerințele față de protecția și igiena muncii;
- la un loc de muncă, în condițiile prevăzute de standardele de stat privind organizarea, protecția și igiena muncii;
- dreptul la libera asociere în sindicate;
- dreptul la asigurarea socială și medicală obligatorie, în modul prevăzut de legislația în vigoare.
- dreptul la formare profesională;
- cât și alte drepturi stabilite de către legislația în vigoare a Republicii Moldova.

Salariatului îi revin, în principal, următoarele obligații:

- obligația de a realiza norma de muncă și atribuțiile ce-i revin;
- obligația de a asigura integritatea și utilizarea corectă a bunurilor și mijloacelor financiare acordate de către Angajator;
- obligația de a întreține în condiții de ordine și curățenie locul de muncă;
- obligația de a respecta disciplina muncii, regulile, regulamentele, ordinele Angajatorului;
- obligația de a purta la vedere ecusonul de identificare OCN „ Suport Real „ SRL;
- obligația de fidelitate față de Angajator în executarea atribuțiilor de serviciu;
- obligația de a respecta măsurile Angajatorului în domeniul securității și sănătății în muncă;
- obligația de a respecta secretul de serviciu (comercial) în condițiile stabilite de către prevederile legislației în vigoare și normelor interne ale Angajatorului;
- obligația de a respecta cerințele de protecție și igiena muncii;
- obligația de a prezenta Secției Juridice al Angajatorului, în termen de cel mult 15 zile calendaristice din momentul survenirii, orice modificare a datelor personale (situație familială, statut social, adresa, telefon etc.);
- obligația de a manifesta o atitudine binevoitoare față de clienții Angajatorului și să nu manifeste un comportament inadecvat (brutalitate, lipsa de respect, lipsa de atenție etc.);
- obligația de a urmări perfecționarea proprie,
- cât și alte obligații stabilite de către legislația în vigoare a Republicii Moldova.

Angajatorul are, în principal, următoarele drepturi:

- dreptul la încheierea, modificarea, suspendarea și desfacerea contractului individual de muncă;
- să ceară Salariaților îndeplinirea obligațiilor de muncă și manifestarea unei atitudini corecte față de bunurile Angajatorului;
- să dea dispoziții cu caracter obligatoriu în limitele legalității;
- să execute prin împuterniciții săi controlul asupra modului de îndeplinire a sarcinilor de serviciu;
- să constate săvârșirea abaterilor disciplinare și a pagubelor materiale săvârșite de Salariați;
- să aplice sancțiunile corespunzătoare potrivit dispozițiilor legale;
- să stimuleze Salariații pentru munca eficientă și conștiincioasă;
- să emită acte normative la nivel de unitate;
- cât și alte drepturi stabilite de către prevederile legislației în vigoare.

Angajatorului îi revin, în principal, următoarele obligații:

- să acorde Salariatului toate drepturile ce decurg din contractul individual de muncă și din dispozițiile legale;
- să respecte clauzele contractelor individuale de muncă;
- să asigure permanent condiții corespunzătoare de muncă;
- să aprobe anual statele de personal;
- să asigure salariaților condițiile de muncă corespunzătoare cerințelor de protecție și igienă a muncii;

- să asigure o plată egală pentru o muncă de valoare egală;
- să îndeplinească la timp prescripțiile organelor de stat de supraveghere și control, să plătească amenzile aplicate pentru încălcarea actelor legislative și altor acte normative ce conțin norme ale dreptului muncii;
- să examineze sesizările salariaților și ale reprezentanților lor privind încălcările actelor legislative și ale altor acte normative ce conțin norme ale dreptului muncii, să ia măsuri pentru înlăturarea lor, informând despre aceasta persoanele menționate în termenele stabilite de lege;
- să informeze Salariatul, anterior încheierii contractului individual de muncă, asupra elementelor care privesc desfășurarea viitorului raport de muncă;
- să elibereze, la cerere, toate documentele ce atestă calitatea de Salariat al solicitantului;
- să asigure confidențialitatea datelor cu caracter personal ale Salariatului, în afara cazurilor prevăzute de dispozițiile legale;
- să asigure salariaților condițiile social-sanitare necesare pentru îndeplinirea obligațiilor lor de muncă;
- să efectueze asigurarea socială și medicală obligatorie a salariaților în modul prevăzut de legislația în vigoare;
- să repare prejudiciul material și cel moral cauzat salariaților în legătură cu îndeplinirea obligațiilor de muncă, în modul stabilit de prezentul cod și de alte acte normative;
- să execute alte obligații stabilite de către prevederile legislației în vigoare sau contractelor individuale de muncă încheiate.

