

OCN "Suport Real " SRL

Asociat Unic

Aprobat la 16.08.2021

Modificat la 20.05.2022



**Regulament
privind prestarea serviciilor
OCN "Suport Real " SRL**

1. Dispoziții generale.

Prezentul Regulament este elaborat în conformitate cu prevederile Legii cu privire la organizatiile de creditare nebancaire nr.1 din 16.03.2018, Legii privind Contractele de credit pentru consumatori nr.202 din 12.07.2013, Legii privind protecția consumatorilor nr.105-XV din 13.03.2003, Codului civil și altor acte normative ale RM.

Regulamentul privind prestarea serviciilor în cadrul OCN „Suport Real“ SRL stabilește cadrul general pentru activitatea de creditare a Companiei, în scopul îndeplinirii planului de afaceri al Companiei și asigurării evaluării minuțioase a creditelor și calității înalte a portofoliului corespunzător.

Regulamentul dat descrie procesele de creditare a clienților persoane juridice și a persoanelor fizice cu venituri non-business, inclusiv prevede criteriile și condițiile de prestare a serviciilor, dezvoltarea componentelor costului total al serviciului, a modului de calcul al penalității, al reței dobânzii, precum și modalitățile de garantare de către client a rambursării la scadență a creditului, stabilește abordarea care urmează a fi adoptată pentru managementul adecvat și convenit al riscului de credit în cadrul Companiei.

Prezentul Regulament a fost elaborat în conformitate cu politicile interne, actele normative subordonate legii și aprobat de către Fondatorul Societății.

Acest document urmează a fi revizuit și actualizat anual.

Noțiuni de bază utilizate:

- Credit acordat consumatorului – Prin consumator se înțelege orice persoană fizică sau grup de persoane fizice constituite în asociații, care, în temeiul unui contract care intră sub incidența legii cu privire la protecția consumatorului, acționează în scopuri din afara activității sale comerciale, industriale sau de producție, artizanale ori liberale.
- DAE- include toate costurile pe care le implică un credit: dobânda anuală, costul asigurării, comision de analiză dosar, taxele de administrare (lunare sau anuale), fie că este vorba despre o sumă fixă, fie că se referă la un procentaj din soldul creditului rămas de achitat. Potrivit legii creditului de consum, DAE trebuie să exprime costul total al creditului.
- Grafic de plăți consumatorului- reprezintă sumele care clientul urmează să le achite lunar format din soldul creditului, dobânda, comisioane.
- Rata dobânzii aferente creditului- reprezintă prețul care trebuie plătit pentru împrumutarea, respectiv utilizarea, unei sume de bani pentru o anumită perioadă, mai precis suma pe care un împrumutat (debitor) o plătește unui împrumutător (creditor), pentru banii creditați.

Criteriile și condițiile de prestare a serviciilor Grupuri țintă de creditare Grupul de clienți de bază al Companiei este format din antreprenori din categoria micro din Moldova, care operează ca persoană juridică sau fizică (SRL, PP, GT, II, COOP, etc.).

Compania de asemenea oferă credite cu scopul îmbunătățirii condițiilor de trai, procurării imobilelor, autoturismelor și pentru consum persoanelor fizice, care nu desfășoară activitatea de antreprenoriat și majoritatea veniturilor cărora provine din salarii, remitențe sau pensii.

Categoriile clienților și Produse

Clasificarea clienților poate avea loc după tipuri de venit, categoria clienților, tipuri de produse și tehnologia de analiză. În continuare vom desfășura categoriile de produse OCN „Suport Real „ SRL :

1.1. Produsul de finanțare **“Credite de consum”**, în continuare "credit nebancair", este un produs universal care poate fi utilizat pentru diferite scopuri care pot apărea pentru o persoană fizică: tratamente, odihnă, organizarea sărbătorilor, plata studiilor, reparații curente, procurarea automobilelor, ș.a.

1.2. Produs de finanțare **“Credit Imobiliar”**, în continuare “Credit ipotecar” este un produs exclusiv pentru persoane fizice care va susține procurarea imobilelor locative precum și cele cu destinație nelocativă.

1.3. Produs de finanțare procurarea automobilului tau. Produs exclusive pentru persoane fizice care va susține procurarea mijloacelor de transport.

1.4. Creditele nebankare vor fi acordate in MDL ; EURO; - În cazul contractării creditelor nebankare în valută străină, atunci în fiecare contract va fi indicat obligatoriu următoarele puncte în dependență de condițiile negociate:

- Creditul nebankar va fi eliberat la contul Debitorului în valuta națională la cursul de cumparare BC " XXX " SA (banca in care OCN "Suport Real" SRL va avea cont) din ziua eliberării acestuia.

- Creditul nebankar va fi achitat la contul Creditorului în valuta națională conform cursului de vânzare a BC " XXX " SA (banca în care OCN "Suport Real" SRL va deține cont) din ziua achitării.

1.5. Produs de refinanțare este un produs destinat pentru persoanele fizice și juridice cu statut (SRL, PP, GT, II, COOP, etc.), cu scop de refinanțare și centralizare a mai multor credite cu condiția că istoria creditară a clientului este pozitivă.

Toate trei produse se consideră credite nebankare puse la dispoziție de catre OCN "Suport Real " SRL.

1.6. Creditul nebankar ce va depăși suma de 30 mii lei va fi acordat doar cu asigurare.

1.7. La valoarea de gaj se aplică o marjă de risc de minim 30 % de la valoarea de piață a bunurilor gajate.

1.8. Suma creditului nebankar care se cere contractat va fi obligator asigurat 100 % cu imobil sau bunuri mobile, reieșind din valoarea de gaj.

1.9. Eliberarea creditelor nebankare se va efectua prin transfer, având la bază intermediul bancilor comerciale.

1.10. Înainte de încheierea unui contract de credit, creditorul evaluează bonitatea consumatorului pe baza unui volum suficient de informații obținute inclusiv de la consumator și, după caz, pe baza consultării bazei de date relevante.

