

APROBAT

de către directorul executiv O.C.N. "FLEX FINANCIAL" S.R.L.

Bolintineanu Constantin



## **REGULAMENTUL**

**PRIVIND PRESTAREA SERVICIILOR CLIEŢILOR**

**O.C.N „FLEX FINANCIAL” S.R.L.**

***( în redacție nouă )***

**CUPRINS :**

1. DISPOZIȚII GENERALE ȘI CADRU LEGISLATIV .....	3
2. NOȚIUNI PRINCIPALE .....	3
3. PRINCIPII DE DESERVIRE A CLIENȚILOR .....	5
4. STANDARDE DE DESERVIRE A CLIENȚILOR .....	6
5. INFORMAȚII PRECONTRACTUALE .....	7
6. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR .....	8
7. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII DE CREDITARE.....	9
8. RAPORTUL DINTRE SERVICIUL DATORIEI ȘI VENITURI (RSDV, GRAD DE ÎNDATORARE).....	11
9. ANALIZA CLIENTULUI.....	14
10. PROCESUL DE CREDITARE .....	16
11. DOCUMENTE NECESARE ÎN PROCESUL DE APROBARE A CREDITĂRII.....	18
12. COMPONENTELE COSTULUI TOTAL AL SERVICIILOR .....	19
13. CLAUZE FINALE .....	19

## 1. DISPOZIȚII GENERALE ȘI CADRU LEGISLATIV

Regulamentul privind prestarea serviciilor Clienților O.C.N „FLEX FINANCIAL” S.R.L., numărul de identificare de stat: 1022600043006, (în continuare: „Societatea”, „Entitate”, „Creditor” ) stabilește criteriile și condiții de prestare a serviciilor de creditare nebancaară, inclusiv dezvăluirea componentelor costului total al serviciilor, modul de evaluare al bonității Solicitanților de credit/ Clienților și modalitățile de garantare de către Clienți a rambursării creditului.

Prezentul Regulament este elaborat în conformitate cu:

- Legea nr. 1 din 16.03.2018 cu privire la organizațiile de creditare nebancaară;
- Legea nr. 135 din 14.06.2007 privind societățile cu răspundere limitată;
- Legea nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor;
- Legea nr. 202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori;
- Legea nr. 308/2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului;
- Legea nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal;
- Legea nr. 71 din 22.03.2007 cu privire la registre;
- Regulamentul Comisiei Naționale a Pieței Financiare nr. 38/1 din 24.08.2018 privind măsurile de prevenire și combatere a spălării banilor și finanțării terorismului pe piața financiară nebancaară;
- Hotărârea nr. 38/1 din 24.08.2018 cu privire la aprobarea Regulamentului privind măsurile de prevenire și combatere a spălării banilor și finanțării terorismului pe piața financiară nebancaară;
- Hotărârea nr. 20/5 din 20.05.2022 cu privire la aprobarea Regulamentului privind cerințele de creditare responsabilă aplicate organizațiilor de creditare nebancaară;
- Hotărârea Guvernului nr.1123 din 14.12.2010 privind aprobarea Cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal;
- Regulamentul privind cadrul de administrare a activității Societății;
- Regulamentele interne de organizare și funcționare a Societății, etc..

## 2. NOȚIUNI PRINCIPALE

- **Societate („Entitate”, „Creditor”, „FLEX FINANCIAL”)** - organizație de creditare nebancaară cu sediul în mun. Chişinău, str. Alba Iulia, 75, înregistrată la Agenția Servicii Publice la data de 07.10.2022, cu numărul de identificare de stat: 1022600043006, înregistrată la data de 07.12.2022 în Registrul organizațiilor de creditare nebancaară autorizate al Comisiei Naționale a Pieței Financiare cu numărul: 193;
- **Organizație de creditare nebancaară** – societate pe acțiuni sau societate cu răspundere limitată, care desfășoară cu titlu profesional doar activitățile prevăzute la art. 8 alin. 2) Legii nr. 1 din 16.03.2018 cu privire la organizațiile de creditare nebancaară;
- **Oficiu secundar** – unitate structurală internă a organizației de creditare nebancaară, situată în afara sediului central, care nu este sucursală, nu are bilanț separat și desfășoară unele sau toate activitățile organizației de creditare nebancaară conform regulamentului intern aprobat în acest sens;
- **Autoritatea de supraveghere a organizațiilor de creditare nebancaară** – Banca Națională a Moldovei;
- **Autoritatea de supraveghere privind respectarea legislației cu privire la contractele de credit pentru consumatori** - Comisia Națională a Pieței Financiare;
- **Creditor („Creditorul”)** – partea, care în temeiul contractului de credit nebancaar acordă sau se angajează să acorde credite în exercițiul activității sale comerciale ori profesionale Cliențului;

- **Client („Clientul”)** – persoană fizică, care beneficiază sau a beneficiat de serviciile organizației de creditare nebancaară ori persoană cu care organizația de creditare nebancaară a negociat prestarea serviciilor de creditare nebancaară, chiar dacă prestarea respectivă nu a avut loc;
- **Consumator („Consumatorul”)** – persoană fizică, care intenționează să comande ori să procure sau care comandă, procură ori folosește produse și servicii pentru necesități nelegate de activitatea de antreprenor sau cea profesională;
- **Beneficiar efectiv („Beneficiarul efectiv”)** – persoană fizică, care deține sau controlează în ultimă instanță, direct sau indirect, dreptul de proprietate sau control în capitalul social sau drepturile de vot ale organizației de creditare nebancaară sau al creditului nebancaar acordat de Creditor;
- **Bonitatea (solvabilitatea) beneficiarului serviciului financiar** - starea financiară a persoanei fizice, care se caracterizează prin capacitatea lui de a-și executa obligațiile de plată pe măsură scadenței termenului de plată;
- **Evaluarea bonității unui client** - evaluarea capacității Clientului de a-și asuma o anumită obligație în temeiul contractului de credit, pe care Clientul ar putea să o onoreze împreună cu obligațiile de credit/ împrumut deja asumate;
- **Credit („Creditul nebancaar”)** – angajament de a acorda bani ca împrumut cu condiția rambursării acestora, a plății dobânzii și/sau a altor plăți aferente, de a prelungi termenul de rambursare a datoriei și/sau angajament de a achiziționa o creanță sau alte drepturi, de a efectua o plată de către organizația de creditare nebancaară;
- **Contract de credit nebancaar („Contractul de credit nebancaar”)** – contractul, prin care societatea denumită creditor, acordă, promite sau stipulează posibilitatea de a acorda unui consumator un credit nebancaar;
- **Contract de credit pentru consumatori** – contract, prin care un creditor acordă sau se angajează să acorde unui consumator un credit sub forma de amânare la plată, împrumut sau alte facilități similare, cu excepția contractului pentru prestarea de servicii în mod continuu sau pentru furnizarea de bunuri de același fel, atunci când consumatorul plătește pentru acestea în rate, pe toată durata furnizării lor;
- **Creditarea responsabilă** - activitatea de creditare, în cadrul căreia Societatea efectuează o evaluare a bonității Clientului, nu își asumă un risc ridicat de credit, nu permite Clientului să își asume, în temeiul contractelor de credit, obligații financiare, care excedează capacitatea sa financiară de rambursare și nu contribuie la acumularea rapidă a gradului de îndatorare a consumatorilor;
- **Comision de analiză dosar („Comisionul de analiză”)** – comisionul, ce se percepe pentru serviciile prestate de Creditor în vederea analizei Cererii de credit și doar în cazul acordării Creditului. Comisionul de analiză dosar este datorat integral de către Client la data semnării contractului de credit nebancaar, însă Clientul are dreptul de a alege modalitatea de plată a Comisionului de analiză, plată integrală la data semnării contractului sau amânată fără costuri și achitată la data rambursării dobânzii și principalului. Comisionul se încasează în dependență de produsul contractat de Client.
- **Comisionul de administrare dosar („Comisionul de administrare”)** este o plată percepută lunar de Creditor pentru gestionarea creditului contractat de Client pe toată durata acestuia. Acest Comision se include în plata lunară a creditului și este calculat în funcție de suma totală a Creditului și de termenii contractuali. Comisionul dat se încasează în dependență de produsul contractat de Client;
- **Costul total al creditului pentru consumatori** – toate costurile, inclusiv dobânda, comisioanele, taxele și orice alt tip de costuri, pe care trebuie să le suporte consumatorul în legătură cu contractul de credit și care sînt cunoscute de Creditor;
- **Dobânda anuală efectivă („DAE”)** - costul total al creditului pentru consumator exprimat ca procent anual din valoarea totală a creditului, cu excepția costurilor suportate de către consumator pentru nerespectarea oricăruia dintre angajamentele stabilite prin contractul de credit și a altor costuri în afără prețului de achiziție, pe care, pentru achiziții de bunuri și servicii, este obligat să îl plătească,

