

IM INCASO SRL - O companie de încredere și succes în Republica Moldova

Introducere:

Incaso este o companie specializată în servicii de colectare a creanțelor, cu o prezență importantă pe piața din Moldova. Într-o societate în care relațiile comerciale devin tot mai complexe și din ce în ce mai multe companii se confruntă cu dificultăți în recuperarea datoriilor, serviciile oferite de Incaso sunt esențiale pentru menținerea echilibrului financiar și a stabilității economice.

INCASO, parte a Grupului INKASO, specializată în prestarea de servicii de recuperare/colectare a datoriilor în masă și activează pe principiul „NO MONEY - NO FEE” – plătiți doar pentru rezultatul pozitiv, nimic în avans.

În Moldova, INCASO activează de peste 15 ani, **specializându-se în recuperarea datoriilor neacoperite de gaj sau ipotecă**. INCASO dezvoltă activități de colectare ale creanțelor din sectorul de telecomunicații, microfinanțare (creditare non bancar), utilități, bănci, etc. INCASO este și un jucător important pe piața achiziției de portofolii de creanțe, în special de la companii de telecomunicații, creditare, inclusiv bănci.

Cei mai mari Clienți ai INCASO: **Telefonie** – Moldcell, Moldtelecom (Organizație de stat), ș.a. **Utilități** – Premier Energy (Gaz Natural Fenosa), Moldovagaz, Apa-Canal Chișinău, AVE Ungheni (servicii de salubritate, Grupul AVE), Termoactiv (prestarea serviciilor termice), Gospodăria Locativ Comunală Cahul (servicii locativ comunale) ș.a.; **Sectorul bancar** – MoldovaAgroindbank, Energbank, FinComBank ș.a.; **creditare (organizații creditare nonbancare)** – Iute Credit, Credits 2 ALL (Forza), Sebo, MCP Finance etc.;

În **2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2018, 2019, 2020**, INCASO a fost desemnat de Camera de Comerț și Industrie a R.Moldova, MARCA COMERCIALĂ A ANULUI, MERCURIUL DE AUR, Liderul Anului. INCASO a fost desemnată și drept cea mai Notorie Companie de colectare a datoriilor din Moldova. În **2016** INCASO a fost desemnat **Contribuabil cu înalt grad de credibilitate**, distincția a fost acordată de către Inspectoratul Fiscal Principal de Stat. De asemenea în anul 2021 INCASO a obținut **Premiul I** în cadrul Concursului Local “Cel mai bun antreprenor din sectorul întreprinderilor mici și mijlocii” la nominalizarea Cel mai bun antreprenor în sfera prestării servicii pentru obținerea rezultatelor remarcabile în anul 2020.

I. Profesionalism și experiență:

INCASO se bucură de o reputație solidă datorită profesionalismului și experienței echipei sale. Compania este specializată în servicii de colectare, consultanță fiscală și administrare de afaceri, iar angajații săi sunt specialiști în domeniu, cu o înțelegere profundă a legislației fiscale și a procedurilor contabile. Cu o experiență vastă în domeniu, INCASO oferă clienților săi soluții personalizate și adaptate la nevoile specifice ale fiecărei afaceri.

Eficiența medie de colectare a datoriilor la faza prejudiciară, **pentru anul 2024, a constituit 54,70% pentru persoane fizice, și 45,30% pentru persoanele juridice**, fiind în dependență directă de vechimea datoriei, calitatea portofoliului de datornici ale Clientului, acuratețea datelor.

Suma totală a creanțelor restante gestionate de INCASO constituia, la finele 2024, cca **2 miliarde lei**.

Suma totală a creanțelor cumpărate de către INCASO pentru ½ din 2024 au fost de cca **211 Milioane lei**.

Grupul INKASSO, investește anual în IT și în perfecționarea continuă a angajaților, ce permite, atingerea unei eficiențe înalte în procesul de recuperare/colectare a datoriilor cu respectarea strictă a exigențelor de calitate ale Clientului și ale Grupului.

II. Dotarea tehnică:

INCASO utilizează echipament și soft modern pentru a-și îndeplini obiectivele, folosește tehnologii și sisteme informatice avansate:

- 10 servere fizice întreținute în încăperi special amenajate cu sursa de energie independent
- 150 de stații de lucru (PC-uri și Laptop-uri)
- 10 imprimante
- CRM propriu dezvoltat conform cerințelor specifice domeniului de activitate
- 6 servere de telefonie VOIP
- 3 servere de telefonie GSM
- expedierea automată de SMS-uri
- expedierea automată de e-mail-uri
- apeluri reci
- mesaje automate vociferate
- supraveghere video
- sistem de acces control pe segmente, roluri si cabinet
- Call Center specializat cu posibilitatea de-a lucra în grup de interes și Multitasking,

Se utilizează doar sistemele operaționale, sisteme antivirus și aplicații licențiate. Utilizarea software-ului nelicențiat este interzisă.

