


Aprobat
la 12.12.2018

Actualizat la 31.07.2023

Director financiar: Popa dan


Ordin cu privire la delegarea
responsabilităților nr. 120/2 din 28.07.2023



REGULAMENT privind prestarea serviciilor

I. Dispoziții generale

1.1. Regulamentul privind prestarea serviciilor (*în continuare – Regulament*) stabilește modul de prezentare clienților și potențialilor clienți (*în continuare – clienți*) a informației privind situația financiară a OCN,,Invest-Credit,,SRL și prestarea serviciilor financiare.

1.2. OCN,,Invest-Credit,,SRL este obligat să pună la dispoziția clienților informații, în modul stabilit de Regulament, atât pînă la încheierea, cît și pe parcursul derulării contractului.

1.3. Prezentul Regulament nu modifică obligațiunile OCN,,Invest-Credit,,SRL de a prezenta, publica sau de a dezvălui în alt mod informația prevăzută de alte acte normative în vigoare.

1.4. Prezentul Regulament stabilește reguli privind modul de evaluare a bonității beneficiarilor de credite nebancale, criteriile și condițiile de prestare a serviciilor, modul de calcul al penalității al ratei dobînzii și a componentelor costului total al serviciului, precum și modul de garantare de către client a rambursării la scadență a creditului.

1.5. În sensul legii nr. 105 din 13.03.2003 cu privire la drepturile consumatorilor, *consumator este* orice persoană fizică ce intenționează să comande sau să procure ori care comandă, procură sau folosește produse, servicii pentru necesități nelegate de activitatea de întreprinzător sau profesională;

II. Informații privind activitatea OCN,,Invest-Credit,,SRL

2.1. OCN,,Invest-Credit,,SRL are obligația să pună la dispoziția clienților următoarele informații referitoare la activitatea desfășurată:

- 1) denumirea și forma juridică de organizare;
- 2) codul IDNO;
- 3) adresa sediului;
- 4) informații privind managementul OCN,,Invest-Credit,,SRL (structura organizațională și funcțiile respective, persoanele cu certificat de calificare, subdiviziunile separate, componența consiliului de administrație și a executivului, cenzorii);
- 5) informații privind respectarea normelor de prudență financiară stabilite de legislație (capitalul social, rezerve, fonduri de garanție, lichiditatea etc.);
- 6) informații privind serviciile și produsele financiare practicate și tarifele aplicate;
- 7) rețeaua și canalele de distribuție a serviciilor și produselor financiare;
- 8) informații generale privind activele, obligațiile, veniturile și cheltuielile, numărul de contracte pentru ultimul an de activitate;
- 9) informații privind modalitățile de întocmire a sesizărilor/reclamațiilor și factorii de resort autorizați să primească și să soluționeze sesizările/reclamațiile clienților;
- 10) copia licenței - în cazul cînd activitatea OCN,,Invest-Credit,,SRL este supusă licențierii;
- 11) Copia Extrasului din registrul Organizațiilor de Creditare Nebancare autorizate;

12) informații privind suspendarea activității OCN,,Invest-Credit,,SRL – din momentul intrării în vigoare și pe toată perioada de valabilitate a deciziei respective.

2.2. Informația indicată în punctul 2.1 se afișează pe panou în oficiul și subdiviziunile separate, officii secundare ale OCN,,Invest-Credit,,SRL și pe pagina acestuia în rețeaua internet și se actualizează imediat în cazul modificării. Se recomandă ca OCN,,Invest-Credit,,SRL să prezinte informația menționată și în formă de broșură.

2.3. OCN,,Invest-Credit,,SRL are obligația de a pune la dispoziția clienților următoarele informații referitoare la contract:

- 1) legea și actele normative care guvernează contractul;
- 2) clauzele opționale ale contractului;
- 3) condițiile și termenele de plată pentru serviciile acordate;
- 4) modalitățile de încetare a contractului;
- 5) consecințele (penalitățile) neexecutării contractului de către părți;
- 6) procedura de soluționare a eventualelor litigii dintre el și clienți.

2.4. OCN,,Invest-Credit,,SRL păstrează în oficiul său și face accesibilă beneficiarilor, la cererea acestora, următoarea informație pentru perioada ultimilor trei ani de activitate:

- 1) raportul anual, prezentat la Banca Națională a Moldovei, iar cu referire la creditele de consum, prezentat la Comisia Națională a Pieței Financiare;
- 2) avizul auditorului, în cazurile prevăzute de legislație;
- 3) statutul OCN,,Invest-Credit,,SRL;
- 4) strategii și perspective de dezvoltare a activității OCN,,Invest-Credit,,SRL, în cazul când acestea sînt elaborate.