1.11. Este interzis aplicarea ratei dobânzii de credit anuale specificate în contractul de credit, dacă aceasta depășește 50%, iar toate celelalte plăți aferente (comisioane, taxe, penalități, dobânzide întârzieri și orice alt tip de plată), cu excepția dobânzii pe o zi de credit nebankar/leasing financiar depășesc 0,04% din valoarea totală a creditului nebankar, în cazul acordării creditului nebankar consumatorilor;

1.12. Este interzis stabilirea costului total al creditului nebankar (care include dobânzi, comisioane, taxe, penalități, dobânzide întârzieri și orice alt tip de plată) mai mare decât valoarea debursată conform contractului respectiv sau decât valoarea de intrare a bunului în contractul de leasing financiar pentru consumatori care nu este destinat achiziționării, construcției sau renovării (modernizării) unei locuințe garantate cu un bun imobil în vederea asigurării obligației de plată a creditului respectiv;

2. Condiții primordiale în scopul minimizării riscurilor pe parcursul activității :

Criteria de eligibilitate persoane juridice :

- Analiza capacității de plată a clienților persoane juridice
Capacitatea/Bonitatea de plată a clientului va fi evaluată în baza:
- Evaluare calitativă:
 - o istoricul afacerii, evoluția, reputația, capacitatea de adaptare;
 - o aptitudinile și calificarea proprietarilor /managerilor/angajaților cheie;
 - o poziționarea debitorului pe piață și fața de competitor;
 - o evaluarea dorinței antreprenorului de a rambursa expunerea de credit;
 - o evaluarea proiectului finanțat;
 - o evaluarea istoriei de credit a debitorului;
- Evaluare financiară
 - o calitatea, plauzibilitatea și fiabilitatea rapoartelor financiare ale clientului;
 - o capacitatea de plată a clientului;
 - evaluarea gajului/fidejuratorului (aunci când/dacă este necesar)

Evaluarea calitativă a clientului:

În cadrul interviului cu clientul, desfășurat la locul de afacere, Expertul de creditare își formează o opinie privind personalitatea și caracterul clientului și a membrilor de familie, în măsura în care este posibil, analizează dacă persoana este de încredere și responsabilă și are dorința de a intra în relația contractuală și de a rambursa expunerea de credit.

Toate acestea au un rol important în decizia privind acordarea creditului. Cererile clienților, care nu demonstrează o atitudine matură, deschisă și responsabilă vor fi respinse. De asemenea, Expertul de creditare va studia istoricul afacerii, caracterul stabil al evoluției, caracterul stabil al pieței de operare a afacerii. Expertul de creditare de asemenea va verifica afacerea vizual pentru a se asigura că aceasta corespunde istoricului afacerii și performanței, declarate de client. Expertul de creditare va evalua proiectul clientului, se va asigura că clientul este în stare să investească, să desfășoare și să gestioneze proiectul, că clientul dispune de mijloace financiare pentru finisarea proiectului, precum și că proiectul va contribui pozitiv la profitabilitatea afacerii.

Criteriile de eligibilitate persoane fizice :

2.1. Persoanele care pot beneficia de asemenea Credite Nebancare trebuie să corespundă următoarelor criterii de eligibilitate:

- Sa fie cetățean al Republicii Moldova;
- Sa aiba vârsta cuprinsă între 18 – 65 ani;
- Sa aiba un loc permanent de muncă.
- Fiecare cerere va fi însoțită de un raport eliberat de către un Birou a Istoriilor de Credit acreditat din Republica Moldova, iar pentru luarea unei decizii pozitive, acesta nu va indica istorie negativă.
 - Cu un stagiu de munca nu mai mic de 1 an.
 - Fiecare credit nebancaar va avea de preferință un fidejutor (obligator soț/soție).
 - Imobil în proprietate (apartament, casă, lot de teren) ar fi un avantaj în luarea deciziei de acordare a împrumutului în cazul când drept asigurare se propun imobile a carui proprietar este o persoană terță.

2.2. Comisioanele, dobânzile se aplică conform tarifelor stabilite.

2.2.1 Compania nu percepe comision de acordare a creditelor.

2.3. Suma plăților lunare aferente creditului nebancaar nu trebuie să depășească 50% din veniturile lunare medii ale solicitantului și/sau fidejutorului.

2.4. La acordarea creditului nebancaar se va lua în considerație numărul persoanelor la întreținerea solicitantului (în cazul când soțul/soția nu este angajat(ă), se va socoti ca persoană la întreținere).

2.5 Dobânda de utilizare a creditului nebancaar obligator va fi încasată fără perioada de grație.

Istoria de credit – disciplina plăților a clientului urmează a fi verificată în cadrul Biroului Istoriei de Credit și analizată atent. În cazul în care clientul a admis întârzieri îndelungate, frecvente și nemotivate de plată, cererea acestuia va fi respinsă.

Cu toate acestea, în dependență de motivele întârzierilor, astfel de clienți pot să primească un credit, cu condiția că decizia se va baza pe motive clare, concrete și întemeiate. Calitatea istoriei de credit va afecta cerințele privind garanția și prețul la credit. Evaluarea financiară a afacerii Capacitatea de plată a clientului va fi calculată în baza puterii financiare a acestuia, adică capacității de a-și îndeplini obligațiile de plată față de Companie. În scopul evaluării situației financiare a clientului, Expertul de creditare va elabora bilanțul și contul de profit și pierdere. Sursa principală de informații pentru elaborarea rapoartelor financiare sunt înregistrările evidența activității clientului, informația verbală și inspecția vizuală. Informațiile astfel colectate vor fi verificate prin comparație cu răspunsurile la diferite întrebări, informația primită de la biroul de credite și alte surse.

După acumularea datelor financiare, Expertul de creditare le va analiza pentru a stabili capacitatea de plată a clientului din perspectiva primirii finanțării pentru scopuri private și antreprenoriale. Evaluarea capacității de plată se va baza pe înțelegerea puterii financiare a afacerii în ceea ce ține de nivelul lichidității, profitabilitate și solvență, precum și pe analiza riscurilor posibile pentru puterea financiară a clientului și metodelor de gestionare a acestora. Evaluarea garanției și fidejursorilor Managementul superior va elabora proceduri privind evaluarea adecvată a garanției și fidejursorilor, în cazul în care este necesar. Fidejursorii vor dispune de active sau venituri necesare pentru acoperirea părții substanțiale a expunerii în cazul în care clientul nu va fi în stare să o ramburseze sau relația lor cu clientul permite influențarea deciziilor de afaceri și dorința clientului de a rambursa expunerea de credit. Garanții pot constitui active suficiente pentru acoperirea părții substanțiale a expunerii în caz de insolvabilitate.