indiferent dacă tranzacția este efectuată în numerar sau pe credit. Costurile administrării unui cont care înregistrează atât operațiunile de plată, cât și tragerile, costurile de utilizare a unui mijloc de plată atât pentru operațiunile de plată, cât și pentru trageri, precum și alte costuri privind operațiunile de plată sînt incluse în costul total al creditului către consumator, cu excepția cazului în care deschiderea contului este opțională, iar costurile contului au fost indicate clar și separat în contractul de credit sau în orice alt contract încheiat cu consumatorul;

- **Rata lunară/ zilnică a creditului** – rata, ce se calculează pe baza formulei anuității și include corpul creditului și dobânda calculată utilizând rata dobânzii contractuale definită la nivel de produs, cât și comisionul după caz. Produsele de creditare ale Societății au dobânda anuală fixă, aceasta fiind exprimată procentual;
- **Durata creditului** - termenul de utilizare a creditului acordat este exprimat în luni/zile și nu poate depăși perioada de 5 ani;
- **Sistemul software Flex Financial** - sistemul operațional de procesare, înregistrare, acordare, colectare rate și de monitorizare a creditelor acordate. Aici sunt documentate și validate toate informațiile obținute și analizate în procesul de creditare precum și toate informațiile legate de tragere, încasări de rate, orice alte tipuri de încasări aferente creditelor acordate;
- **Sistemul informatic** – sistem de gestionare a informațiilor în cadrul Societății împreună cu resursele organizaționale relevante, cum ar fi resursele informaționale, resursele umane, structurile organizatorice;
- **Venituri confirmate** – veniturile efectiv încasate, ce pot fi confirmate documentar din surse oficiale deținute de autorități publice, bănci, societăți financiare nebancale și/sau birouri istoriilor de credit, inclusiv remitențele, care pot fi confirmate documentar, precum și veniturile confirmate în baza documentelor primare cu regim special, prevăzute în Hotărârea Guvernului nr. 294/1998 cu privire la executarea Decretului Președintelui Republicii Moldova nr. 406-II/1997;
- **Raport dintre serviciul datoriei și venituri („Grad de îndatorare”, „RSDV”)** – raportul dintre serviciul datoriei și venitul mediu al consumatorului, exprimat în procente;
- **Serviciul datoriei** – valoarea costurilor lunare de deservire a datoriei totale a consumatorului;
- **Venit mediu al Clientului** - venitul net mediu lunar al Clientului, utilizat la determinarea bonității acestuia la momentul depunerii Cererii de credit;
- **Venit mediu lunar** - media aritmetică a sumei veniturilor primite de Client (beneficiarul serviciului financiar) din diverse surse pentru o perioadă egală cu 12 luni calendaristice anterioare depunerii Cererii de credit.

### 3. PRINCIPII DE DESERVIRE A CLIENȚILOR

În activitatea zilnică a Societății, în procesul de acordare a creditelor nebancale clienților, toți angajații se vor conduce de următoarele principii:

#### **Descrierea și prestarea potrivită a produselor**

Deservirea Solicitanților de credit/ clienților și informarea lor cu privire la condițiile de creditare în așa fel încât să nu cauzeze daune acestora. Deservirea clienților și elaborarea produselor de creditare se va efectua luându-se în calcul caracteristicile și bonitatea clienților.

#### **Prevenirea supra îndatorării**

Determinarea la toate etapele procesului de creditare a capacității clienților de rambursare, fără supra îndatorarea ulterioară a acestora. Implementarea și monitorizarea sistemelor interne, care să prevină supra îndatorarea clienților și depunerea eforturilor de îmbunătățire pe piață a nivelului de gestiune a riscului de credit.

#### **Transparența**

Comunicarea informației clare, suficiente, depline și la momentul oportun într-un mod și un limbaj pe înțelesul Clientului astfel încât acesta să poată lua o decizie corectă. Necesitatea transparenței informației privind stabilirea termenilor și condițiilor produselor este de o importanță maximă pentru Societate.

#### **Stabilirea responsabilă a costurilor și condițiilor de creditare**

Determinarea costurilor, termenilor și condițiilor într-un mod accesibil pentru Client, respectând în același timp funcționarea viabilă a Societății.

#### **Atitudine corectă și respectuoasă față de Clienți**

Tratarea Clienților cu o corectitudine și respect, Clienții nu pot fi discriminați. Creditorul va întreprinde toate măsurile necesare în vederea detectării și evitării comportamentului abuziv din partea angajaților, în special în timpul proceselor de acordare a creditelor și colectare a datoriilor.

#### **Confidențialitatea datelor cu caracter personal**

Respectarea confidențialității datelor cu caracter personal în concordanță cu legile și regulamentele în vigoare. Informația dată va fi folosită doar în scopurile specificate în timpul colectării acesteia sau în limitele permise de lege, dacă nu sunt stabilite alte înțelegeri cu Clientul.

#### **Mecanismele de soluționare a pretențiilor/ reclamațiilor**

Stabilirea mecanismelor oportune și receptive de soluționare a pretențiilor, cererilor, reclamațiilor și problemelor Clienților și folosirea acestor mecanisme atât întru soluționarea problemelor individuale cât și pentru îmbunătățirea produselor și serviciilor oferite de către Societate.

## **4. STANDARDE DE DESERVIRE A CLIEŢILOR**

Societatea va prezenta Solicitanților de credit, anterior încheierii contractului de credit nebancaar, toată informația necesară, veridică și deplină cu privire la serviciile prestate și condițiile de creditare, ceea ce le va asigura o posibilitate de a alege și de a decide corect, de a compara ofertele pe piață. Creditorul va informa Solicitanții de credit despre denumirea, adresa, datele de contact și orele de lucru ale sucursalelor/ oficiilor secundare ale acestuia, informația fiind plasată pe pagina sa web oficială ([www.flexcredit.md](http://www.flexcredit.md)) și pe panourile informative, într-un loc convenabil pentru familiarizare. Textul și dimensiunea literelor va fi vizibil, distinct și citibil pentru Clienți.

Această informație va conține în mod obligatoriu:

- a) lista serviciilor de creditare și a modalităților de prestare a acestora;
- b) denumirea legilor/ actelor normative, care reglementează cerințele obligatorii cărora trebuie să le corespundă serviciile prestate;
- c) costul, modul, termenul serviciilor de creditare prestate și informația privind modul de achitare;
- d) informația privind termenul de examinare a Cererilor de credit, a reclamațiilor.

În caz de suspendare temporară a activității pentru efectuarea lucrărilor sanitare, de reparație și a altor lucrări, Societatea va informa Clienții despre data suspendării activității și despre perioada de timp în care nu își va desfășura activitatea.

Angajații Creditorului vor conștientiza importanța Clientului pentru acesta și își vor asuma responsabilitatea în deservirea Clienților, comunicând clar în procesul de deservire a acestora, creând și menținând relații durabile cu Clienți și vor tinde să obțină rezultate înalte și eminente.

Angajații vor întreprinde măsuri în vederea creării și menținerii constante a încrederii Clienților față de Societate și serviciile de creditare oferite, soluționând în mod constructiv situațiile dificile.

Angajații Creditorului vor manifesta onestitate și integritate în procesul de deservire a Clienților.

Consultarea preventivă a Clientului poate fi la telefon sau în sucursalele/ oficiile secundare ale Societății.

