



Regulament nr. 2
Din data 01.10.2019

**privind prestarea serviciilor
a organizației de creditare nebancaară
“Credit Perfect” SRL**

CUPRINS

- 1. Scopul**
 - 2. Documente de referință**
 - 3. Terminologie**
 - 4. Informații preliminare încheierii contractului de credit**
 - 5. Informații și drepturi privind contractele de credit**
 - 6. Informații ce se includ în contractele de credit**
 - 7. Modul de eliberare a creditului**
 - 8. Dificultăți de plată și executarea silită**
 - 9. Evaluarea bonității clientului**
 - 10. Cerințe în materie de cunoștință și competență ale personalului**
 - 11. Dispoziții finale și tranzitorii**

 - 12. ANEXA Nr. 1 Calculul dobânzii anuale efective(DAE)**
-

1. SCOPUL

Regulamentul dat descrie drepturile și obligațiile părților în ceea ce privește contractele de credite nebancale pentru clienți, aspecte privind evaluarea bonității înainte de acordarea unui credit de către Organizația de Creditare Nebancară “Credit Perfect” SRL, condițiile de prestare a serviciilor, inclusiv la dezvăluirea componentelor costului total al serviciului, a modului de calcul al penalității, al ratei dobânzii și/sau al ratei de leasing, precum și la modalitățile de garantare de către client a rambursării la scadență a creditului.

2. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- Legea cu privire la organizațiile de creditare nebancale;
- Legea privind birourile istoriilor de credit;
- Legea privind protecția datelor cu caracter personal;
- Legea privind contractele de credit pentru consumatori;
- Legea privind protecția datelor cu caracter personal;
- Alte acte normative din domeniul protecției clienților sau modificări de lege stipulate în Monitorul Oficial;

3. TERMINOLOGIE

În înțelesul prezentului regulament, termenii și expresiile de mai jos au următoarele semnificații:

administrator – membru al consiliului, membru al organului executiv, conducător al ofciului organizației de creditare nebancale;

autoritate de supraveghere – Comisia Națională a Pieței Financiare;

client – persoană care beneficiază sau a beneficiat de serviciile organizației de creditare nebancale ori persoană cu care organizația de creditare nebancale a negociat prestarea serviciilor de creditare nebancale, chiar dacă prestarea respectivă nu a avut loc;

credit (credit nebancale) – angajament de a acorda bani ca împrumut cu condiția rambursării acestora, a plății dobânzii și/sau a altor plăți aferente; prelungire a termenului de rambursare a datoriei; angajament de a achiziționa o creanță sau alte drepturi de a efectua o plată de către organizația de creditare nebancale;

organizație de creditare nebancale – societate pe acțiuni sau societate cu răspundere limitată, care desfășoară cu titlu profesional doar activitățile prevăzute de legislație;

oficiu secundar – unitatea structurală internă a organizației de creditare nebancale, situată în afara sediului central, care nu este filială sau reprezentanță, nu are bilanț separat și desfășoară activitățile organizației de creditare nebancale;

personal – orice persoană fizică care lucrează pentru creditor și care este implicată direct în activitățile reglementate de prezenta ordonanță de urgență sau intră în contact cu clienții;

valoarea totală a creditului – plafonul sau sumele totale puse la dispoziție în baza unui contract de credit;

costul total al creditului pentru client - toate costurile, inclusiv:

a) dobânda, comisioanele, taxele și orice alt tip de costuri pe care trebuie să le suporte clientul în legătură cu contractul de credit și care sunt cunoscute de către creditor, cu excepția taxelor notariale;

b) costurile pentru serviciile aferente contractului de credit, în special primele de asigurare, dacă încheierea contractului de servicii este obligatoriu pentru obținerea creditului însuși sau pentru obținerea acestuia în concordanță cu clauzele și condițiile prezentate;

c) costul evaluării bunului, excluzând costurile pentru înregistrarea transferului dreptului de proprietate asupra bunului imobil și orice costuri plătibile de către client pentru nerespectarea angajamentelor prevăzute în contractul de credit;