În ambele cazuri persoane fizice cât și juridice :

Înainte de acordare a creditului vor primi informația precontractuală:

Informațiile precontractuale sunt furnizate:

a) cu suficient timp înainte, dar cel puțin cu 15 zile calendaristice înainte ca un consumator să încheie un contract de credit sau să accepte o ofertă. Perioada de 15 zile poate fi redusă cu acordul scris al consumatorului;

b) imprimate pe hârtie sau pe un alt suport durabil, redactate într-un limbaj clar și lizibil, cu caractere de aceeași dimensiune. În cazul în care informațiile sunt redactate pe hârtie, culoarea de fond a hârtiei pe care este redactat formularul trebuie să fie în contrast cu cea a fontului utilizat;

c) prin intermediul formularului prezentat în anexa nr.1.

(3) Informațiile precontractuale cuprind:

a) tipul de credit;

b) numele/denumirea și domiciliul/sediul creditorului, precum și, după caz, cele ale intermediarului de credit implicat;

c) valoarea totală a creditului și condițiile care reglementează tragerea creditului;

d) durata contractului de credit;

e) în cazul unui credit acordat sub forma unei amânări la plată pentru un anumit bun sau serviciu și în cazul contractelor de credit legate, bunul sau serviciul respectiv și prețul de achiziție al acestuia;

f) rata dobânzii aferente creditului, condițiile de aplicare a ratei dobânzii aferente creditului și, unde este cazul, orice indice de referință aplicabil ratei inițiale a dobânzii aferente creditului, precum și termenii, procedurile și condițiile în care variază rata dobânzii aferente creditului; în cazul în care se aplică rate diferite ale dobânzii aferente creditului în circumstanțe diferite, se specifică informațiile menționate privind toate ratele aplicabile;

g) dobânda anuală efectivă și valoarea totală plătită de către consumator, ilustrate prin intermediul unui exemplu reprezentativ care menționează toate ipotezele folosite pentru calculul ratei respective; în cazul în care consumatorul a informat creditorul în legătură cu una sau mai multe componente ale creditului preferat, precum durata contractului de credit și valoarea totală a creditului, creditorul trebuie să ia în considerare aceste componente; în cazul în care un contract de credit prevede modalități de tragere diferite, cu costuri diferite sau cu rate ale dobânzii aferente creditului diferite, și creditorul folosește ipoteza de la pct.2 lit.c) din anexa nr.2, acesta trebuie să indice faptul că aplicarea altor mecanisme de tragere pentru acest tip de contract de credit poate avea drept rezultat aplicarea unei dobânzi anuale efective mai mari;

h) suma, numărul și frecvența plăților care vor fi efectuate de către consumator și, dacă este cazul, ordinea în care plățile vor fi alocate, pentru rambursare, diferitelor solduri restante fixate la rate diferite ale dobânzii aferente creditului;

i) unde este cazul, costurile de administrare a unuia sau mai multor conturi care înregistrează atât operațiunile de plată, cât și tragerile din credit, cu excepția cazului în care deschiderea unui cont este opțională, costurile pentru utilizarea unui mijloc de plată, atât pentru operațiuni de plată, cât și pentru trageri din credit, orice alte costuri rezultând din contractul de credit, precum și condițiile în care aceste costuri pot fi modificate;

j) dacă este cazul, informația privind obligativitatea consumatorului de a plăti taxe notariale la încheierea contractului de credit;

k) obligațiile referitoare la încheierea unui contract privind un serviciu accesoriu aferent unui contract de credit, în special o poliță de asigurare, în cazul în care obținerea creditului sau obținerea creditului conform clauzelor și condițiilor prezentate este condiționată de încheierea unui contract privind acest serviciu;

l) rata dobânzii aplicabilă în cazul ratelor restante, măsurile pentru ajustarea acesteia și, unde este cazul, mărimea penalităților aplicate în caz de neachitare;

m) o avertizare privind consecințele neefectuării plăților;

n) unde este cazul, garanțiile solicitate;

o) dreptul de revocare;

p) dreptul de rambursare anticipată, dacă acesta există, și, dacă este cazul, informații privind dreptul creditorului la compensație și modul în care aceasta va fi stabilită în conformitate cu art.20;

q) dreptul consumatorului de a fi informat gratuit, în conformitate cu art.9 alin.(2), asupra rezultatului consultării bazei de date realizate pentru evaluarea bonității sale;

r) dreptul consumatorului de a primi, la cerere și gratuit, un exemplar al proiectului de contract de credit. Această dispoziție nu se aplică în cazul în care, în momentul cererii, creditorul nu dorește să încheie contractul de credit cu consumatorul;

s) dacă este cazul, termenul pe parcursul căruia informațiile precontractuale au forță obligatorie pentru creditor.

3.1 Semnarea contractului de credit nebancaar se va întocmi în forma lungă

Contractul de credit specifică în mod clar și concis:

a) tipul de credit;

b) numele/denumirile și adresele domiciliului/sediului părților contractante, precum și, dacă este cazul, cele ale intermediarilor de credit implicați;

c) durata contractului de credit;

d) valoarea totală a creditului și condițiile care reglementează acordarea tranșei din credit;

e) în cazul unui credit acordat sub forma unei amânări la plată pentru un anumit bun sau serviciu sau în cazul contractelor de credit legate, bunul sau serviciul respectiv și prețul actual al acestuia;

f) rata dobânzii aferente creditului, condițiile care reglementează aplicarea ratei dobânzii aferente creditului și, unde este cazul, orice indice de referință aplicabil ratei inițiale a dobânzii aferente creditului, precum și termenele, procedurile și condițiile în care variază rata dobânzii aferente creditului și, în cazul în care se aplică rate diferite ale dobânzii aferente creditului în circumstanțe diferite, se specifică informațiile menționate privind toate ratele aplicabile;