Procesul de deservirea a Clientilor va urma, în majoritatea situațiilor, un model structurat pe următoarele etape:

#### **STABILIREA CONTACTULUI CU CLIENTUL**

*Crearea unui raport de încredere și credibilitate dintre consultant/operator și Client. Pe parcursul conversației angajatul Societății va manifesta interes, amabilitate și cointeresare față de Client.*

#### **CLARIFICAREA SOLICITĂRII CLIENTULUI**

*Identificarea solicitării Clientului.*

#### **VERIFICAREA INFORMAȚIILOR PREZENTATE DE CĂTRE CLIENT**

*Verificarea gradului de înțelegere a informației prezentate de către Client.*

#### **PREZENTAREA SOLUȚIILOR / OPȚIUNILOR POSIBILE**

*Oferirea Clientului unei soluții la solicitarea exprimată. Obținerea unei decizii ferme și informate din partea Clientului.*

#### **ÎNCHEIEREA INTERACȚIUNII CU CLIENTUL**

*Fortificarea relației pozitive create. Stimularea dorinței de a apela și în continuare la serviciile Societății.*

## **5. INFORMAȚII PRECONTRACTUALE**

Solicitanții de credit vor fi consultați la telefon/în sucursalele/ oficiile secundare ale Creditorului și vor primi obligatoriu informații necesare, valabile la data adresării, care îi vor permite să compare mai multe oferte pentru a putea lua o decizie informată cu privire la eventuala încheiere a unui contract de credit nebancaar.

În cazul aprobării Cererii de credit, înaintea semnării contractului de credit nebancaar, Clientul va semna Informațiile standard privind creditul pentru consumatori, care vor corespunde condițiilor de creditare stabilite de Societate. În cazul în care Clientul va solicita semnarea contractului de credit nebancaar în aceeași zi, se va indica despre aceasta în scris în documentul dat.

Informațiile precontractuale cuprind:

- a) *tipul de credit nebancaar;*
- b) *denumirea și sediul Societății;*
- c) *valoarea totală a creditului și condițiile, care reglementează tragerea creditului;*
- d) *durata contractului de credit nebancaar;*
- e) *rata dobânzii aferente creditului;*
- f) *dobânda anuală efectivă și valoarea totală plătită de către Client;*
- g) *suma, numărul și frecvența plăților, care vor fi efectuate de către Client;*
- h) *obligația referitoare la încheierea unui contract privind un serviciu accesoriu aferent unui contract de credit, dacă este cazul;*
- i) *mărirea penalităților aplicate în caz de neachitare;*
- j) *mărirea comisioanelor aplicate, dacă este cazul;*
- k) *avertizarea privind consecințele neefectuării plăților;*
- l) *unde este cazul, garanțiile solicitate;*
- m) *dreptul de revocare;*
- n) *dreptul de rambursare anticipată și informația privind dreptul Societății la compensație și modul în care aceasta va fi calculată;*

*o) dreptul Clientului de a fi informat gratuit asupra rezultatului consultării bazei de date realizate pentru evaluarea bonităţii sale;*

*p) dreptul Clientului de a primi, la cerere şi gratuit, un exemplar al proiectului de contract de credit nebancaar.*

## **6. DREPTURILE ŞI OBLIGAŢIILE PĂRŢILOR**

La încheierea contractelor de credit nebancaare, Clientul va avea următoarele drepturi:

- De a beneficia de o redactare clară şi precisă a clauzelor contractuale, inclusiv a celor privind stabilirea cu exactitate a condiţiilor de creditare şi a dobânzii;
- De a lua cunoştinţă, în prealabil, de textul contractului, pe care intenţionează să îl încheie;
- De a fi exonerat de plata pentru serviciile, care nu au fost solicitate;
- De a fi despăgubit pentru daunele cauzate de serviciile, care nu corespund clauzelor contractuale;
- De a fi informat, în mod complet, corect şi precis, asupra caracteristicilor serviciilor oferite de către organizaţia de creditare nebancaară, astfel încât să aibă posibilitatea de a face o alegere raţională, în conformitate cu interesele sale, între serviciile oferite şi să fie în măsură să le utilizeze.

şi următoarele obligaţii:

- De a respecta prevederile legislaţiei în vigoare şi clauzele contractuale;
- De a notifica în termen maxim de 3 (trei) zile Creditorul, în formă scrisă, despre toate modificările survenite în datele sale cu caracter personal, inclusiv şi de identitate, prezentate la încheierea contractului de credit nebancaar;
- De a rambursa la timp şi integral creditul;
- De a achita dobânda şi plăţile aferente în cuantumul şi termenul prevăzut de contract.

În cadrul contractelor de credit nebancaare Creditorul va avea următoarele drepturi:

- De a refuza acordarea creditului în cazul, în care Solicitantul nu corespunde criteriilor bonităţii;
- De a calcula şi încasa corpul creditului, dobânda şi alte plăţi aferente pentru creditul acordat Clientului;
- De a comunica datele Clientului şi istoria sa creditară birourilor istoriilor de credit sau altor structuri similare, precum şi instituţiilor financiare;
- De a comunica datele Clientului companiilor de colectare a datoriilor, care vor acţiona din numele şi în interesele Creditorului, în cazul în care Clientul nu-şi execută obligaţiile sale, ce rezultă din contractul de credit nebancaar încheiat (parţial sau integral);
- De a cesiona integral sau parţial drepturile sale, născute din contractul de credit nebancaar, fără a fi necesară aprobarea Clientului cu informarea ulterioară a acestuia.

şi are următoarele obligaţii:

- De a asigura prestarea serviciului de acordare a creditului în termenii şi condiţiile stabilite în reglementările cadru sau stipulate în contract;
- De a oferi toată informaţia, inclusiv cea verbală, referitoare la serviciul oferit în limba de stat;
- De a determina şi evalua bonitatea Clientului în conformitate cu cerinţele de creditare responsabilă aprobate de autoritatea de supraveghere până la încheierea contractului de credit nebancaar;
- De a afişa la vedere adresa şi numărul de telefon al autorităţii abilitate cu funcţii de protecţie a Consumatorilor;
- De a afişa la vedere denumirea Societăţii, extrasul, programul de lucru, datele sale de contact;
- De a respecta programul de lucru;



- De a respecta prevederile legale în vigoare și clauzele contractuale.

Prelucrarea datelor cu caracter personal ale Clienților va fi reglementată de art. 5 alin. 5) lit. a) Legii nr.133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

## 7. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII DE CREDITARE

Societatea va avea următoarele produse de creditare pentru Clienți:

**1. Flex «Credit până la salariu», de la 1 400 lei până la 21 000 lei pe un termen de 15 și 30 zile,** conform condițiilor de creditare stabilite de Entitate.

**2. Flex «Credit de nevoi personale», de la 1 300 lei până la 89 000 lei pe un termen de 3, 4, 6, 8, 10, 12, 16 luni,** conform condițiilor de creditare stabilite de Entitate.

**3. Flex «FLEX ÎN RATE 2025», de la 1 300 lei până la 89 000 lei pe un termen de 4, 6, 8, 10, 12 luni,** conform condițiilor de creditare stabilite de Entitate.

La evaluarea bonității unui Consumator/ Solicitant de credit/ Client, Creditorul va asigura colectarea și evaluarea informațiilor cu privire la:

1) veniturile confirmate ale acestuia, diversitatea, sustenabilitatea, dinamica posibilă a venitului în viitor în baza factorilor obiectiv cunoscuți;

2) obligațiile acestuia în temeiul contractelor de credit în curs de executare cumulate cu obligațiile de plată, care derivă din contractul de credit solicitat, precum și alte obligații financiare ale acestuia pe baza unui volum suficient de informații obținute inclusiv de la Consumator și, după caz, pe baza consultării bazei de date relevante;

3) istoria de credit, obligațiile de credit restante și alte informații despre îndeplinirea necorespunzătoare a obligațiilor financiare curente sau anterioare de către Consumator, inclusiv a obligațiilor sub formă de sancțiuni pecuniare (contravenționale, penale etc.);

4) impactul circumstanțelor confirmate de acesta sau cunoscute de Creditor asupra situației financiare a Consumatorului, precum și al altor factori, care pot afecta capacitatea Consumatorului de a-și îndeplini obligațiile financiare, care pot provoca probleme financiare sau îndatorarea excesivă a acestuia.