valoarea totală plătită de către client - suma dintre valoarea totală a creditului și costul total al creditului pentru client;

dobânda anuală efectivă, denumită în continuare DAE - costul total al creditului pentru client, exprimat ca procent anual din valoarea totală a creditului, după caz, egală, pe o perioadă de un an, cu valoarea actuală a tuturor angajamentelor - trageri, rambursări și costuri, viitoare sau prezente, convenite de creditor și de client;

rata dobânzii - procent fix sau variabil aplicat anual sumei trase din credit;

evaluarea bonității - evaluarea probabilității ca datoria rezultată din contractul de credit să fie achitată;

suport durabil - orice instrument care permite clientului să stocheze informații care îi sunt adresate personal, în așa fel încât acestea să fie accesibile pentru consultare în viitor pe o perioadă de timp adecvată scopului informațiilor, și care permite reproducerea fidelă a informațiilor stocate;

rescadențarea ratelor - modificarea scadenței și/sau a sumei de plată a ratelor de credit în sold fără a se depăși durata inițială de acordare a creditului;

reeșalonarea ratelor - modificarea scadenței și/sau a sumei de plată a ratelor de credit în sold cu depășirea duratei inițiale de acordare a creditului;

credit neperformant - credit aferent căruia se înregistrează întârzieri la plată, reprezentând principal și/sau dobândă, de cel puțin 90 de zile;

petiție - orice adresă primită pe suport durabil sau on-line de la clienți;

codebitor/garant - persoana care se obligă împreună cu debitorul principal la plata tuturor obligațiilor derivate din contractul de credit și care poate participa cu venitul net la stabilirea venitului total net luat în considerare;

restructurarea creditului - operațiune realizată din considerente de dificultăți financiare ale debitorului, asupra creditului/creditelor acordate persoanelor fizice, în scopul adaptării condițiilor de rambursare la noile posibilități ale debitorului, inclusiv operațiuni de tipul rescadențarea sau reeșalonarea ratelor;

dificultăți financiare/dificultăți de plată - cazurile în care clientul nu poate rambursa total sau parțial rata lunară ca urmare a: diminuării venitului clientului; diminuării veniturilor familiei; problemelor medicale și de invaliditate ale clientului; întreruperii activității în muncă; creșterii gradului de îndatorare; altor probleme care pot afecta rambursarea lunară a creditului, analizate de la caz la caz;

4. INFORMAȚII PRELIMINARE ÎNCHEIERII CONTRACTULUI DE CREDIT

Toate materialele publicitare și de promovare privind contractele de credit trebuie să fie corecte, clare și să nu fie susceptibile de a induce în eroare.

(1) Orice formă de publicitate referitoare la contractele de credit trebuie să cuprindă informații standard în conformitate cu prezentul regulament.

(2) Informațiile standard indică următoarele:

a) identitatea creditorului

b) dacă este cazul, faptul că respectivul contract de credit va fi garantat fie printr-o ipotecă asupra unui bun imobil, fie printr-un alt drept legat de un bun imobil;

c) rata dobânzii, indicând dacă este fixă sau variabilă sau o combinație a amândurora, împreună cu informații privind toate costurile incluse în costul total al creditului pentru client;

d) valoarea totală a creditului;

e) valoarea DAE;

f) durata contractului de credit;

g) valoarea ratelor;

h) valoarea totală plătită de către client;

i) numărul ratelor;

j) avertizarea clientului asupra faptului că posibilele fluctuații ale ratei de schimb valutar ar putea afecta suma care trebuie plătită de client, dacă este cazul;

(3) În orice formă de publicitate, informațiile prevăzute la alin. (2) art. 4 din prezentul Regulament sunt scrise în mod clar, concis, vizibil și ușor de citit, în același câmp vizual și cu caractere de aceeași mărime, sau clar audibile, după caz, în funcție de suportul utilizat pentru publicitate.

(4) Creditorii pun în permanență la dispoziție informații generale clare și ușor de înțeles legate de contractele de credit, pe hârtie ori pe un alt suport durabil sau în formă electronică.