g) dobânda anuală efectivă și valoarea totală plătită de către consumator, indicate în mod evidențiat (cu caractere aldine) și calculate la momentul încheierii contractului de credit; se menționează toate ipotezele folosite pentru calculul acestei rate;

h) suma, numărul și frecvența plăților care urmează să fie efectuate de către consumator și, dacă este cazul, ordinea în care plățile vor fi alocate, pentru rambursare, diferitelor solduri restante fixate la rate diferite ale dobânzii aferente creditului;

i) în cazul unui contract de credit pe durată determinată, dreptul consumatorului de a primi, la cerere și gratuit, conform periodicității stabilite în contractul de credit, pe hârtie sau pe alt suport durabil, la decizia consumatorului, un extras de cont/situația de plăți sub forma unui grafic de rambursare care indică ratele datorate, precum și termenele și condițiile de plată a acestor sume. Graficul conține o detaliere a fiecărei rambursări care indică rambursarea valorii totale a creditului, dobânda calculată în baza ratei dobânzii aferente creditului și orice costuri suplimentare. În cazul în care rata dobânzii nu este fixă sau costurile suplimentare pot fi modificate în baza contractului de credit, graficul de rambursare indică în mod clar și concis că datele cuprinse în grafic vor rămâne valabile numai pînă la schimbarea următoare a ratei dobânzii aferente creditului sau a costurilor suplimentare potrivit contractului de credit;

j) în cazul în care costurile și dobânzile trebuie plătite fără a se rambursa o parte din valoarea totală a creditului, un extras care arată perioadele și condițiile pentru plata dobânzii și a oricăror costuri asociate creditului;

k) unde este cazul, costurile de administrare a unuia sau mai multor conturi care înregistrează atât operațiunile de plată, cât și tragerile din credit, cu excepția cazului în care deschiderea unui cont este opțională, costurile pentru utilizarea unui mijloc de plată, atât pentru operațiuni de plată, cât și pentru trageri din credit, orice alte costuri rezultând din contractul de credit, precum și condițiile în care aceste costuri pot fi modificate;

l) rata dobânzii, în cazul plăților expirate, aplicabilă la data încheierii contractului de credit, măsurile pentru ajustarea acesteia și, dacă este cazul, orice penalități datorate în caz de neplată;

m) o avertizare privind consecințele neefectuării plăților;

n) după caz, o mențiune potrivit căreia este necesară plata unor taxe notariale și costuri în legătură cu încheierea și înregistrarea contractului de credit și a documentelor aferente acestuia;

o) garanțiile și asigurările necesare;

p) dreptul de revocare, termenul în care acel drept poate fi exercitat și alte condiții pentru exercitarea acestuia, inclusiv informații privind obligarea consumatorului de a plăti creditul sau partea de credit trasă și dobânda în conformitate cu art.18 alin.(3) lit.b), precum și cuantumul dobânzii plătibile pe zi;

q) informații privind drepturile care rezultă din art.19, precum și condițiile pentru exercitarea acestor drepturi;

r) dreptul de rambursare anticipată, procedura de rambursare anticipată, precum și, dacă este cazul, informații privind dreptul creditorului la compensație și modul în care va fi determinată această compensație;

s) procedura care trebuie urmată în exercitarea dreptului de a cere revocarea contractului de credit;

t) existența posibilității de a recurge la o procedură extrajudiciară de contestare și la o cale de atac pentru consumator și, în caz afirmativ, modalitățile de acces la acestea;

u) după caz, denumirea și adresa autorității de supraveghere competente.

3.2 Creditul nebancaar va fi acordat in MDL ; EURO; - In cazul contractarii creditului nebancaar in valuta straina atunci in fiecare contract va fi indicat obligator urmatoarele puncte in dependenta de conditiile negociate :

- Creditul nebancaar va fi achitat la contul Creditorului în valuta națională conform cursului de vânzare pentru persoane juridice/ fizice stabilit de BC "XXX" SA (banca in care OCN are cont) în ziua achitării

- Creditul nebancaar va fi eliberat la contul Debitorului în valuta națională conform cursului de cumparare BC " XXX" SA(banca in care OCN are cont) din ziua eliberării.

3.3 Creditele nebancaare se acorda cu asigurare a bunurilor imobile, mobile si numai in cazul creditelor nebancaare de urgenta care nu pot depasi echivalentul sumei de 30 mii pot fi asigurate doar prin fidejusiune.

3.4 La valoarea de gaj se aplica o marja de risc de minim 30 % de la valoarea de piata a bunurilor imobile, in cazul celor mobile nu se va aplica o marja mai mica de 50 %.

3.5 Primordial la adoptarea eliberării unui credit nebancaar va avea debitorul care propune asigurare bunuri imobile.

3.6 Eliberarea creditelor nebancaare se va efectua prin transfer avind la baza intermediul bancilor comerciale.

Adaugator acestui capitol se include:

procedura de recuperare a creditelor nebancaare problematice si anume :

- La maxim a 10 zi de restanta debitorul va fi informat printr-o somatie expediată la domiciliu cu descrierea detaliată a restanței admise și acordarea termenului de achitare a acesteia care nu poate depăși 15 zile.

- La admiterea restantei de 30 zile atunci managerul de vinzari va expedia a doua notificare care va include un nou termen de rambursare a restantelor dar care nu poate fi mai mare de 15 zile si in cazul neonorarii obligatiilor in acest termen OCN "Suport Real SRL va declara scadent anticipat creditul .

- La admiterea restantei de peste 60 zile debitorului se va expedia o notificare prin care se va prevedea intentia de a realiza gajul si cu solicitarea de predare binevola a acestuia.

- In decurs de 20 zile dupa perceperii ultimei notificari de catre debitor , managerul de vinzari in cazul netransmiterii binevole a bunului gajat va inregistra preavizul de executare a gajului la ASP.

- Dupa expirarea termenului de 20 zile de la data inregistrarii preavizului si numai in cazul neachitarii de catre client a restantelor, managerul de vinzari impreuna cu juristul va forma pachetul de acte spre transmitere la executor judecatoresc din moment ce toate ipotecile vor fi investite cu formula executorie.