Se utilizează un sistem de protecție contra programelor malițioase.

Se asigură aplicarea actualizărilor de securitate la zi pentru sistemele operaționale, sistem antivirus și aplicațiile utilizate

Accesarea internetului urmează a fi realizată utilizând un Proxy server cu politica de accesare a resurselor malițioase.

Acces direct la internet de la calculatoarele partenerului prin IP public este dezactivat.

Se interzice accesul la dispozitive de stocare externe (discuri externe, stick-uri de memorie, etc.) de pe stațiile de lucru.

III. Etică și transparență:

Compania INCASO SRL se bucură de încrederea clienților săi datorită unui cod etic bine definit și a angajamentului său față de transparență și integritate. Compania respectă în mod strict legislația și normele juridice, asigurând astfel conformitatea cu toate reglementările în vigoare. INCASO SRL pune accentul pe relațiile de lungă durată cu clienții săi, bazate pe încredere reciprocă și pe furnizarea de informații complete și transparente referitoare la situația financiară a afacerii.

Din 2013-2024, INCASO susține cu succes **auditul anual, extern, de supraveghere**, care a **reconfirmat** respectarea de către companie a standardelor internaționale de calitate **ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 și ISO/IEC 27001:2022**. Ultimul audit a avut loc la 20.02.2025.

INCASO urmărește procedura standard de lucru ceea ce înseamnă: contactarea debitorului atât în scris (notificări) cât și telefonic de către personalul specializat; deplasări la domiciliul/ sediul debitorului, cu ajutorul pregătirii, în ceea ce privește comunicarea și negocierea, angajații INCASO reușesc să găsească împreună cu debitorul calea spre achitarea debitului

VI. PRELUCRAREA DATELOR PERSONALE

"Legile aplicabile privind protecția datelor" înseamnă:

- Legea privind protecția datelor personale nr. 133 din 08.07.2011 sau orice lege care o va înlocui;
- Legea comunicațiilor electronice nr. 241 din 15.11.2007 (Cap. IX) sau orice lege care o va înlocui;
- Hotărârea Guvernului Nr. 1123 din 14.12.2010 sau orice act normativ care o va înlocui

“Date cu caracter personal” – orice informație referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă (subiect al datelor cu caracter personal). Persoana identificabilă este persoana care poate fi identificată, direct sau indirect, prin referire la un număr de identificare sau la unul ori mai multe elemente specifice identității sale fizice, fiziologice,

„Prelucrarea datelor cu caracter personal” – orice operațiune sau serie de operațiuni care se efectuează asupra datelor cu caracter personal prin mijloace automatizate sau neautomatizate, cum ar fi colectarea, înregistrarea, organizarea, stocarea, păstrarea, restabilirea, adaptarea ori modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, dezvăluirea prin transmitere, diseminare sau în orice alt mod, alăturarea ori combinarea, blocarea, ștergerea sau distrugerea.

„Operator” – persoana fizică sau persoana juridică de drept public sau de drept privat, inclusiv autoritatea publică, orice altă instituție ori organizație care, în mod individual sau împreună cu altele, stabilește scopurile și mijloacele de prelucrare a datelor cu caracter personal prevăzute în mod expres de legislația în vigoare.

„Persoană împuternicită de operator” – persoana fizică sau persoana juridică de drept public ori de drept privat, inclusiv autoritatea publică și subdiviziunile ei teritoriale, care prelucrează date cu caracter personal în numele și pe seama operatorului, pe baza instrucțiunilor primite de la operator.

„Destinatar” – orice persoană fizică sau persoană juridică de drept public ori de drept privat, inclusiv autoritatea publică și subdiviziunile ei teritoriale, căreia îi sînt dezvăluite date cu caracter personal, indiferent dacă este sau nu terț. Nu sînt considerate destinatari organele din domeniul apărării naționale, securității statului și ordinii publice, organele de urmărire penală și instanțele judecătorești cărora li se comunică date cu caracter personal în cadrul exercitării competențelor stabilite de lege.

„Incident de securitate” – înseamnă orice i) încălcare reală, anticipată sau suspectată a măsurilor tehnice și organizatorice de securitate ce duc la distrugerea accidentală sau ilegală, pierderea, modificarea, dezvăluirea neautorizată sau accesul la orice date transmise, stocate sau prelucrate, inclusiv datele cu caracter personal; ii) încălcarea Legislației privind protecția datelor cu caracter personal sau a prevederilor prezentului Acord de către orice angajat actual sau fost, contractant sau agent al Împuternicitului sau de către orice altă persoană sau terță parte și/sau iii) eveniment prin care securitatea, confidențialitatea, integritatea sau disponibilitatea datelor, inclusiv a datelor personale, au fost sau ar putea fi compromise.