2.5. Informația menționată în punctul 2.4 se autentifică prin semnătura conducătorului OCN,,Invest-Credit,,SRL (iar în cazul în care se întocmește în baza informației contabile - și de contabilul-șef) și prin stampila acestuia.

2.6. OCN,,Invest-Credit,,SRL poate dezvălui și altă informație pe care o consideră importantă la evaluarea situației financiare, activității proprii și riscurilor pe care și le asumă.

2.7. OCN,,Invest-Credit,,SRL va ține un registru special, în care clienții, la încheierea contractului, prin semnătură, vor confirma faptul că au luat cunoștință de informația prevăzută de prezentul Regulament.

III. Informații specifice activităților pe piața financiară nebanară

3.1. OCN,,Invest-Credit,,SRL va pune la dispoziția clienților informația referitor la acordarea creditelor și anume:

- 1) suma minimă/maximă a creditului;
- 2) termenul minim/maxim al creditului;
- 3) rata dobînzii achitată de client, precum și metoda de calculare a valorii absolute a ratei dobînzii;
- 4) alte plăți care vor fi achitate de client și care nu sînt incluse în rata dobînzii;
- 5) modul (anuități, rate, integral) și frecvența plăților;
- 6) documentele necesare pentru obținerea creditului;
- 7) cerințe privind modul de garantare a creditelor;
- 8) procedura de modificare a clauzelor contractuale privind rata dobînzii.

IV. Reguli privind modul de evaluare a bonității beneficiarului de credite nebanare

4.1. *Anterior încheierii unui contract de credit, OCN,,Invest-Credit,,SRL de creditare nebanară evaluează bonitatea consumatorului creditului în conformitate cu cerințele de creditare responsabilă aprobate de autoritatea de supraveghere.*

4.2. *La evaluarea bonității consumatorului, OCN,,Invest-Credit,,SRL evaluează capacitatea acestuia de a-și asuma o anumită obligație în temeiul contractului de credit pe care ar putea să și-o onoreze împreună cu obligațiile de credit deja asumate.*

4.3. *Evaluarea bonității consumatorului are drept scop:*

- a) *prevenirea oricăror întârzieri în efectuarea plăților, a nerambursării creditului/leasingului financiar sau a întârzierii în exercitarea dreptului de gaj;*
- b) *neadmiterea în procesul de creditare/leasing financiar a depășirii nivelului maxim admis al gradului de îndatorare a consumatorilor, respectându-se limitele prevăzute de autoritatea de supraveghere;*

c) asigurarea rambursării creditului din venitul consumatorului, și nu prin recuperarea forțată a acestuia din contul bunului gajat sau din contul modificărilor valorii bunului gajat, sau din contul altor active ale consumatorului.

4.4. În cazul în care părțile unui contract de credit convin să modifice suma totală a creditului/leasingului financiar, organizația de creditare nebancaară, înainte de orice creștere a valorii totale a creditului/leasingului financiar, va actualiza informațiile disponibile privind consumatorul și bunul gajat, la fel ca și în cazul unei solicitări noi de credit, și, în baza informațiilor actualizate, va efectua o evaluare repetată a bonității consumatorului.

4.5. Pentru o bună organizare și desfășurare a operațiunilor de creditare nebancaară, OCN,,Invest-Credit,,SRL apelează la evaluarea clienților, atât a persoanelor fizice, cât și a persoanelor juridice, în vederea stabilirii capacității fiecăruia de plată.

4.6. Pentru a stabili bonitatea unui client, există anumite criterii de apreciere a acestora. Astfel, pentru clienții persoane fizice, aceste criterii se referă la:

- Venitul mediu lunar;
- Starea civilă;
- Proprietățile persoanelor fizice;
- Profesia;
- Vârsta;
- Vechimea la locul de muncă;
- Mediul de proveniență: rural sau urban;
- Nivelul angajamentelor de plată;
- Numărul de persoane aflate în întreținere
- Nivelul studiilor;
- Cheltuielile lunare;
- Istoria de creditare etc...

Pentru clienții persoane juridice, aceste criterii se referă la:

- Rapoartele financiare
- Lipsa datoriilor
- Durata de activitate
- Rulajul ultimei perioade
- Existența stocurilor de materie primă sau produse
- Proprietățile(imobile, automobile, alte obiecte)
- Istoria de creditare etc...