- Executorul Judecatoresc impreuna cu juristul Companiei va respecta procedura de recuperare a datoriilor prin intermediul realizarii bunului gajat.

4. Criterii de bază a costurilor, modul de calcul a dobânzii, penalităților și garantarea acestora.

4.1 Tarifele pentru fiecare produs sunt stabilite de către Comitetul de credit , ședințele căruia urmează a fi desfășurate lunar sau la necesitate Propunerile privind stabilirea /revizuirea prețurilor se fac de către Asociati care este membrul comitetului de creditare, care **va ține cont primordial de prevederile legii nr.1 din 16.03.2018 cu toate prevederile ei in acest sens inclusiv limitarea in costuri in cazul creditelor nebancale neasigurate pina la suma de 50 mii lei , precum si regulamentul de clasificare a activelor de catre OCN nr 60/4 din 16.12.2019** la fel :

- Evoluția pieței și comportamentul competitorilor;
- Prețul la sursele de finanțare, atrase de către Companie;
- Marja de risc macroeconomic; costul istoric al riscului pentru un anumit produs sau un anumit grup de clienți;
- Costurile administrative pentru produsul specific – conform evaluării făcute de companie, Analize Credite și Finanțe;

• Previziuni privind profitul Companiei. În plus la ratele dobânzii aprobate, Comitetul de Credite va poat eveni cu recomandări de ajustare a ratelor individuale, ținând cont de factori individuali, inclusiv: - Credibilitatea solicitantului și reputația profesională/personală a acestuia, - Evaluarea nivelului de risc asociat clientului (de piață, riscul de credit, proprietate, strategie, etc.), - Istoria de credit în cadrul Companiei și relațiile cu alți creditori, - Loialitatea clientului, - Calitatea garanției (dacă este aplicabil), care urmează să fie aprobate de către Comitetul de credit individual. Pentru debitorii persoane fizice, costul integral al împrumutului este reglementat prin DAE (dobânda anuală efectivă) și este stipulat în contractul de împrumut. În afară de dobânda contractuală, împrumutul include și alte costuri aferente precum: comision de administrare, debursare. Modul de calcul al ratei dobânzii, penalității În cadrul Companiei deosebim un mod de calcul a dobânzii:

4.2. **Dobânda** se calculează zilnic, din soldul împrumutului, începând cu data următoare datei eliberării împrumutului până la inclusiv ziua achitării integrale a acestuia, reieșind din baza de calcul – anul cu 365/366 zile și numărul efectiv de zile de utilizare a părții respective din împrumut. Modificarea dobânzii poate avea loc în funcție de factorii de risc, costul în timp a resurselor financiare. Compania mai ia în considerare și factori externi, precum rata de refinanțare a Băncii Naționale a Moldovei, rata inflației, evoluția pieței financiare. Compania utilizează instrumente de stimulare a clientului, pentru achitare în

termen a ratelor împrumutului și micșorarea riscului de credit, aplicînd penalitate pentru suma restanta pentru fiecare zi de întârziere. Indiferent de produs, compania abordează un tip de clauza penale: cotă procentuală din rata scadentă.

4.3 Modalitățile de garantare de către client a rambursării la scadență a creditului

Compania oferă credite asigurate cu garanții, cît și credite neasigurate. Asigurarea creditelor are loc în dependență de suma acordată, expunerea clientului, produse creditare și categoria clienților. Eligibilitatea garanțiilor De regulă Compania acceptă toate tipurile de garanții cu destinație imobiliară și mobile. Garanțiile trebuie să fie permise de lege și considerate adecvate de către Comitetul de Credite. Garanțiile au ca scop asigurarea faptului că Compania în calitate de creditor poate să recupereze expunerea de credit, iar debitorul va fi motivat să ramburseze creditul. Compania va accepta garanțiile cu următoarele caracteristici:

- Valoare – garanția va avea o valoare de piață stabilă și demonstrabilă.
- Vandabilitate – pentru a fi acceptat în calitate de garanție, bunul trebuie să fie vandabil, adică trebuie să existe o piață pentru acest articol.
- Lichiditate – bunul trebuie să fie ușor de comercializat, cu cheltuielile și formalitățile aferente în limite rezonabile; de asemenea garanția trebuie să fie accesibilă, disponibilă pentru inspecție și posibilă de sechestrat.
- Legalitate – bunul oferit în calitate de garanție trebuie să fie obținut /creat în mod legal (interpretat legal), iar achiziționarea legală a acestuia trebuie să fie confirmată de documentele corespunzătoare. Creditorul nu va fi limitat în aplicarea dreptului de sechestr. Statutul de facto al bunului și statutul juridic al acestuia (statut în privința drepturilor reale) trebuie să coincidă; de regulă, nu trebuie să existe neconcordanță între ei.
- Lipsa grevărilor – în general, garanția nu poate fi grevată în favoarea părților terțe și creditorilor (ipotecare, sechestr, cerere introductivă, drepturi de utilizare, acorduri de închiriere și alte sarcini asupra bunului). Asociatul prin intermediul Adunării Generale poate aproba excepții de la regula dată în cazuri speciale, cu condiția desfășurării unei analize adecvate și evaluării riscurilor asociate cu excepția corespunzătoare.
- Starea bună – garanția trebuie să fie într-o stare bună, gata pentru utilizare și menținută astfel încît valoarea și calitatea bunului rămîn stabile, indiferent de uzura fizică previzibilă. Compania de asemenea poate să accepte bunuri în tranziție în calitate de gaj, ceea ce în acest caz va semnifica că urmează a fi efectuată o evaluare detaliată a riscurilor asociate cu o astfel de garanție.
- Afecțiune – este important ca gajul constituit să fie valoros pentru debitor /proprietarul bunului gajat, astfel se asigură motivarea pentru păstrarea dreptului de proprietate asupra bunului. Evaluarea garanției Scopul evaluării este de a stabili valoarea de piață justă a bunului oferit în calitate de gaj. Valoarea de piață justă a unui bun reprezintă suma pentru care acesta poate să-și schimbe proprietarul, fiind transferată de către vânzător cumpărătorului ca urmare a tranzacției în cadrul căreia ambele părți a) participă voluntar fără nici o presiune fiind exercitată asupra acestora și b) cunosc suficient de bine circumstanțele. O evaluare profesionistă este necesară pentru toate bunurile imobile individuale, indiferent de valoarea acestora. În cazul bunurilor mobile evaluarea va fi efectuată de către Expertul de creditare responsabil, cu referire la un număr suficient de bunuri comparabile. Compania va asigura faptul că validitatea garanției și valoarea acesteia sunt verificate înainte de debursarea creditului. Evaluările valorii de piață juste a bunurilor gajate urmează a fi verificate la etapa a doua din punctul de vedere al plauzibilității, de către un angajat al Departamentului Analize Credite în cadrul Comitetului de Credite. În dependență de natura bunului, structura gajului și nivelul de acoperire pentru diverse produse de credit poate varia. Reglementări detaliate în acest sens sînt prevăzute în actele normative interne. Înregistrarea garanției Bunurile mobile și imobile acceptate în calitate de gaj urmează a fi înregistrate conform prevederilor legislației Republicii Moldova. Astfel: Bunuri imobile trebuie să fie înregistrate în registrul bunurilor imobile. Autoturisme, echipament, utilaje urmează a fi înregistrate în registrul garanțiilor reale mobiliare. Hîrtii de valoare de stat – în registrul deținătorilor hîrtilor de valoare de stat. Fidejusiunea În unele cazuri Compania va accepta garanții personale în calitate de