(5) Informațiile generale includ cel puțin următoarele:

a) identitatea și adresa sediului social și a punctului de lucru al creditorului și, după caz, ale intermediarului de credit ori ale reprezentanților desemnați;

b) scopurile în care poate fi utilizat creditul;

c) formele garanției

d) durata posibilă a contractelor de credit;

e) tipurile de rată a dobânzii disponibile, indicând dacă dobânda este fixă și/sau variabilă, împreună cu o scurtă descriere a caracteristicilor unei rate fixe a dobânzii și ale unei rate variabile a dobânzii, inclusiv a implicațiilor pentru client;

f) în cazul în care împrumuturile într-o monedă străină sunt disponibile, indicarea monedei (monedelor) străine, inclusiv o explicație a implicațiilor pentru client atunci când creditul este în valută;

g) un exemplu reprezentativ al valorii totale a creditului, al costului total al creditului pentru client, al sumei totale plătitibile de către client și al DAE;

h) o indicație privind posibile costuri suplimentare, care nu sunt incluse în costul total al unui credit pentru client, plătite în legătură cu un contract de credit, precum și faptul că, în cazul în care o parte din aceste costuri sunt anterioare încheierii contractului, faptul că acestea trebuie achitate indiferent dacă se încheie sau nu contractul;

i) modalitățile disponibile de rambursare a creditului, inclusiv numărul, frecvența și cuantumul ratelor periodice;

j) dacă este cazul, o declarație clară și concisă conform căreia respectarea termenilor și condițiilor contractului de credit nu garantează rambursarea valorii totale a creditului în temeiul contractului de credit;

k) o descriere a condițiilor direct legate de rambursarea anticipată;

l) faptul că este necesară o evaluare a bunului de către un evaluator autorizat, precum și eventuale costuri conexe pentru client ce decurg din aceasta;

m) o indicație privind serviciile aferente contractului, pe care clientul este obligat să le achiziționeze pentru a obține creditul sau pentru a îl obține în conformitate cu termenii și condițiile prezentate și, după caz, faptul că serviciile pot fi cumpărate de la un alt furnizor decât creditorul;

n) în cazul în care încheierea unui contract de asigurare este obligatoriu clientului i se menționează clar acest lucru, precum și toate modalitățile și termenele pe care clientul le are la dispoziție pentru a face dovada asigurării. De asemenea se menționează clar acțiunile creditorului în cazul în care clientul nu a făcut dovada existenței unui contract de asigurare, în condițiile stabilite prin contract;

o) o avertizare generală privind posibilele consecințe ale nerespectării angajamentelor legate de contractul de credit;

p) o avertizare cu privire la riscurile pe care le presupune contractarea unui credit.

(6) Creditorul oferă clientului informațiile personalizate, fără întârzieri nejustificate, de care acesta are nevoie pentru a compara produsele de credit disponibile pe piață, a evalua implicațiile lor și a decide în cunoștință de cauză dacă să încheie sau nu un contract de credit.

5. INFORMAȚII ȘI DREPTURI PRIVIND CONTRACTELE DE CREDIT

(1) Contractele de credit sunt redactate în scris, vizibil și ușor de citit, pe hârtie sau pe un alt suport durabil. În cazul în care contractul este redactat pe hârtie, culoarea de fond a hârtiei pe care este redactat contractul trebuie să fie în contrast cu cea a fontului utilizat.

(2) Contractele de credit trebuie să conțină informații complete, clare și ușor de înțeles, în limba de stat.

La momentul semnării contractului, toate părțile contractante primesc câte un exemplar original al contractului de credit împreună cu anexele menționate în acesta. Toate exemplarele și anexele contractului de credit sunt semnate de toate părțile.