Angajatorul și Salariatul răspund pentru prejudiciile materiale și /sau morale cauzate unul altuia în conformitate cu Titlu XI al Codului Muncii al Republicii Moldova din 28 martie 2003.

8. Orarul de muncă și pauza de masă

În conformitate cu prevederile legislației în vigoare, în cadrul durată săptămânii de muncă este de 40 de ore.

Durata zilnică normală a timpului de muncă este de 8 ore, timp de 5 zile cu două zile de repaos. Zilele de repaos săptămânal sunt sâmbătă și duminică.

Ziua de muncă începe la orele 09.00 și se termină la orele 18.00.

Pe parcursul zilei de muncă Salariaților li se oferă o pauză de masă cu durata de o oră. Graficul pauzelor de masă pentru fiecare Secție al Angajatorului se aprobă prin ordin de către Organul Executiv la propunerea conducătorilor de secție ale Angajatorului.

Cu acordul Salariatului, Angajatorul poate stabili programe individualizate de muncă cu un regim flexibil de muncă în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova.

Toți Salariații sunt obligați să respecte orarul de muncă și graficul pauzei de masă, în conformitate cu documentele de ordine internă ale Angajatorului.

Nu este permisă întârzierea la serviciu sau plecarea înaintea terminării programului de muncă.

Este considerată întârziere orice sosire la locul de muncă după programul și graficul de muncă stabilit în prezentul regulament sau în alte acte de ordine internă ale Angajatorului.

Pentru orice motiv care atrage după sine absența de la serviciu, Salariatul trebuie să informeze, prin orice mijloc de comunicare, Office managerul sau Organul Executiv despre absența de la serviciu și motivul absenței.

Pentru absențe de la serviciu, care nu sunt motivate sau neanunțate, se vor aplica sancțiuni disciplinare în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

Pe parcursul programului de muncă, fiecare Salariat care părăsește locul de muncă, în vederea executării unei atribuții de serviciu, este obligat să înregistreze managerul de oficiu sau persoana care îl suplinește, destinația, durata și motivul părăsirii locului de muncă.

Fiecare Salariat este obligat să își îndeplinească sarcinile de serviciu în cadrul programului de muncă normal.

Orele suplimentare peste programul de lucru se efectuează la solicitarea Angajatorului cu acordul scris al Salariatului sau la cererea acestuia cu aprobarea Angajatorului.

Se vor plăti doar orele suplimentare aprobate de către Angajator.

Modul de compensare al orelor suplimentare se va face în conformitate cu prevederile Codului Muncii al Republicii Moldova.

Zilele de sărbătoare nelucrătoare stabilite de Codul muncii al Republicii Moldova sunt:

<u>1 ianuarie</u>	Anul Nou
<u>7-8 ianuarie, 25 decembrie.</u>	Crăciunul (Nașterea Domnului)
<u>8 martie</u>	Ziua Internațională a femeii
<u>Prima și a doua zi de Paști</u>	Conform calendarului bisericesc
<u>Ziua de luni la o săptămână după Paști</u>	Paștele blajinilor
<u>1 mai</u>	Ziua internațională a solidarității oamenilor muncii
<u>9 mai</u>	Ziua Victoriei
<u>27 august</u>	Ziua independenței
<u>31 august</u>	Sărbătoarea „Limba noastră”
<u>14 octombrie</u>	Hramul orașului (conform calendarului bisericesc)

Durata muncii zilnice în ajunul zilelor de sărbătoare nelucrătoare se reduce cu o oră pentru toți salariații.

9. Concediu anual plătit

- Salariații beneficiază de dreptul la concediu de odihnă anual plătit, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare, cu o durată de 28 de zile calendaristice, cu excepția zilelor de sărbătoare nelucrătoare.

- Dreptul la concediu de odihnă anual nu poate fi obiectul vreunei cesiuni, renunțări sau limitări. Orice înțelegere prin care se renunță, total sau parțial, la acest drept este nulă.