garanții tangibile, care poate să acopere creditul solicitat parțial sau complet. Fidejutor personal este persoana fizică (proprietar, soț/soție, partenerul de afaceri, prieten, etc.), sau persoana juridică care își asumă responsabilitatea pentru rambursarea expunerii de credit. Asigurarea împrumuturilor se va face în dependență de expunerile de credit. Cerințele minime pentru asigurarea împrumuturilor sînt reglementate prin Politica de Creditare și alte actele normative interne ale companiei. Compania dispune de o serie de acte normative interne, în care pe lîngă procesele descrise în textul Regulamentului privind prestarea serviciilor sunt descrise și alte procese, precum procesele de restructurare, provizionarea și casarea, cu scopul micșorării și acoperirii riscurilor din cadrul procesului de creditare.

5. Documentele necesare la acordarea a creditului nebancar.

- 5.1 Cererea de solicitare va contine urmatoarele informatii despre solicitant: date personale, adresa de resedinta, adresa efectiva, informatii despre starea familiala, informatii despre locul de munca, informatii despre creditul solicitat, existent bunurilor imobile in proprietate.
- 5.2 Buletinul de identitate (original), copie.
- 5.3 Document ce confirma veniturile lunare obtinute (certificat de salariu pentru 6 luni). In cazul persoanelor juridice Bilantul Contabil pentru ultimii doi ani , precum si ultimul trimestru din perioada depunerii solicitarii.
- 5.4 Alte documente suplimentare in caz de necesitate.
- 5.5 In ambele cazuri se va prezenta raportul de evaluare a bunului imobil care se propune in asigurare a creditului nebancar solicitat.
- 5.6 Fiecare solicitant va semna acordul expres care prevede ca se ofera dreptul OCN "Suport Real" SRL SRL sa verifice istoria creditara in cadrul Biroul Istoriei de Credit precum si dreptul de accesa datele cu caracter personal.

6. Metoda de aplicare a cererii. Metoda de aprobare a cererii.

6.1. Cererea completata de solicitant urmeaza a fi inregistrata in Registrul de evidenta a cererilor de solicitare a creditului nebancar.

6.2. Cererea urmeaza a fi depusa nemijlocit de catre client conf. criteriilor aprobate.

6.3. Primirea si inregistrarea cererii nu obliga OCN sa acorde creditul nebancar solicitat. Acesta se va acorda numai dupa verificarea datelor inscrise in cerere , istoria creditara, veniturile precum si toate criteriile de eligibilitate, dupa care va avea loc intrunirea comitetului de creditare.

6.4. Managerul de vinzari va verifica datele inscrise in cerere pentru identificarea clientului dupa cum urmeaza:

- Buletinul de identitate – se va verifica numarul b/i pe site-ul Ministerului Dezvoltarii Informativale precum si termenul de valabilitate al acestuia. In cazul coincidentei datelor prezentate de client se va aplica pe copia b/i inscriptia „Copia corespunde originalului”.

6.5. Certificatul de salariu – managerul de vinzari va fi obligat sa verifice certificatul prezentat de client unde obligatoriu urmeaza a fi inscrise denumirea organizatiei care a eliberat certificatul de salariu, numarul de inregistrare. MV urmeaza sa verifice pe site-ul **registru.md** existenta organizatiei respective in Registrul comercial de stat.

- Managerul de Vinzari este obligat sa verifice existenta clientului in listele angajatilor organizatiei care a eliberat certificatul de salariu prin apelarea telefonica la numarul de telefon al angajatorului pentru confirmarea functiei detinute si salariului inscris in certificat. In cazul confirmarii datelor inscrise in Certificatul de salariu, Managerul de Vinzari va aplica pe cerere inscrierea „verificat, datele sint veridice”, aplicind semnatura si data.

6.6. Existenta imobilului in proprietate este un avantaj in luarea deciziei privind acordarea imprumutului chiar daca se propune in asigurare un alt imobil proprietar fiind o persoana terta.. Pentru confirmarea informatiei despre existenta bunului imobil se va

accesa site-ul **cadastru.md** doar cu acordul in scris al clientului de a accesa aceste date cu caracter personal.

6.7. Termenul de precautare a cererii nu poate depasi 5 zile. Pentru a fi competitivi pe piata acesta urmeaza a fi redus pina la 3 zile.

6.8. In urma analizei setului de documente prezentat OCN poate lua urmatoarele decizii:

- Acordarea creditului nebanancar conform conditiilor si tarifelor stabilite si aprobate de OCN.
- Solicierea unor acte suplimentare sau fidejursorilor pentru facilitarea aprobarii creditului nebanancar.
- Refuzul acordarii imprumutului.