4.7. Creditorul realizează evaluarea bonității consumatorului pe baza unui volum suficient de informații obținute, inclusiv de la consumator și după caz, pe baza consultării bazele de date relevante cu respectarea **Legii nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal.**

4.8. Pentru a avea o evaluare corectă a bonității clientului, dar și a cunoaște cât mai mult despre acesta, în cadrul OCN,,Invest-Credit,,SRL este stabilită o procedură de lucru, începând cu primul contact cu clientul și până la acordarea creditului nebancaar, descrisă mai jos:

- **Primul contact cu clientul** – Este situația în care agentul de creditare întreține o discuție cu clientul, explicându-i condițiile de creditare, afla informația necesară stabilirii din start dacă clientul corespunde regulilor legale și politicii de creditare, propune variante de finanțare reiesind din spectrul de produse pe care le ofera Invest-Credit. Primul contact(întrevedere), poate avea loc la oficiul Invest-Credit, la afacerea clientului, la telefon, etc
- **A doua întrevedere** - are loc la domiciliul și/ sau afacerea clientului. Agentul de creditare se informează asupra afacerii clientului, veniturilor, cheltuielilor, riscurilor, etc. Totodată poate avea loc îndeplinirea cererilor de finanțare. Agentul de creditare întreține o discuție prietenoasă cu clientul pentru a înțelege



specificul afacerii si a domeniului de activitate a clientului, in scopul propunerii solutiilor de finantare. Este de datoria agentului de creditare sa se asigure ca clientul cunoaste si intelege toate conditiile de creditare. Agentul de creditare colectează pachetul de documente necesare finantarii și verifică informația primită de la client conform exigențelor „Legii nr. 308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului,,

- **Intocmirea pachetului de documente** – dupa ce a avut loc colectarea informatiei, si a documentelor are loc analiza afacerii clientului cu intocmirea dosarului de finantare.
- **Prezentarea pachetului de documente si toata informatia cu privire la client catre comitetul de creditare (departamentul riscuri) pentru a fi aprobata sau respinsa cererea de finantare.**

Daca cererea de finantare este aprobata se stabileste cu clientul data si ora cind are loc semnarea contractelor si eliberarea banilor. In caz contrar i se comunica respectuos clientului ca cererea de finantare a fost respinsa.

- **Semnarea contractelor** – are loc explicarea contractelor catre clienti si semnarea lor. Clientii sunt in drept sa puna intrebari suplimentare. E de datoria agentului de creditare sa se asigure ca clientul intelege conditiile contractuale. Dupa ce conditiile contractuale sunt clare si clientul este de acord , are loc semnarea propriuzisa a contractelor.
- **Primirea banilor** – are loc la casieria Invest-Credit, sau prin transfer la contul clientului, in baza buletinului de identitate, contractului de imprumut si graficului de achitare, după ce au fost instituite toate garanțiile stabilite la aprobare.

4.5. Începînd de la primul contact cu clientul și pînă la eliberarea banilor, fiecare angajat al OCN,,Invest-Credit,,SRL, implicat în acest proces, are obligația de a verifica informația prezentată de către client, comportamentul, dar și alte aspecte ce pot da o evaluare calificată corectă a bonității beneficiarului de credit nebanca.

4.6. Procedura de creditare descrisă la p.4.4 din prezentul regulament este una generală și poate suferi modificări. Totodată cu aprobarea conducerii sau a comitetului de creditare pentru unele categorii de clienți sau pentru clienții repetați pot fi efectuate derogări de la procedura de creditare descrisă mai sus, sau pot fi utilizate alte metode de creditare în limita legislației în vigoare.

V. Criteriile și condițiile de prestare a serviciilor

5.1. OCN „Invest-Credit,,SRL, acordă la cererea clienților credite nebanca dacă îndeplinesc următoarele criterii și condiții:

- Să fie cetățean al Republicii Moldova, sau să fie înregistrat ca persoană juridică conform legii.
- Scopul creditului, corespunde unui produs din grila de produse ale OCN,,Invest-Credit,,SRL.
- Clientul să nu fi fost atras la răspundere penală pentru infracțiuni grave sau deosebit de grave. OCN,,Invest-Credit,,SRL își rezervă dreptul de a nu lucra și cu alți clienți care au fost atrași la răspundere penală pentru alte categorii de infracțiuni.
- Să facă dovada prin acte sau altă modalitate a veniturilor ce vor permite rambursarea corespunzătoare a creditului (rată, dobîndă, penalitate, alte plăți stabilite de contract).
- Să prezinte și să instituie garanțiile stabilite de către OCN,,Invest-Credit,,SRL pentru creditul solicitat.