Informația sus-indicată se va verifica și compara de către Societate cu datele din sursele oficiale accesibile relevante pentru evaluarea bonității Consumatorului/ Clientului sau alte surse relevante, care confirmă veniturile și obligațiile ultimului.

În cazul constatării divergențelor dintre datoriile declarate de Consumator/ Client și cele preluate din birourile istoriilor de credit și/sau din alte surse oficiale disponibile, se va considera de către Creditor valoarea mai mare dintre cele două.

Consumatorii/ Clienții pot face dovada unui venit, care să susțină gradul de îndatorare acceptabil pentru Societate, care evaluează bonitatea fiecărui Consumator/ Client, și în dependență de produsul de creditare solicitat, urmând să probeze venitul său prin următoarele documente:

o prin adeverința de salariat/ venit, care să certifice 3 încasări ca salariu sau venitul curent lunar brut sau/și net pentru 6 luni disponibile pentru evaluare, dar nu mai mult de 12 luni până la depunerea Cererii de credit. Adeverința de venit poate fi utilizată și pentru a proba existența angajatorului.

o prin extras de cont pentru ultimele 6 luni consecutive în care se vor confirma cel puțin 3 încasări pe parcursul ultimelor 12 luni la care se va adăuga copia contractului de muncă/ prestări

servicii, în copie conformă de către conducerea angajatorului cu originalul, din care să reiasă că acesta este semnat cu cel puțin 6 luni înainte de data depunerii Cererii de credit.

- o prin adeverința de la noul angajator sau contract de muncă pentru Clienții, care au schimbat locul de muncă, și sunt angajați de minim 90 de zile. Pentru Clienții, care sunt la primul loc de muncă și sunt angajați de minim 90 de zile, de asemenea va fi nevoie de o adeverință de la noul angajator sau contract de muncă.

- o prin declarația de venit emisă de serviciul fiscal de stat pentru anul fiscal precedent;

- o prin extrasul de cont, care să evidențieze veniturile încasate pentru ultimele 6 luni consecutive, în care se vor confirma cel puțin 3 încasări pe parcursul ultimelor 12 luni până la depunerea Cererii de credit;

- o prin extrasul de cont, care să evidențieze încasarea sumelor cu titlu de pensie și să confirme informația pentru ultimele 6 luni cu cel puțin 3 încasări pe parcursul ultimelor 12 luni până la depunerea Cererii de credit;

- o prin adeverința eliberată de Casa Națională de Asigurări Sociale;

- o prin contract de muncă/ de prestări servicii/ colaborare între Client și angajatorul din țara în care lucrează cu forme legale și /sau extras de cont din ultimele 6 luni cu cel puțin 3 încasări pe parcursul ultimelor 12 luni până la depunerea Cererii de credit în cazul în care Clientul lucrează peste hotarele Republicii Moldova;

- o prin contractul de locațiune, înregistrat la oficiul fiscal teritorial și dovada (chitanța sau extras de cont) încasării locațiunii cu 3 încasări în 6 luni consecutive efectuate pe parcursul ultimelor 12 luni până la depunerea Cererii de credit;

- o prin contractul de arendă a unui teren agricol și/sau alte bunuri agricole în posesie și folosință pe o durată determinată, înregistrat la oficiul fiscal teritorial și dovada (chitanța sau extras de cont) încasării plății pentru arendă cu 3 încasări în 6 luni consecutive efectuate pe parcursul ultimelor 12 luni până la depunerea Cererii de credit;

- o prin contractul de împrumut cu o persoană terță autentificat notarial și un act confirmativ a cel puțin 3 încasări per împrumut în ultimele 6 luni consecutive pe parcursul ultimelor 12 luni;

- o prin contractul de întreținere încheiat în modul prevăzut de legislație și extras de cont, care certifică cel puțin 3 încasări în 6 luni consecutive efectuate pe parcursul ultimelor 12 luni până la depunerea Cererii de credit;

- o prin actul, ce confirmă cel puțin 3 încasări în 6 luni consecutive efectuate pe parcursul ultimelor 12 luni până la depunerea Cererii de credit în cazul în care Clientul este angajat într-o activitate individuală, desfășoară activitate în baza patentei de întreprinzător, efectuează lucrări sezoniere și primește venituri neregulate;

- o prin decizia de remunerare, care trebuie să acopere perioada de creditare și extrasul de cont cu 3 încasări în 6 luni consecutive efectuate pe parcursul ultimelor 12 luni până la depunerea Cererii de credit;

- o prin decizia de repartizare a profitului net/ de achitare a dividendelor emisă pentru anul fiscal precedent în cazul în care Clientul primește venituri sub formă de dividende. Societatea va recunoaște caracterul regulat al venitului, luând în calcul dividendele încasate pe parcursul ultimelor 12 luni până la depunerea Cererii de credit.

- o orice alt act oficial sau recunoscut de lege, care confirmă veniturile declarate fiscal sau care rezultă din activități independente cu caracter de permanență pe durata creditului.

Dovezile de venit la solicitarea Societății pot fi prezentate de către Client în combinație.

În vederea determinării capacității de rambursare, Creditorul va obține de la Clienți informații cu

privire la nivelul veniturilor și cheltuielilor regulate ale acestora, existente la momentul formulării solicitării de contractare a creditului, istoricul acestora și evoluția lor în timp, nivelul/ situația cheltuielilor Clienților, precum și alte aspecte financiare și economice considerate necesare, suficiente și proporționale, care vor fi verificate prin surse interne sau externe relevante, inclusiv, prin consultarea bazei de date a birourilor istoriilor de credit.

Astfel, Societatea poate lua în considerare pentru evaluare și orice alte documente oficiale, care pot face dovada încasării venitului Solicitantului de credit în afară țării (ex: adeverință, extras) cu mențiunea că acestea trebuie să confirme cel puțin 3 încasări în 6 luni consecutive efectuate pe parcursul ultimelor 12 luni până la depunerea Cererii de credit.

La încheierea contractului de credit nebanca, documentele prezentate de Clienți în original - nu se ridică, copia actelor prezentate fiind anexate la Dosarul de credit al Clientului.

Validarea acestor documente obținute în copie nu trebuie să includă obligatoriu o traducere autorizată în limba de stat atâta timp cât consultantul, ofițerul de credite din Departamentul analiză credite al Societății, poate înțelege conținutul documentelor prezentate de Client.

În caz de existență a îndoielilor, Societatea are dreptul de a verifica informațiile prezentate de către Client cu privire la veniturile și cheltuielile sale confirmate, în orice mod prevăzut de lege și din toate sursele oficiale disponibile, inclusiv birourile istoriilor de credit, istoria internă de credit, extrasele bancare, Serviciul Fiscal de Stat, informația despre venitul confirmat al Solicitantului și informația despre costul de deservire a tuturor creditelor acestuia, valabilă la momentul solicitării acordării creditului.

În situația în care în urma analizei efectuate de ofițerul de credite din Departamentul analiză credite se constată că anumite informații sunt insuficiente sau neconcordante, ofițerul de credite trebuie să remită speța spre aprobare nivelului ierarhic superior. Excepțiile vor fi aprobate de la caz la caz respectându-se principiul evaluării prudente și principiul permanenței veniturilor.

## **8. RAPORTUL DINTRE SERVICIUL DATORIEI ȘI VENITURI (RSDV, GRAD DE ÎNDATORARE)**

Acordarea creditului de către Societate trebuie să se bazeze pe o evaluare prudentă a capacității Clientului de a rambursa creditul pe durata contractului de credit nebanca.