7. Motivele refuzului creditului nebanancar.

7.1. OCN are dreptul de a refuza incheierea contractelor de credit nebanancar din urmatoarele motive:

7.1.1. Solicitantul de credit nebanancar nu indeplineste conditiile de eligibilitate stipulate in prezentul regulament.

7.1.2. Actele prezentate contin date eronate sau falsificate.

7.1.3. Solicitantul a detinut imprumuturi anterior la OCN si a admis restante mai mult de 30 zile.

7.1.4. Solicitantul are virsta sub 18 ani sau mai mult de 65 ani.

7.1.5. Cererea nu este depusa personal de catre solicitant.

7.2. Refuzul acordarii creditului nebanancar va fi comunicat solcitantului printr-un apel telefonic efectuat de catre Managerul de vinzari sau prin SMS.

8. Procedura de acordare a unui credit nebanancar.

Încheierea contractului de credit nebanancar.

8.1. In cazul acceptarii acordarii creditului nebanancar solicitantului se stabileste suma spre acordare care nu va constitui mai mult de 50% din veniturile declarate de client si verificate de Managerul de Vinzari.

8.2. După stabilirea sumei spre acordare, OCN oferă clientului contractul de credit nebanancar in doua exemplare pentru a fi studiat si semnat de parti. Anexa la contractul de credit nebanancar este graficul de rambursare al datoriilor clientului fata de OCN care la fel se semneaza de parti. Un exemplar al contractului se pastreaza in safeul OCN iar al doilea exemplar se inmineaza clientului.

8.3. Graficul de rambursare va fi stabilit individual pentru fiecare client, tinind cont de data primirii salariului sau obtinerii veniturilor, pentru a evita careva intirzieri ale platilor.

8.4. Eliberarea creditului nebanancar se va efectua prin transfer la conturile clientilor (conturi de decontare, conturi de card).

8.5. Rambursarea creditului nebanancar de asemenea se poate efectua prin intermediul bancilor comerciale selectate de OCN .

8.6. La expirarea creditului nebanancar clientul la solicitare poate beneficia de un nou credit nebanancar. In cazul in care acesta n-a admis datorii restante mai mult de 30 zile poate beneficia de bonusuri din partea OCN care se vor stabili individual.

8.7. Se accepta achitarea anticipata a creditelor cu achitarea unui comision de achitare anticipata stabilit conform tarifelor OCN doar în cazul persoanelor juridice.

8.8 Fiecare credit nebancar se va accepta si eliberat dupa ce va fi semnat procesul verbal a adunarii asociatilor OCN "Suport Real" SRL unde se vor stipula toate conditiile , tariful creditului nebancar.

9. Dispoziții finale

Prezentul Regulament intră în vigoare din data aprobării lui de către Asociat. Prezentul Regulament va fi adus la cunoștința angajaților responsabili (responsabili – șefii subdiviziunilor interne ale Companiei). Dacă, ulterior datei intrării în vigoare a prezentei reglementari, o prevedere statutară și/sau legală modifică/ completează/abrogă prevederi ale acesteia, se vor aplica prevederile statutare și/sau legale în vigoare, cu aplicarea modificării ulterioare a reglementării în termen de pîna la 6 luni, dacă prevederea legală nu prevede altfel, sau organele de conducere superioare ale Companiei nu stabilesc un alt termen.



Anexa nr.1

Informații standard privind creditul pentru consumatori

1. Numele/denumirea și datele de contact ale creditorului/intermediarului de credit	
Creditor Adresă Nr. telefon* Adresa de e-mail* Nr. fax* Adresa web*	[Denumirea/numele] [Adresa folosită de consumator]
Dacă este cazul: Intermediar de credit Adresă Nr. telefon* Adresa de e-mail* Nr. fax* Adresa web*	[Denumirea/numele] [Adresa folosită de consumator]
* Această informație este facultativă pentru creditor	
Ori de câte ori se indică "dacă este cazul", creditorul trebuie să completeze rubrica respectivă dacă informațiile sînt relevante pentru produsul de creditare sau să șteargă informațiile respective ori rîndul respectiv dacă informațiile nu sînt relevante pentru tipul de credit avut în vedere. Indicațiile dintre parantezele pătrate furnizează explicații creditorului și trebuie să fie înlocuite cu informațiile corespunzătoare	
2. Descrierea principalelor caracteristici ale produsului de creditare	
Tipul de credit	
Valoarea totală a creditului Înseamnă plafonul sau sumele totale puse la dispoziție în temeiul contractului de credit	
Condițiile care reglementează tragerea creditului Înseamnă modul și momentul de obținere a banilor	
Durata contractului de credit	
Ratele și, dacă este cazul, ordinea în care acestea vor fi alocate	Va trebui să achitați următoarele: [valoarea, numărul și frecvența plăților care trebuie efectuate de consumator]

	Dobânda și/sau costurile se plătesc în modul următor:
Suma totală pe care va trebui să o achitați Înseamnă suma capitalului împrumutat plus dobânda și posibilele costuri aferente creditului	[Suma dintre valoarea totală a creditului și costul total al creditului pentru consumator]
Dacă este cazul: Creditul este acordat sub forma unei amînări la plată pentru un bun sau serviciu sau este legat de furnizarea anumitor bunuri sau a unui anumit serviciu. Denumirea bunului/serviciului Prețului actual	
Dacă este cazul: Garanții necesare Descrierea garanției pe care trebuie să o furnizați în raport cu contractul de credit	[Tipul garanțiilor]
Dacă este cazul: Rambursările nu generează o amortizare imediată a capitalului	
3. Costurile creditului	
Rata dobânzii aferente creditului sau, dacă este cazul, diferite rate ale dobânzii care se aplică contractului de credit	[% – fixă; sau – flotantă (cu indicele de referință aplicabil ratei inițiale a dobânzii aferente creditului); – termene]
Dobânda anuală efectivă (DAE) Costul total al creditului exprimat ca procentaj anual din valoarea totală a creditului. DAE vă ajută să comparați diferite oferte	[% Aici se va prezenta un exemplu reprezentativ care să menționeze toate ipotezele folosite pentru calculul dobânzii]
Pentru obținerea creditului sau pentru obținerea creditului conform clauzelor și condițiilor convenite, este obligatoriu să se încheie: – un contract de asigurare pentru garantarea creditului; sau – un contract privind un alt serviciu accesoriu? În cazul în care costurile acestor servicii nu sînt cunoscute de creditor, acestea nu sînt incluse în DAE	Da/nu [dacă da, precizați tipul de asigurare] Da/nu [dacă da, precizați tipul de serviciu accesoriu]
Costuri aferente	
Dacă este cazul: Este necesar să se mențină unul sau mai multe conturi pentru înregistrarea atît a operațiunilor de plată, cît și a tragerilor	
Dacă este cazul: Suma costurilor aferente utilizării unui mijloc specific de plată (de exemplu, a cardului de credit)	
Dacă este cazul: Orice alte costuri rezultate din contractul de credit	
Dacă este cazul:	