- Concediul de odihnă pentru primul an de muncă se acordă salariaților după expirarea a 6 luni de muncă la unitatea respectivă;

- Data programării concediului de odihnă anual, se va stabili de comun acord între Salariat, Angajator și Șeful de Secție al Salariatului, în baza unei programări prealabile cu cel puțin două săptămâni înainte de sfârșitul anului calendaristic, pentru anul viitor. La programarea concediilor de odihnă anuale se ține cont atât de dorința salariaților, cât și de necesitatea asigurării bunei funcționări a unității

- Înainte de plecarea Salariatului în concediu, acesta este obligat să depună o cerere care urmează a fi semnată de către Angajator.

- Pentru perioada concediului de odihnă anual, salariatul beneficiază de o indemnizație de concediu care nu poate fi mai mică decât valoarea salariului, sporurilor și, după caz, a indemnizației de eliberare din serviciu pentru perioada respectivă.

- Indemnizația de concediu se plătește de către angajator cu cel puțin trei zile calendaristice înainte de plecarea salariatului în concediu.

- Concediu de odihnă pentru primul an de muncă se acordă Salariaților după expirarea a 6 luni de muncă la unitatea respectivă.

- Concediul de odihnă anual se acordă Salariatului în temeiul ordinului emis de către Angajator.

- Concediul de odihnă se acordă anual conform programării prevăzute. Angajatorul are obligația de a lua măsurile necesare pentru ca salariații să folosească concediile de odihnă în fiecare an calendaristic.

- În cazuri excepționale, când acordarea concediului de odihnă anual salariatului în anul de muncă curent poate să se răsfrângă negativ asupra bunei funcționări a unității, concediul, cu consimțământul salariatului poate fi amânat pe anul de muncă următor. În acest caz, în anul următor salariatul va beneficia de două concedii, care pot fi cumulate sau divizate în baza cererii scrise.

- Este interzisă neacordarea concediului de odihnă anual timp de 2 ani consecutivi. Nu se admite înlocuirea concediului de odihnă anual nefolosit printr-o compensație în bani, cu excepția cazurilor de încetare a contractului individual de muncă al salariatului care nu și-a folosit concediul.

- Angajatorul, în cazul situațiilor de serviciu neprevăzute, are dreptul să recheme din concediu anual de odihnă Salariatul cu acordul scris al acestuia. În acest caz Salariatul nu este obligat să restituie indemnizația pentru zilele de concediu neutilizate. Retribuirea muncii Salariatului rechemat din concediu de odihnă anual se efectuează în baze generale.
- În caz de rechemare din concediu, Salariatul are dreptul să folosească restul zilelor din concediu de odihnă neutilizate în cadrul aceluiași an calendaristic.
- Salariaților, la suspendare sau încetare a contractului individual de muncă, indiferent care este temeiul, se achită compensație pentru toate concediile de odihnă anuale neutilizate, conform Codului Muncii al Republicii Moldova.

10. Concediu medical

- Salariatul, personal, trebuie să informeze imediat superiorul ierarhic asupra oricărui caz care a determinat absența acestuia pe motiv de boală.
- Este obligatorie prezentarea certificatului medical la contabilitatea Angajatorului cel târziu în ultima zi lucrătoare a lunii pe parcursul căreia s-a eliberat certificatul medical.
- Dacă certificatul medical nu este prezentat în termenul stabilit al prezentului regulament, luna respectivă nu va conține numărul de zile de concediu medical și aceste zile vor fi considerate absențe nemotivate.
- Calculul și plata concediului medical se fac cel târziu o dată cu achitarea drepturilor salariale pe luna respectivă.
- Calculul și plata indemnizațiilor de asigurări sociale se fac pe baza certificatului emis în condițiile legii.
- Certificatul medical va fi semnat de către Directorul general, de către jurist și prezentat contabilității Angajatorului.
- Condițiile de acordare și plata a concediilor de maternitate și a concediului de creștere și îngrijire a copiilor sunt cele prevăzute de legislația în vigoare.
- Angajatorul va asigura implementarea măsurilor necesare, care să promoveze îmbunătățirea securității și sănătății în muncă a Salariatelor gravide, a Salariatelor lăuze și a celor care alăptează, grup considerat vulnerabil față de anumite riscuri. La activitatea Salariatelor menționate se va ține cont de prevederile legislației în vigoare.
- Pentru a beneficia prevederile al prezentului regulament, Salariatele gravide, lăuze sau care alăptează trebuie să informeze Angajatorul asupra stării fiziologice.