Principiile de bază de care se ghidează Creditorul în analiza solicitărilor de credit sunt următoarele:

- Principiul stabilirii și menținerii termenilor de analiză și de luare a deciziei de acordare a creditului;
- Principiul solicitării documentelor strict necesare pentru luarea deciziei;
- Principiul stabilirii și menținerii limitelor acceptate privind expunerile per Client, grup de Clienți, produs;
- Principiul stabilirii și determinării categoriilor de Clienți;
- Principiul refuzării Clienților, care furnizează informații incorecte sau dubioase;
- Principiul refuzării Clienților rău-platnici, prin verificarea informației disponibile;
- Principiul stabilirii și acoperirii riscurilor aferente solicitărilor de credit, astfel încât să aibă loc tranzacția.

Procesul de creditare nebanca are ca scop luarea unei decizii rapide în combinație cu acceptarea unui grad de risc admisibil. Obiectivul principal este de a asigura personalul Societății cu un instrument pentru a încheia o tranzacție profitabilă, influențată de bonitatea (solvabilitatea) Clientului. În procesul decizional, în aprobarea Cererilor de credit, Creditorul trebuie să analizeze și să ia în considerație următoarele caracteristici generale:

- În cazul în care Beneficiarul serviciului financiar corespunde cerințelor generale de bonitate, acesta poate fi verificat de Creditor cu privire la corespunderea criteriilor speciale de bonitate, care

constă în trecerea cu succes a procesului de verificare.

- Până la acordarea creditului Clientului de către Creditor, Societatea va obține rapoartele de credit aferente acestuia, care trebuie să conțină informația necesară în vederea calculării RSDV, de la birourile istoriilor de credit funcționale, inclusiv prin intermediul schimbului de informații între acestea și/sau să se verifice cu datele și informațiile din sursele oficiale accesibile pentru evaluarea bonității Clientului sau alte surse relevante privind veniturile confirmate ale ultimului și informația privind costul deservirii tuturor creditelor/ împrumuturilor valabile la momentul aprobării creditului.

Societatea nu poartă răspundere de calitatea datelor oferite de birourile istoriilor de credit.

Departamentul analiză credite va verifica informația prezentată și comunicată de către Client despre credibilitatea, bonitatea și reputația sa profesională, despre veniturile, obligațiile și angajarea în câmpul muncii (în special: denumirea și IDNO organizației, numele, prenumele conducătorului, funcția, vechimea în muncă, cuantumul venitului mediu după achitarea impozitului), și prin interogarea surselor interne sau externe relevante, prin verificarea informației de pe internet, pe site-uri și resurse publice, precum și prin efectuarea convorbirilor telefonice cu persoanele de contact și cu reprezentantul angajatorului la numerele de telefon de contact indicate de Client.

Evaluarea obligațiilor financiare lunare de plată existente la data depunerii Cererii de credit se va face conform celor declarate de Client și dovedite prin grafice de rambursare a creditelor existente, extrase de cont, adeverințe, etc., și conform informației obținute în cadrul verificării efectuate.

Creditorul calculează gradul de îndatorare pentru fiecare Client, inclusiv ținând cont de datele din sistemul informatic Flex Financial, rezultatul examinării Cererii de credit fiind documentat în acest sistem.

În cazul în care părțile unui contract de credit nebancaar convin să majoreze suma totală a creditului, Creditorul va actualiza informațiile disponibile despre Client și, în baza informațiilor actualizate, va efectua o evaluare repetată a bonității acestuia.

Nivelul raportului dintre serviciul datoriei și venituri (RSDV) este stabilit prin Hotărârea nr. 20/5 din 20.05.2022 cu privire la aprobarea Regulamentului privind cerințele de creditare responsabilă aplicate organizațiilor de creditare nebancaară și nu poate să depășească nivelul de 40 la sută.

RSDV se calculează conform formulei:

$$RSDV = (\text{Serviciul datoriei}) / (\text{Venitul mediu lunar}) \times 100\%$$

unde:

Serviciul datoriei – valoarea medie lunară a costurilor de deservire a datoriei totale cunoscute Creditorului la etapa evaluării bonității consumatorului, calculată ca sumă a plăților medii lunare calculate pentru toate creditele/ împrumuturile acestuia la momentul eliberării creditului împreună cu plata medie lunară a creditului nou. Plata medie lunară aferentă unui credit/ împrumut se calculează ca raport al valorii creditului/ împrumutului, a dobânzii și a altor plăți aferente, la scadența reziduală a creditului/ împrumutului în luni.

Venitul mediu lunar – venitul mediu lunar al Clientului, care deține un caracter regulat în cazul în care acesta l-a realizat nu mai puțin de 3 încasări în ultimele 6 luni disponibile pentru evaluare, dar nu mai mult de 12 luni până la depunerea Cererii de credit, calculat după deducerea obligațiilor fiscale specificate în legislația în vigoare (net). În calculul venitului mediu lunar se vor include doar veniturile confirmate regulate, pe care Societatea le recunoaște drept sustenabile, ținând cont de cerințele de asigurare a colectării și evaluării informațiilor cu privire la veniturile și obligațiile Clientului. Sustenabilitatea pe termen lung a venitului va fi, de asemenea, evaluată de către Entitate.

Venitul considerat sustenabil urmează a fi stabilit de către Societate în conformitate cu prevederile

de evaluare a bonității Consumatorului/ Clientului.

Prin derogare de la prevederile privind nivelul RSDV de 40 la sută, în cazul imposibilității demonstrării venitului confirmat al Clientului, mărimea maximă cumulativă a serviciului datoriei lunare nu va depăși:

1) 40 la sută din cuantumul minim garantat al salariului în sectorul real, stabilit de Guvernul Republicii Moldova,

2) 40 la sută din valoarea medie lunară a costurilor de deservire a creditelor, achitată de Consumator cel puțin în 3 luni din ultimele 6 luni până la depunerea Cererii de credit. Prevederea nu se aplică în cazul în care acesta pe parcursul ultimelor 12 luni până la depunerea Cererii de credit a înregistrat cel puțin o plată expirată mai mare de 30 de zile la deservirea oricărui credit.

Limita RSDV de 40 la sută poate fi majorată cu până la 15 puncte procentuale decât valoarea specificată, dacă venitul mediu lunar al Clientului descris de RSDV, depășește cel puțin de două ori mărimea salariului mediu lunar pe economie, aprobată de Guvernul Republicii Moldova pentru anul în care se ia decizia de creditare.

Această excepție a depășirii gradului de îndatorare maxim de 40% se poate utiliza numai în relație cu categoria de Clienți pentru care se poate face dovada veniturilor necesare.

Orice \*derogare va fi validată de către Directorul executiv sau o altă persoană desemnată de către Societate la propunerea ofițerului de credit responsabil.

Societatea va păstra o evidență corespunzătoare a tuturor creditelor acordate cu RSDV mai mare de 40% pentru a putea verifica respectarea limitelor de mai sus.

În cazul în care Societatea va practica dobânzi promoționale (fixe sau variabile), gradul maxim de îndatorare va fi cel aplicabil dobânzii variabile aferente produsului de credit respectiv, categoriei de venit în care se încadrează Clientul, precum și celui prevăzut de legea cadru.

În cazul în care rambursarea creditului se efectuează în sume descrescătoare, în vederea calculării gradului de îndatorare se va considera suma cea mai mare de rambursat.

Angajamentele totale de plată, ce decurg din alte credite/ contracte de credit sau alte finanțări rambursabile de către Solicitant/ Client se obțin prin însumarea tuturor plăților, respectiv: principalul (corpul creditului), dobânda, comisioanele (dacă este cazul) sau alte angajamente de plată totale lunare, ce decurg din acestea.

Pentru determinarea angajamentelor de plată totale lunare, ce decurg din credite sau alte finanțări rambursabile ale Solicitantului/Clientului și ale familiei acestuia, la alte instituții, se pot solicita copiile documentelor din care rezultă obligațiile totale de plată (graficul de rambursare/ contractul de credit/ eventualele acte adiționale).

De asemenea, Solicitantul/ Clientul va declara pe propria răspundere situația creditelor suspendate la plată, pe care le are la alți Creditori, organizații de creditare nebancare și/sau bănci comerciale cu indicarea duratei de suspendare și a costul suspendării (capitalizarea dobânzii).