Condițiile în care costurile privind contractul de credit menționate pot fi modificate	
Dacă este cazul: Obligația de a plăti pentru serviciile notariale	
Costuri în caz de întârziere la plată Plățile neefectuate ar putea să aibă consecințe grave pentru dumneavoastră (de exemplu, vânzare silită) și să îngreuneze obținerea de credite	Vi se va percepe [...] (informații privind rata dobânzii aplicabilă și modalitățile de ajustare a acesteia și, după caz, penalitățile de întârziere)] pentru plățile efectuate cu întârziere
4. Alte aspecte juridice importante	
Dreptul de revocare Aveți dreptul să renunțați la contractul de credit în termen de 14 zile calendaristice	Da/nu
Rambursare anticipată Aveți dreptul la rambursare anticipată totală sau parțială a creditului în orice moment	
Dacă este cazul: Creditorul are dreptul la compensație în caz de rambursare anticipată	[Stabilirea compensației (metoda de calcul) conform dispozițiilor art.20 din Legea nr.202 din 12 iulie 2013 privind contractele de credit pentru consumatori]
Consultarea unei baze de date Creditorul trebuie să vă informeze imediat și gratuit asupra rezultatelor consultării unei baze de date în cazul în care cererea de creditare este respinsă în baza acestei consultări. Acest lucru nu se aplică în cazul în care furnizarea unor astfel de informații este interzisă prin lege sau contravine obiectivelor de ordine publică sau de securitate publică	
Dreptul la un proiect de contract de credit Aveți dreptul ca, la cerere, să obțineți gratuit un exemplar al proiectului de contract de credit. Această dispoziție nu se aplică în cazul în care, în momentul cererii, creditorul nu dorește să încheie contractul de credit cu dumneavoastră	
Dacă este cazul: Perioada de timp pe parcursul căreia creditorul este ținut să-și respecte obligațiile precontractuale	Această informație este valabilă de la... pînă la...
Dacă este cazul: 5. Informații suplimentare care trebuie oferite în cazul comercializării la distanță a serviciilor financiare	
a) referitoare la creditor	
Dacă este cazul: Reprezentantul creditorului Adresă Nr. telefon* Adresa de e-mail* Nr. fax* Adresa web*	[Denumirea/numele] [Adresa folosită de consumator]

Dacă este cazul: Înregistrarea	[Registrul comerțului în care este înregistrat creditorul și numărul de înregistrare al acestuia sau un mijloc de identificare echivalent din registrul respectiv]
Dacă este cazul: Autoritatea de supraveghere	
b) referitoare la contractul de credit	
Dacă este cazul: Exercitarea dreptului de revocare	[Instrucțiuni practice privind exercitarea dreptului de revocare, indicându-se, printre altele, perioada de exercitare a dreptului; adresa la care trebuie trimisă notificarea privind exercitarea dreptului de revocare și consecințele neexercitării acestuia]
Dacă este cazul: Legea luată de creditor ca bază pentru stabilirea raporturilor cu dumneavoastră înainte de încheierea contractului de credit	
Dacă este cazul: Clauza care precizează legislația aplicabilă contractului de credit și/sau instanța competentă	[De inclus aici clauza relevantă]
Dacă este cazul: Regimul lingvistic	Informațiile și termenii contractuali se vor furniza în [limba respectivă]. Cu consimțământul dumneavoastră, intenționăm să comunicăm în [limba respectivă/limbile respective] pe durata contractului de credit
c) referitoare la căi de atac	
Existența și posibilitatea recurgerii la o procedură extrajudiciară de contestare și la o cale de atac	[Dacă există sau nu posibilitatea recurgerii la o procedură extrajudiciară de contestare și la o cale de atac pentru consumatorul care este parte la contractul încheiat la distanță și, în caz afirmativ, modalitățile de acces la acestea]
* Această informație este facultativă pentru creditor	



1. Ecuația fundamentală care exprimă echivalența dintre trageri, pe de o parte, și rambursări și costuri, pe de altă parte.

Ecuația fundamentală, care stabilește dobânda anuală efectivă (DAE), exprimă, pe perioada unui an, egalitatea dintre valoarea totală prezentă a tragerilor, pe de o parte, și valoarea totală prezentă a rambursărilor și a costurilor suportate, pe de altă parte, adică:

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

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 quantumul 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.

Note:

a) sumele plătite de ambele părți la diferite momente nu trebuie neapărat să fie egale și nu trebuie să fie plătite neapărat la intervale egale;

b) data începerii este cea a primei trageri;

c) intervalele dintre datele utilizate în calcule sînt exprimate în ani sau în fracțiuni de an. Un an se consideră a avea 365 de zile (sau 366 de zile pentru anii bisecți), 52 de săptămîni sau 12 luni egale. O lună egală se consideră a avea 30,41666 zile (adică 365/12), indiferent dacă este sau nu un an bisect;

d) rezultatul calculului trebuie exprimat cu o precizie de cel puțin o zecimală. Dacă a doua zecimală este mai mare sau egală cu 5, la prima zecimală se adăugă unu;

e) ecuația poate fi rescrisă folosind o singură sumă și conceptul de fluxuri (A_k), care vor fi pozitive sau negative, cu alte cuvinte plătite sau primite în perioade de la 1 la k , exprimate în ani, adică:

$$S = \sum_{k=1}^n A_k(1+X)^{-t_k},$$

S fiind balanța de fluxuri prezentă. În cazul în care scopul este păstrarea echivalenței fluxurilor, valoarea va fi zero.