(3) Pe parcursul derulării contractului de credit se interzice:

a) majorarea nivelului comisioanelor;

b) introducerea și perceperea de noi comisioane, tarife sau a oricăror altor speze, cu excepția costurilor specifice unor produse și servicii suplimentare solicitate în mod expres de client, neprevăzute în contract ori care nu erau oferite clienților la data încheierii acestuia.

c) perceperea unui comision de depunere numerar pentru plata ratelor la credit, indiferent dacă depunerea se efectuează de către titular sau de către o altă persoană;

d) perceperea unui comision, tarif sau a oricărei speze în cazul în care clientul solicită și creditorul acceptă rescadențarea ratelor, reeșalonarea ratelor sau acordarea unei perioade de grație;

e) perceperea unor comisioane în situațiile în care clienții solicită schimbarea garanțiilor, în condițiile în care clientul plătește toate costurile aferente constituirii și evaluării noilor garanții;

f) perceperea unui comision, tarif sau a oricărei speze în cazul în care clientul solicită eliberarea unui document necesar rambursării anticipate a creditului prin refinanțare.

(4) Pentru orice modificare a nivelului costurilor creditului, potrivit condițiilor contractuale, creditorul este obligat să notifice clientul în scris sau, la cererea expresă a clientului, prin altă modalitate stabilită de acesta și agreată de creditor și să predea acestuia, contra semnătură și dată de primire, un nou tabel de amortizare/grafic de rambursare. Clientul poate opta în mod expres pentru o altă modalitate de punere la dispoziție a tabelului de amortizare/graficului de rambursare.

(5) Pentru creditul acordat, creditorul poate percepe numai: comision de analiză/eliberare credit, comision de administrare lunar sau comision de administrare cont curent, costuri aferente contractelor de asigurare încheiate și, după caz, dobânda penalizatoare, alte costuri aferente creditului respectiv percepute de terți, precum și un comision unic pentru eliberarea creditului.

(6) Calculul ratei lunare a dobânzii/comisioanelor se fac luând în calcul la numărătorul fracției numărul 30 de zile, iar la numitorul fracției numărul 360.

(7) Orice notificare cu privire la modificarea conținutului clauzelor contractuale va fi transmisă clienților cu cel puțin 30 de zile calendaristice înainte de aplicarea acestora, cu excepția situațiilor în care clientul solicită modificări ale contractului.

(8) Clientul are la dispoziție un termen de 15 zile calendaristice de la primirea notificării pentru a comunica opțiunea sa de acceptare sau de neacceptare a noilor condiții.

(9) Creditorii, intermediarii de credite și, după caz, reprezentanții desemnați au obligația de a primi și înregistra petițiile de la clienți și de a lua toate măsurile necesare pentru a răspunde în termen de cel mult 30 de zile calendaristice de la înregistrarea acestora.

(10) În termen de cel mult 5 zile calendaristice de la încetarea contractului de credit, creditorul oferă clientului gratuit, din oficiu, un document care fie atestă faptul că au fost stinse toate obligațiile dintre părți decurgând din contractul respectiv, fie indică obligațiile contractuale neîndeplinite.

(11) Orice notificare pe care creditorul o face clientului trebuie să fie semnată, datată și înregistrată. Orice notificare ce nu conține aceste minime informații este considerată nulă de drept. Creditorul transmite notificările fie personal contra semnătură și dată de primire, fie prin scrisoare/notificare recomandată cu confirmare de primire sau prin orice alt mijloc care asigură confirmarea primirii.

(12) Se interzice încheierea la distanță sau în afara spațiilor comerciale a contractelor de credit ce cad sub incidența prezentei ordonanțe de urgență.

6. INFORMAȚII CE SE INCLUD ÎN CONTRACTELE DE CREDIT

(1) Contractul de credit specifică în mod clar și concis următoarele:

a) tipul de credit. În cazul nostru creditele sunt de consum, iar scopul creditului este indicat la p.1 în *Condiții Speciale* în Contractul de Credit.

b) identitatea și adresa sediului social și a punctului de lucru/adresa de domiciliu a părților contractante, inclusiv numărul de telefon, fax, adresa de e-mail, precum și, după caz, identitatea și adresa sediului social și/sau a punctului de lucru, care este indicat în antetul foii pe *Contract de Credit* și la rubrica *Împrumutător*.