Coeficienții de ajustare a veniturilor, categoriile de venituri eligibile, sustenabile se vor revizui în cazul în care evoluția pieței cere acest lucru, situația pieței muncii determină apariția altor forme de angajare, dispariția celor existente sau modificarea condițiilor aplicabile tipurilor de venituri eligibile și sustenabile la momentul aprobării unui set de coeficienți, în conformitate cu deciziile conducerii Societății la propunerea departamentelor acesteia, având în vedere:

- analiza de risc anuală privind situația creditelor acordate persoanelor fizice și, în special, a celor neperformante;
- modificările legislative apărute;

- evoluția veniturilor practicate pe piața forței de muncă din Republica Moldova;
- analiza riscului indus la nivelul pieței de credit în Republica Moldova cu introducerea unui coeficient de risc pe termen scurt și mediu cu care, în funcție de impact, să se ajusteze veniturile eligibile și sustenabile.

Societatea va proceda la stabilirea performanței financiare a Clienților având în vedere următorii indicatori: vârsta, educația, sex, informații cu privire la locuință, dacă este în proprietate sau nu, adresa de domiciliu și de reședință, informații cu privire la venit, cheltuieli, obligații și experiența de muncă.

Evaluarea bonității Clienților prin prisma calculării indicatorilor se va face la acordarea creditului, la modificarea condițiilor de acordarea a creditului, care se referă la suplimentarea, rescadentarea, revizuirea, prelungirea facilității de creditare.

## **9. ANALIZA CLIENTULUI**

Principiul de bază este ca în procesul de analiză a Clientului, specialistul/ ofițerul de credite al Creditorului să utilizeze toate mijloacele disponibile pentru obținerea informației veridice și depline despre acesta, utilizând bazele de date accesibile în cadrul Societății. În procesul de analiză a dosarului, specialistul va atrage atenția la toate detaliile, care influențează activitatea Solicitantului de credit, precum și va previziona situațiile posibile, care pot să apară în urma anumitor factori de risc.

Astfel momentele importante asupra cărora se va atrage atenția sunt:

- legalitatea activității Clientului și documentarea acestuia, caracteristicile informației prezentate;
- veridicitatea informației prezentate și corespunderea cu informația din bazele de date verificate;
- istoria de credit (experiența de lucru cu organizații financiare, bănci, etc.);
- suficiența financiară și capacitatea de onorare a obligațiilor contractuale;
- graficul de rambursare a creditelor (atenție deosebită se acordă corespunderii mijloacelor bănești disponibile cu scadențele spre plată);
- responsabilitatea și obligativitatea la datorie;
- sinceritatea în timpul interviurilor, disponibilitatea de a prezenta informația solicitată;
- responsabilitatea, gradul de disciplină și organizarea personală;

În cazul solicitărilor de credit depuse de persoane cu locul de muncă în afara teritoriului Republicii Moldova se va colecta toată informația privind adresa și contactele Solicitantului de la locul de domiciliu și locul de muncă de peste hotare.

### ***Specialiștii/ Ofițerii de credite vor verifica:***

- Istoria de credit a Solicitantului de credit/ Clientului;
- Identitatea Solicitantului de credit/ Clientului;
- Locul de trai și proprietatea asupra bunului imobil al Solicitantului/ Clientului (prezența ipotecilor, sau grevărilor, gajului);
- Existența și corespunderea numărului de telefon (de la domiciliu, locul de muncă) al Solicitantului;
- Documentele financiare prezentate;
- Informația din alte surse interne sau externe relevante.

### ***Analiza solicitărilor de credit și aspecte operaționale***

La această etapă ofițerul de credite va verifica minuțios informația prezentată, dacă Cererea de credit/solicitarea de contractare a unui credit conține informația necesară, este completată corect, și

dacă a fost prezentat buletinul de identitate al Solicitantului. Ofițerul de credite va verifica informația prezentată și o va confrunta după cum urmează:

- Informația existentă în sistemul informațional - cereri anterioare, date identice ale altor solicitări;
- Baza de date din sisteme externe, inclusiv cea a birourilor istoriilor de credit;
- Căutări în internet – judecăți (dosare civile, penale, etc.), rețele de socializare și altă informație relevantă.

Toate discrepanțele sau coincidențele vor fi verificate suplimentar în vederea excluderii erorilor de confundare a Solicitantului de credit cu alte persoane. Este important ca la această etapă ofițerul de credite să pregătească lista de întrebări, care vor fi adresate în timpul interviului telefonic, ceea ce presupune:

- clarificarea situațiilor de neconcordanță cu datele prezentate;
- posibile sechestre, judecăți;
- determinarea scopului real și a beneficiarului efectiv al creditului solicitat,
- legătura cu alți Clienți ai Societății sau alți Solicitanți de credite nebancaire;
- clarificarea situației cine este persoana de contact și relevanța acesteia în situația în care există informație negativă despre aceasta.

### **Interviul telefonic**

Interviul telefonic trebuie pregătit prealabil, astfel că la momentul efectuării apelului ofițerul de credite trebuie:

- să cunoască situația Solicitantului de credit nebancaire;
- să aibă clar formulată ideea activității Solicitantului de credit;
- să fie efectuate verificările necesare, ce țin de solicitarea de creditare;
- să predisună Solicitantul ca acesta să ofere informația necesară;
- tonul discuției să fie unul prietenos.

Interviul telefonic nu reprezintă verificarea informației prezentate în Cererea de credit/solicitarea de contractare a unui credit, dar este momentul în care ofițerul de credite clarifică informația, care nu se conține în solicitarea de credit și anume este important de clarificat elementele de bază pentru a lua decizia de creditare și anume:

#### **1. Scopul creditului, care este scopul folosirii creditului și anume:**

- întreținere, facturi, încălzire;
- reparații și mobilier;
- achiziționare electrocasnice;
- pentru a rambursa alt credit (refinanțarea);
- tratament și alte cheltuieli medicale;
- educație;
- cheltuieli personale;
- etc..

#### **2. Solicitantul de credit nebancaire și capacitățile financiare de plată ale acestuia:**

La acest capitol, ofițerul de credite trebuie să clarifice clar cine este Solicitantul de credit, statutul acestuia și capacitatea lui de plată și anume:

- **Ocupația** - identificarea locului real de muncă, precum și veniturile pe care acesta le poate obține din activitatea pe care o prestează în special pentru Clienții, care au activități pe cont propriu, prin consultarea cererilor anterioare sau compararea cu datele altor Clienți sau a persoanelor din domeniu care cunosc situația.
- **Angajator** – compania/ societatea, la care activează Solicitantul/ Clientul, în calitate de ce

activează și care este nemijlocit activitatea acestuia de zi cu zi, de cât timp activează la această companie, are sau nu planuri să o schimbe în viitorul apropiat, care sunt sursele de venit personale cât și ale membrilor familiei cu buget comun, poate confirma sursele financiare suplimentare.

Dacă Solicitantul activează pe cont propriu, atunci este important de clarificat clar domeniul său de activitate, de cât timp activează, cum desfășoară această activitate, cum găsește Clienții, dispune de echipament necesar pentru această activitate; disponibilitatea prezentării informațiilor, care ar atesta sursele de venit ( adeverințe, extrase, contracte încheiate cu părțile contractante).

- **Solicitanții, care activează peste hotare** - important de identificat, care este motivația acestora și legătura lor cu Republica Moldova și anume abordarea diferită pentru situațiile în care Solicitantul deține proprietate și membrii lui de familie sunt în Republica Moldova, și cei care nu au nici o legătură și obligație în Republica Moldova.

- **Proprietăți mobile și imobile** deținute sau alte bunuri dobândite de acesta până în prezent.

- **Clarificarea**, dacă Solicitantul de credit a înțeles care este mărimea plății lunare și concordanța acesteia cu veniturile disponibile și care este termenul creditului contractat.

**3. Concretizare date** ca urmare a verificărilor efectuate, este una din cele mai importante etape a interviului și ofițerul de credite trebuie să clarifice dacă informația obținută se referă la Solicitantul de credit pentru a exclude erorile la maxim.

Pentru a dezvolta și menține o bună cunoaștere a situației pe domenii va fi dezvoltată și menținută în permanență lista cu întrebări legate de domeniu de activitate al Solicitantului de credit, precum și a riscurilor aferente sectoarelor de finanțare.