11. Concedii sociale

- În cazul în care Salariații sunt nevoiți, din motive personale, familiale sau alte motive întemeiate să lipsească de la serviciu, motivarea sau plata acestor zile se efectuează conform prevederile Codului Muncii.

- Salariații, doar cu acordul Angajatorului, pot beneficia de concedii neplătite cu o durată maximă de până la 60 de zile calendaristice în baza cererii, cu indicarea motivelor justificative. În acest caz, Angajatorul emite un ordin care conține pe lângă numele, prenumele Salariatului, motivul și durata concediului neplătit.

- Salariații, doar cu acordul Angajatorului, beneficiază de concedii suplimentare plătite exprimate în zile lucrătoare, pe motive familiale, în următoarele cazuri:

Căsătoria Salariatului – 3 zile;

Căsătoria copilului Salariatului – 1 zi;

Nașterea ori înfierea copilului – 1 zi;

Decesul părinților, soțului / soției, copilului Salariatului – 3 zile;

Decesul rudelor de gradul II – 1 zi;

Mamelor care au copii în clasele I – prima zi la începutul anului școlar.

12. Protectia muncii

În scopul prevenirii accidentelor și îmbolnăvirilor profesionale, Angajatorul are următoarele obligații:

- să elaboreze și să aprobe, de comun acord cu reprezentanții Salariaților, instrucțiuni cu privire la protecția muncii, corespunzătoare condițiilor în care se desfășoară activitatea la locurile de muncă;
- să asigure evaluarea riscurilor de îmbolnăvire profesională la toate locurile de muncă;
- să stabilească măsurile de protecție corespunzătoare locurilor de muncă și factorilor de risc evaluați;
- să identifice normele specifice de securitate a muncii în raport cu activitatea care se desfășoară;
- să ia în considerare capacitatea Salariaților de a executa sarcinile de serviciu în raport cu sănătatea și securitatea în muncă;
- să comunice cercetarea, înregistrarea și declararea pe baza evidenței ținute a accidentelor de muncă și bolilor profesionale;
- să prezinte documente și să prezinte informații inspectorilor de muncă în cazul unor controale efectuate de aceștia;
- cât și alte obligații care sunt stipulate de către prevederile legislației în vigoare.

Salariații au următoarele obligații și drepturi privind sănătatea și securitatea în muncă:

- să nu expună la pericole de accidentare sau îmbolnăvire profesională propria persoană sau alți Salariați în timpul desfășurării activității;
- să-și însușească și să respecte normele și instrucțiunile de sănătate în muncă;
- să utilizeze corect echipamentele tehnice;
- să aducă la cunoștința superiorilor ierarhici situațiile cu risc de accident de muncă sau îmbolnăvire profesională;
- să dea informații organelor de control în domeniul sănătății și securității în muncă;
- cât și alte obligații prevăzute de prevederile legislației în vigoare.

13. Măsurile de prevenire și stingere a incendiilor

- Salariații Angajatorului precum și persoanele aflate în raporturi nereglementate de codul muncii au obligația respectării dispozițiilor legale și a măsurilor de ordine interioară în vederea prevenirii apariției condițiilor favorizate producerii de incendii, precum și de a înlătura consecințele acestora.

- Fumatul în incinta oficiului este strict interzis atât pentru Salariații Angajatorului cât și pentru alte persoane aflate ocazional în oficiu.

- În locurile cu pericol de incendiu este interzis fumatul și nu este permis accesul cu țigări, chibrituri sau brichete.

- Aruncarea la întâmplare a resturilor de țigări, a țigărilor aprinse sau a altor substanțe care pot cauza incendierea este interzisă.

- Nerespectarea tuturor dispozițiilor sus menționate constituie abatere și va fi sancționată corespunzător.

- Accesul persoanelor pentru efectuarea intervențiilor operative în caz de incendiu trebuie asigurat în permanență.

- Blocarea căilor de acces, de evacuare și de intervenție este interzisă.

- În toate structurile Angajatorului vor fi afișate la loc vizibil schema evacuării persoanelor în caz de incendiu.

- Angajatorul va asigura elaborarea normelor interne și instruirea Salariaților săi în domeniul protecției antincendiară.