Părțile contractului de de prestare a serviciilor pentru colectarea debitelor/creanțelor se angajează să respecte toate Legile aplicabile privind protecția datelor.

Părțile sunt de acord că executarea obligațiilor prevăzute în Contractul Principal de către Împuternicit necesită prelucrarea datelor cu caracter personal furnizate de Operator. În acest scop, Clientul va fi considerată Operator și Împuternicitul va fi considerat ca persoană împuternicită de către operator. În calitate de operator, Clientul are dreptul să emită în orice moment instrucțiuni privind natura, scopurile și mijloacele de prelucrare a datelor cu caracter personal.

Împuternicitul, în calitate de persoană împuternicită de operator, va prelucra datele personale numai în conformitate cu Legile aplicabile privind protecția datelor, cu instrucțiunile Operatorului și prevederile Contractului. Dacă Împuternicitul este împiedicat să prelucreze datele personale în conformitate cu instrucțiunile Operatorului și cu prevederile Contractului Principal datorită Legilor aplicabile privind protecția datelor, Împuternicitul va informa Operatorul, înainte de efectuarea prelucrării.

Descrierea scopurilor și tipurilor prelucrării, categoriilor de date personale prelucrate, categoriilor de subiecți de date și durata prelucrărilor efectuate de către Împuternicit vor fi definite în Contractul Principal.

Operațiunile care necesită prelucrarea datelor cu caracter personal sunt stabilite în Contractul Principal. Împuternicitul se obligă să efectueze prelucrarea datelor numai conform descrierii din Contract. Dacă Împuternicitul intenționează să facă modificări care ar putea afecta prelucrarea datelor personale, Împuternicitul este obligat să notifice Operatorul pentru a obține consimțământul scris prealabil. Orice modificare a prelucrării va conduce la o

modificare a Contractului.

După ce Operatorul cesează creanțele debitorilor către Împuternicit (cesionar), cesionarul cât și Operatorul sunt ambii operatori independenți de date cu caracter personal, fiind responsabili în mod separat și independent pentru respectarea prevederilor Legișlației aplicabile. Astfel, după cesiunea creanțelor, Cesionarul va prelucra informația privind debitorii, din nume propriu, în conformitate cu prevederile Legișlației aplicabile și Contractul Principal, în principal în scopul colectării / recuperării pe cale extra-judiciară și/sau judiciară, inclusiv de executare, a sumelor datorate de debitori.

IV. Servicii variate și adaptate:

Un alt aspect care evidențiază calitatea companiei INCASO este gama largă de servicii pe care le oferă. Compania acoperă o gamă completă de necesități cum ar fi precollection, securizarea creanțelor, gestiunea creanței (începând cu faza prejudiciară, faza judiciară și faza de executare), platforma informațională Infobiz (B2B) și în final cesiunea creanței. INCASO este capabilă să se adapteze la cerințele specifice ale fiecărui client, indiferent de dimensiunea sau domeniul de activitate al afacerii.

V. Recomandări și recunoaștere:

Compania INCASO SRL se bucură de o reputație excelentă în rândul clienților săi și în comunitatea de afaceri din Republica Moldova. Numeroase recomandări pozitive din partea clienților mulțumiți atestă calitatea serviciilor oferite de companie. De asemenea, compania a obținut recunoaștere și premii în domeniul său de activitate. Aceste recomandări și recunoașteri contribuie la consolidarea reputației și credibilității INCASO în piața din Republica Moldova.

VI. Suport și comunicare eficientă:

Un alt aspect important al companiei INCASO este angajamentul său față de clienți și disponibilitatea de a oferi suport și consultanță pe tot parcursul colaborării. Echipa de profesioniști a INCASO este întotdeauna pregătită să răspundă întrebărilor și să ofere soluții prompte și eficiente. Comunicarea transparentă și deschisă este o valoare centrală a companiei, ceea ce permite clienților să se simtă în siguranță și să aibă încredere în serviciile oferite.

Concluzie:

Compania INCASO este o prezență solidă și de încredere în peisajul afacerilor din Republica Moldova. Prin profesionalismul, experiența și angajamentul său față de clienți, compania a reușit să câștige respectul și încrederea acestora. Portofoliul său divers de servicii, adaptate nevoilor individuale ale fiecărui client, și etica sa de lucru transparentă și integritate sunt doar câteva dintre motivele pentru care INCASO este considerată o companie de succes.

INCASO SRL se evidențiază prin abordarea personalizată, suportul constant și soluțiile inovatoare pe care le oferă, contribuind astfel la dezvoltarea și prosperitatea afacerilor în Republica Moldova. Cu o echipă dedicată și o reputație remarcabilă, INCASO rămâne o alegere de încredere pentru orice afacere care caută servicii contabile și consultanță fiscală de calitate.

INCASO își vede *misiunea de a îmbunătăți cultura plăților și a activității economice.*