### Decizia argumentată

La această etapă, ofițerul de credite trebuie să dețină toată informația necesară pentru a emite o decizie cu privire la creditare sau refuz în creditare cu motive clare și argumentate.

Ofițerul de credite va analiza:

- toată informația obținută și legătura logică a scopului creditului solicitat;
- Solicitantul de credit, identitatea, bonitatea, credibilitatea, istoria sa de credit și capacitatea de plată;
- veniturile, cheltuielile și bunurile deținute de către Solicitant;
- informația obținută și verificată în bazele de date și relevanța acesteia pentru situația Solicitantului de credit.

### Vârsta minimă și maximă

Vârsta minimă a Solicitanților de credit se stabilește în mărime de 18 ani. În cazul Cererilor de credit depuse de persoanele cu vârsta mai mică de 20 ani va fi solicitată informarea (apelarea telefonică) părinților sau a altei persoane apropiate, care la fel trebuie să nu aibă o vârstă mai mică de 20 ani. Vârsta maximă pentru Solicitanții de credit se stabilește de 70 ani.

### Identificarea surselor noi de informații pentru analiză

Pentru o mai bună analiză precum și în vederea excluderii erorilor în procesul de analiză a solicitărilor de credit în permanență vor fi identificate surse noi de informații publice și private, despre rău-platnici și cu litigii de drept.

## 10. PROCESUL DE CREDITARE

Procesul de creditare include următoarele etape:

- Completarea Cererii de credit
- Procesarea datelor Solicitantului de credit



- C. Obținerea raportului de credit aferent Solicitantului de credit, care trebuie să conțină informația necesară în vederea calculării RSDV
- D. Analiza documentelor justificative, istoriei de credit, stabilirea performanței financiare, bonității și aprobarea/ respingerea preliminară a creditului
- E. Procesarea rezultatelor verificării și introducerea în sistem a deciziei luate
- F. Aprobarea finală a creditului (dacă a fost aprobat)
- G. Tragerea creditului.

Contractul de credit nebanca se încheie în cazul în care Solicitantul de credit/ Clientul prezintă un act de identitate (buletinul de identitate). Pentru a fi analizată solicitarea persoanei vizate și evaluată bonitatea acestuia, Solicitantului de credit îi se prezintă pentru completare o Cerere de credit, în care urmează să fie indicate datele lui personale (de identitate și de contact), inclusiv și informația despre veniturile și cheltuielile acestuia. De asemenea se vor discuta și analiza solicitările ultimului cu privire la produs, suma și termenul de folosire a creditului pentru a fi determinat cel mai optimal și convenabil produs.

În cadrul analizei bonității, Societatea va ține cont de toată informația cu privire la veniturile și cheltuielile indicată de Solicitantul de credit, precum și cea prezentată de către birourile istoriilor de credit și va evalua, dacă Solicitantul de credit va putea sau nu, fără a cauza prejudiciu cheltuielilor sale lunare, să îndeplinească obligațiile sale în baza unui posibil contract încheiat cu Societatea în conformitate cu cerințele de creditare responsabilă aprobate de autoritatea de supraveghere.

Persoanele responsabile ale Creditorului urmează să ia o decizie întemeiată și legală cu privire la tragerea creditului solicitat de către Solicitantul de credit.

În caz de aprobare a Cererii de credit de către Creditor, suplimentar vor fi discutate și negociate clauzele contractuale speciale ale contractului de credit nebanca, precum și în dependență de produsul contractat condițiile aferente.

În dependență de produsul contractat și solicitat de consumator, înainte de aprobarea creditului, se va verifica dacă polița de asigurare pentru garantarea rambursării creditului îndeplinește cerințele impuse de Creditor. Aceasta trebuie să acopere integral suma creditului, să includă riscurile prevăzute de politica de creditare a Creditorului și să aibă termeni contractuali echivalenți cu cei solicitați de Creditor. În cazul în care polița nu respectă aceste cerințe, Clientul va fi informat și va avea posibilitatea de a furniza o poliță alternativă conform cerințelor stabilite.

Consultarea definitivă a Solicitantului de credit și semnarea contractului de credit nebanca și a actelor aferente de către ambele părți trebuie să dureze nu mai mult de 20 minute.

Contractul de credit nebanca și actele aferente întocmite în formă scrisă, trebuie să conțină condiții clar formulate, care exclud o interpretare ambiguă și care nu necesită cunoștințe speciale.

#### **Clauzele esențiale ale contractului de credit nebanca sânt:**

- Suma creditului contractat
- Suma totală, pe care Clientul va urma să o achite la rambursarea creditului
- Durata contractului exprimată în luni/ zile
- Rata dobânzii aferente
- Comisionul de analiză dosar (comision de analiză)/ Comisionul de administrare dosar (comision de administrare) (după caz)
- Dobânda anuală efectivă (DAE)
- Rata lunară al creditului (după caz)
- Data de achitare a creditului / ratei lunare (după caz)

- Modalitățile de achitare a creditului/ ratei lunare (după caz)
- Posibilitatea de rambursare anticipată a creditului (în orice moment)
- Penalitatea pentru întârziere și modalitatea de calcul al penalității (după caz)
- Dreptul la revocare a creditului (timp de 14 zile din momentul semnării contractului), alte drepturi prevăzute de legislație
- Încheierea unui contract de asigurare pentru garantarea rambursării creditului (în dependență de produsul contractat)
- Datele de identificare a Părților, etc..

Societatea nu are dreptul, fără acordul Clientului, să presteze servicii suplimentare contra plată, precum și să stabilească prestarea unor servicii drept condiție obligatorie pentru executarea altor servicii.

## **11. DOCUMENTE NECESARE ÎN PROCESUL DE APROBARE A CREDITĂRII**

Toate documentele referitoare la aprobarea și monitorizarea facilităților de creditare, notificările și informările transmise și primite la nivel de Client vor fi păstrate și arhivate în Dosarul de credit.

Datele păstrate trebuie să fie suficiente ca să permită reconstituirea fiecărei activități sau tranzacții astfel încât să servească în caz de necesitate ca probă în cadrul procedurii civile, penale, contravenționale și altor proceduri legale.

Creditorul asigură păstrarea rezultatelor evaluării bonității beneficiarului serviciilor financiare în termen de 1 (un) an de la data îndeplinirii de către acesta a tuturor obligațiilor sau cesiunii dreptului de creanță de către Societate pe contractul de credit încheiat cu acesta (Clientul).

Societatea dispune de proceduri privind deținerea și păstrarea informației, care include:

- 1) menținerea unui registru al Clienților identificați, care va include cel puțin: numele și prenumele Clientului, IDNP, suma creditului, suma totală, durata folosirii creditului, produsul contractat, numărul contractului de credit nebancaar încheiat, data încheierii contractului, data încetării contractului, data rambursării creditului, etc.;
- 2) păstrarea tuturor înregistrărilor privind tranzacțiile sau activitățile efectuate, inclusiv a documentelor primare și a corespondenței de afaceri;
- 3) păstrarea în formă arhivată a dosarelor privind identitatea Clienților și a beneficiarilor efectivi;
- 4) etc..

Creditorul dispune de o politică și o procedură sistematică de identificare a Clienților (permanenți sau ocazionali) și a beneficiarilor efectivi, de instrumente adecvate de verificare din surse sigure și independente a informației despre Clienți și despre tranzacțiile acestora.

La aplicarea măsurilor de identificare a Clienților, Societatea respectă prevederile legislației aferente prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului prin obținerea de la Clienți cel puțin a următoarelor informații:

- a) numele, prenumele și patronimicul (după caz);
- b) data nașterii;
- c) numărul de identificare (IDNP), seria și numărul sau alți indici unici conținuți în actul de identitate oficial valabil, care conține fotografia titularului;
- d) adresa de domiciliu și/sau de reședință;
- e) numărul de telefon, adresa de e-mail (în cazul în care există);

- f) cetățenia;
- g) ocupația și/sau numele/denumirea angajatorului;
- h) funcția publică importantă deținută (după caz);
- i) numele beneficiarului efectiv;
- j) scopul și natura relației cu Societatea, serviciul sau produsul solicitat;
- k) sursa venitului.