- Clientul dar și alți membri ai familiei care locuiesc în aceeași gospodărie sau fidejursorii acestuia să nu înregistreze la data solicitării creditului, obligații neachitate (restante) față de OCN,,Invest-Credit,,SRL, sau față de alte organizații sau instituții.
- Alte criterii și condiții stabilite de lege și în procedurile și regulamentele interne ale OCN,,Invest-Credit,,SRL.

5.2. OCN ,,Invest-Credit,,SRL prestează servicii de creditare nebanară ținând cont de următoarele Principii:

- 1 Confidentialitatea
2. Transparența
3. Integritatea
4. Utilizarea regulii,,Cunoste-ți clientul,,
5. Administrarea riscurilor
6. Continuitatea
7. Creditării responsabile
8. Capacitatea de plată a clientului
9. Loialitatea etc.

VI. Modul de efectuare a achitărilor, de calcul al penalității, ratei dobânzii anuale efective și altor componente ce formează costul total al serviciului.

6.1. Efectuarea a achitărilor și modul de calcul a ratei dobânzii:

1. Plățile se efectuează lunar în zile de lucru;
2. Plățile includ corpul împrumutului(creditului) și dobânda sau numai dobânda în cazul grației;
3. Dobânda se calculează de la soldul inițial sau de la soldul rămas pentru diferite produse;
4. La calculul dobânzii se iau în calcul numărul de zile de utilizare a creditului;
5. Doânda se calculează reieșind dintr-un an de 365 zile;
6. Plățile lunare pot include și diferența de curs în cazul în care la data efectuării plății cursul dolarului este mai mare decât cursul la data debursării creditului;
7. În cazul întârzierilor suma care trebuie de achitat poate include în afara de corpul împrumutului(creditului) și penalități pentru fiecare zi de întârziere, sau comisioane pentru întârzieri mai mari de 14 zile la transă. (Art. 2.7. și 2.9 din contract)(Informația detaliată este prezentată în contracte și la panoul de informații).
8. O transă de achitare se poate compune din următoarele sume:
 - corpul creditului (obligatoriu)
 - dobânda (obligatoriu)
 - diferența de curs (dupa caz, art. 2.6 pt. 9, 10 al contractului)
 - penalități (dupa caz, art 2.7 al contractului)
 - comisioane (dupa caz, art 2.9 al contractului)

- **Fomula de calcul a valorii absolute a dobânzii:**

a) de la soldul inițial este următoarea:

$$D = \frac{Si \cdot d \cdot T}{100 \cdot 365} \text{ unde :}$$

D – valoarea absolută a dobânzii

Si- suma inițială a creditului

d- rata anuală a dobânzii în %

T-termenul utilizării creditului (zile)

Ex: Clientul a obținut un credit nebancaar în valoare de 10.000 lei, la o dobînda de 15 %. Pînă la prima tranșă de achitare el are 31 zile la dispoziție. Dobînda pe care trebuie sa o plăteasca la prima tranșă scadența este:

$$D = \frac{10.000 \text{ lei} * 15 * 31 \text{ zile}}{100 * 365 \text{ zile}} = 127,4 \text{ lei}$$

Același principiu se pastrează și pentru următoarele tranșe.
Formula de calcul a penalității :

Pentru prima zi de întîrziere
P 1 = 35 lei + 0,5 % * Tr

Pentru mai mult de o zi de întîrziere
P 2 = P 1 + (0,5 % * Tr) *(nzi - 1), unde :

P1 – valoarea absolută a penalității pentru prima zi de întîrziere

P 2 – valoarea absolută a penalității pentru mai mult de o zi de întîrziere

Tr – valoarea absolută a tranșei scadente în întîrziere (se compune din corpul împrumutului(creditului) și dobîndă)

nzi – numarul de zile de intirziere

b) de la soldul rămas este urmatoarea:

$$D = \frac{Sr * d * T}{100 * 365} \text{ unde :}$$

D – valoarea absolută a dobînzii
Sr- suma rămasă a creditului
d- rata anuală a dobînzii în %
T-termenul utilizării creditului (zile)