Informația cu privire la identificarea Clienților și a beneficiarilor efectivi ai creditelor se actualizează ori de câte ori este necesar. Clientul confirmă că datele și informațiile furnizate Entității sunt actuale și corespund scopului și naturii relației de afaceri declarate.

Societatea trebuie să poată demonstra organelor cu funcții de supraveghere, prin documente confirmative, că amploarea măsurilor de precauție întreprinse de aceasta este adecvată, având în vedere riscurile de spălare a banilor și de finanțare a terorismului.

Societatea asigură, în caz de solicitare, accesul organelor abilitate la documentele și informația cu privire la identificarea și verificarea Clienților, a beneficiarilor efectivi, precum și privind monitorizarea operațiunilor Clienților, inclusiv documentele justificative.

La solicitarea autorităților competente termenul privind deținerea și păstrarea informației aferentă Clienților și operațiunilor acestora poate fi prelungit pentru o perioadă determinată în solicitare, dar nu mai mult de 5 ani.

## 12. COMPONENTELE COSTULUI TOTAL AL SERVICIILOR

Componentele costului total al serviciilor sunt indicate în contractul de credit nebancaar încheiat cu Clientul. Acestea includ rata dobânzii anuală fixă, dobânda anuală efectivă și după caz (în dependență de produsul contractat de Client): comisionul de analiză/comisionul de administrare, garantarea rambursării creditului, penalitatea în caz de neachitare.

Pentru folosirea creditului, Clientul achită Societății dobândă anuală fixă calculată la rata indicată în contract. Dobânda se calculează din data semnării contractului de credit nebancaar, la soldul creditului reieșind dintr-un an de 365/366 zile.

Clientul are dreptul de a rambursa Creditul anticipat, integral sau parțial, în orice moment înainte de data scadentă, notificând Creditorul în acest sens. În dependență de produsul contractat, Clientul are obligația de a achita Creditorului o compensație în schimb, care nu poate fi mai mare de:

- a) 1% din valoarea creditului rambursat anticipat, dacă perioada de timp dintre rambursarea anticipată și rezilierea convenită a contractului de credit este mai mare de un an;
- b) 0,5% din valoarea creditului rambursat anticipat, dacă perioada de timp dintre rambursarea anticipată și data convenită pentru rezilierea contractului de credit nu este mai mare de un an.

Această compensație nu poate depăși cuantumul dobânzii pe care Clientul ar fi plătit-o în perioada dintre rambursarea anticipată și data convenită pentru rezilierea Contractului de credit.

În cazul dat, Clientul va datora integral Principalul nerambursat, Dobânda datorată și nerambursată până la data rambursării anticipate, Compensația și Comisionul de analiză/ Comisionul de administrare (după caz) rămas neachitat până la data rambursării anticipate.

Clientul va putea beneficia de o reducere a costului total al creditului, reducerea constând în dobânda aferentă perioadei dintre data rambursării anticipate și data prevăzută pentru încetarea Contractului.

La rambursarea integrală a Creditului, doar la solicitarea Clientului, Creditorul îi va prezenta, gratuit,

o dovadă din care rezultă că toate obligațiile dintre părți, ce decurg din contractul de credit nebanancar încheiat, au fost stinse, ulterior aceasta va fi prezentat Clientului contra cost.

Eliberarea duplicatelor actelor emise la momentul încheierii contractului de credit nebanancar sau emiterea actelor cu privire la derularea creditului contractat (exp.: cereri de credit, contracte de credit nebanancar, declarații, confirmări, etc.) va avea loc contra cost, în baza cererii scrise a Clientului, conform prețului stabilit de către Creditor.

În dependență de produsul contractat, Clientul are dreptul de a beneficia suplimentar de Serviciul de prelungire a termenului de folosire și rambursare a Creditului sub rezerva respectării clauzelor contractuale din Contractul de credit nebanancar deja încheiat cu Creditor. Pentru perioada de beneficiere de acest Serviciu, Clientul va datora o dobândă, care urmează a fi achitată Creditorului în momentul rambursării efective a Creditului și a Comisionului de analiză/Comisionului de administrare.

În dependență de produsul solicitat, Consumatorul are dreptul să aleagă liber Asigurătorul, cu condiția ca suma asigurată, riscurile acoperite și termenii contractuali să fie echivalenți cu cei impuși de Creditor. În cazul în care Clientul optează pentru un Asigurător diferit de cei recomandați de Creditor, acesta are obligația de a prezenta polița de asigurare în formă validă și activă spre verificare cu cel puțin 2 zile înainte de semnarea contractului de credit nebanancar. În lipsa unei polițe de asigurare valabile, contractul de credit nebanancar nu poate fi semnat. Dacă polița prezentată de Client respectă aceste cerințe, Creditorul nu poate refuza acceptarea acesteia.

În cazul în care polița de asigurare a Clientului este reziliată, suspendată sau anulată din orice motiv pe parcursul derulării Contractului, Clientul are obligația de a notifica Creditorul și de a prezenta acestuia o nouă poliță echivalentă în termen de 3 (trei) zile lucrătoare de la data încetării poliței inițiale. Dacă Clientul nu îndeplinește această obligație în termenul stabilit, Creditorul are dreptul să declare creditul scadent anticipat și să solicite rambursarea imediată a soldului restant (după o notificare de 15 zile).

În cazul în care Clientul nu achită în termen și în mărime deplină creditul sau vreuna din ratele lunare, sau alte plăți datorate, calcularea dobânzii nu se stopează în zilele următoare datei scadente a creditului și respectiv a ratei indicate în graficul de rambursare, dar continue să se calculeze până la data rambursării efective a creditului, inclusiv pentru ultima zi de întârziere.

În dependență de produsul contractat de Client poate fi aplicată și o penalitate pe credit. Astfel, dacă Clientul formează întârziere la plată după data rambursării indicate în Contractul de credit nebanancar, atunci de la această dată și până în ziua rambursării efective a creditului, poate fi calculată o penalitate în mărime de 0,04% pe zi din valoarea restantă a creditului.

Valoarea totală a dobânzii, penalității (după caz) și a plăților aferente (comision de analiză/comision de administrare) indicate în contractul de credit nebanancar nu poate depăși suma principalului oferit Clientului.

Creditorul are dreptul să declare creditul scadent anticipat și să solicite rambursarea imediată a soldului restant, dacă:

- a) *Clientul înregistrează întârziere la plată de peste 90 (nouăzeci) zile consecutive cu plata oricărei Rate Scadente;*
- b) *Clientul nu respectă obligația de a menține o garantare valabilă a creditului, inclusiv o poliță de asigurare, sau în caz de anulare a poliței de asigurare de către Client fără prezentarea Creditorului a unei polițe echivalente în termen de 3 zile (în dependență de produs).*
- c) *Clientul furnizează informații false sau incomplete;*
- d) *Împotriva Clientului a fost intentat un dosar penal;*
- e) *Creditul este utilizat într-un scop diferit de cel declarat.*

În cazul în care Clientul nu își îndeplinește obligațiile contractuale, Creditorul va transmite o

notificare scrisă cu cel puțin 15 zile înainte de activarea scadenței anticipate, menționând motivele, suma totală datorată și termenul-limită de plată.

### **13. CLAUZE FINALE**

Modul de aprobare și distribuire a prezentului Regulament se efectuează conform procedurii privind gestiunea actelor normative interne și Ordinului conducerii O.C.N. „FLEX FINANCIAL” S.R.L., și urmează a fi aplicat în cadrul activității desfășurate de către Societate.

Prevederile prezentului Regulament sunt obligatorii pentru toți angajații O.C.N. „FLEX FINANCIAL” S.R.L. și se aduc la cunoștința fiecăruia.

Procesul de revizuire și actualizare a prezentului Regulament va avea loc la momentul identificării necesității de efectuare a modificărilor și urmează aceleași etape ca și elaborarea inițială conform procedurii privind gestiunea actelor normative interne.

Regulament poate fi modificat unilateral de către Societate prin publicarea unei noi redacții.