Ex: Clientul a obținut un credit nebancaar în valoare de 10.000 lei, la o dobînda de 15 %. Pînă la prima tranșă de achitare el are 31 zile la dispoziție. Dobînda pe care trebuie sa o plăteasca la prima tranșă scadența este:

$$D = \frac{10.000 \text{ lei} * 15 * 31 \text{ zile}}{100 * 365 \text{ zile}} = 127,4 \text{ lei}$$

La a doua transa de achitare, in cazul in care clientul a achitat 500 lei din imprumut la prima transa, avem urmatorul calcul:

$$D = \frac{9.500 \text{ lei} * 15 * 31 \text{ zile}}{100 * 365 \text{ zile}} = 121,03 \text{ lei}$$

Astfel, la fiecare transa de achitare, valoarea absoluta a dobinzii se calculeaza din soldul ramas al imprumutului. In acest caz, valoarea absoluta a dobinzii scade la fiecare transa noua, deoarece scade si soldul imprumutului.

- **Pentru clienții consumatori- Rata dobânzii de credit anuale specificate în contractul de credit nu poate să depășește 50% .**

6.2. Dobînda anuală efectivă a creditului este egală, pe o perioadă de un an, cu valoarea actuală a tuturor angajamentelor (trageri, rambursări și costuri), viitoare sau prezente, convenite de Creditor și de Debitor, este calculată în conformitate cu formula matematică stabilită de legislație.

Exemplul:

$$\sum_{k=1}^m C_k(1 + X)^{-t_k} = \sum_{l=1}^{m'} D_l(1 + X)^{-s_l},$$

- unde:
- X este DAE;
 - m este numărul ultimei trageri;
 - k este numărul unei trageri, astfel $1 \leq k \leq m$,
 - C_k este valoarea tragerii k;
 - t_k este intervalul, exprimat în ani și fracțiuni de an, dintre data primei trageri și data fiecărei trageri ulterioare, astfel $t_1 = 0$,
 - m' este numărul ultimei rambursări sau plăți;
 - l este numărul unei rambursări sau plăți;
 - D_l este cuantumul unei rambursări sau plăți;
 - s_l este intervalul, exprimat în ani și fracțiuni de an, dintre data primei trageri și data fiecărei rambursări sau plăți următoare.

6.3. Penalitatea și modul de calcul al acesteia.

În cazul întârzierilor suma care trebuie de achitat poate include în afara de corpul împrumutului(creditului) și penalități:

- în valoare de **35 lei**, care este o penalitate în sumă fixă, ce se încasează doar pentru prima zi de întârziere a fiecărei rate de achitare.
- în valoare de **1,00 %** din suma întârziată pentru fiecare zi de întârziere a plății. (Art 2.7 al contractului de credit).

Penalitatea de 1,00% se calculează după următoarea formulă:

A (suma ce este în întârziere) * 1,00% (coeficientul penalității) * B (numarul de zile întârziate) =
penalitatea.

Penalitatea și alte plăți(comisioane, taxe, dobânzi de întârziere etc) pentru creditele acordate consumatorilor se va încasa doar în limita stabilită de lege și anume:

- ***Plățile aferente (comisioane, taxe, penalități, dobânzi de întârziere și orice alt tip de plată), cu excepția dobânzii, pe o zi de credit nebankarnu trebuie să nu depășească 0,04% din valoarea totală a creditului nebankar, în cazul acordării creditului nebankar consumatorilor;***

VII. Garanțiile de rambursare la scadență a Creditului

7.1. OCN „Invest-Credit”, SRL, acordă credite nebankare în conformitatea cu legea și regulamentele interne. La acordarea anumitor categorii de credite sunt instituite garanții care asigură rambursarea corespunzătoare a creditelor acordate.

7.2. Garanțiile instituite de către OCN „Invest-Credit”, SRL la acordarea de credite nebankare pot fi:

- garantarea prin încheierea contractului de fidejusiune;
- garantarea prin încheierea contractului de gaj;
- garantarea prin încheierea contractului de ipotecă.
- alte tipuri de garanții în conformitate cu legislația RM.

7.3. Regulile cu privire la fidejusiune sunt stabilite în Codul Civil al Republicii Moldova.

7.4. Regulile cu privire la gaj și ipotecă sunt stabilite în codul civil al Republicii Moldova.

7.5. Pentru o mai clară aplicabilitate în cadrul OCN „Invest-Credit”, SRL este elaborat și adoptat „Regulamentul cu privire la gaj și ipotecă”,.