c) durata contractului de credit, este indicată în p.2.7 în *Condiții Speciale* din Contractul de Credit.

d) valoarea totală a creditului (p.2.9 în *Condiții Speciale* din Contractul de Credit);

e) condițiile care reglementează tragerea creditului(p.3.1 în *Condiții Speciale* din Contractul de Credit);

f) rata dobânzii aferente creditului și tipul acesteia, fixă sau variabilă(p.2.13 în *Condiții Speciale* din Contractul de Credit);

g) condițiile care guvernează aplicarea ratei dobânzii aferente creditului, formula completă de calcul a acesteia, precum și termenele, condițiile și procedura pentru modificarea ratei dobânzii aferente creditului și, în cazul în care se aplică rate diferite ale dobânzii aferente creditului în circumstanțe diferite, informațiile prevăzute anterior privind toate ratele dobânzii aplicabile; Formula de calcul a ratei egale este:

$$R = C * d / (p * (1 - (1 + (d / p)) ^ { - n * p }))$$

R = rata lunara constanta, include si dobanda

C= creditul

d= dobanda anuala

n = numarul de ani;

p= perioade pe an(=12)

Exemplu:

Avem un împrumut de 10000(Zece mii) MDL.

Dobânda anuală de 17%.

Comision de acordare de 3%.

Comision lunar de 10%.

Durata contractului 12 luni.

Numărul de rate 12.

Tabel 1: Graficul de rambursare

Nr	Data	Sold	Împrumut	Dobândă	Comision	Rata
1	16-Oct-18	9229,00	771,00	141,67	83,33	996,00
2	16-Noi-18	8447,08	781,92	130,75	83,33	996,00
3	17-Dec-18	7654,09	792,99	119,68	83,33	996,00
4	16 -Ian-19	6849,88	804,21	108,46	83,33	996,00
5	18-Feb-19	6034,29	815,59	97,08	83,33	996,00
6	18-Mar-19	5207,15	827,14	85,53	83,33	996,00
7	16-Apr-19	4368,30	838,85	73,82	83,33	996,00
8	16-Mai-19	3517,58	850,72	61,95	83,33	996,00
9	17-Iun-19	2654,81	862,77	49,90	83,33	996,00
10	16- Iul -19	1779,83	874,98	37,69	83,33	996,00
11	16-Aug-19	892,46	887,37	25,30	83,33	996,00
12	16-Sep-19	0,00	892,46	20,21	83,33	996,00

Calculul:

1. Comision de acordare: $10000 \text{ lei} * 3\% = 300 \text{ lei}$ (Se achită la eliberarea creditului).
2. Calculăm dobânda pentru prima rată.

$10000 \text{ lei}(\text{suma împrumutului}) * 17\%(\text{dobânda anuală})/12\text{luni} = 141.67 \text{ lei.}$

3. Calculăm comisionul lunar: $10000 \text{ lei}(\text{suma împrumutului}) * 10\%(\text{dobânda anuală}) / 12(\text{nr. de rate}) = 83.33 \text{ lei.}$
4. Prima 1 rată = Credit + Dobânda + Comisionul lunar = $771 + 141.67 + 83.33 = 996 \text{ lei.}$
5. Calculăm dobânda pentru a doua rată. Luăm soldul rămas ($10000 - 771 = 9229$). Este indicat în coloană *Sold din Graficul de plăți din Tabelul 1.*

$9229 \text{ lei}(\text{suma împrumutului}) * 17\%(\text{dobânda anuală})/12(\text{nr. de rate}) = 130.75 \text{ lei.}$

6. Calculăm comisionul lunar: $10000 \text{ lei}(\text{suma împrumutului}) * 10\%(\text{dobânda anuală}) / 12(\text{nr. de rate}) = 83.33 \text{ lei.}$
7. Prima 2 rată = Credit + Dobânda + Comisionul lunar = $781.92 + 130.75 + 83.33 = 996 \text{ lei.}$
8. Tot așa pentru toata ratele.
9. În cazul închiderii creditului înainte de termen se calculează rata trebuie achitată(dacă nu are restante la alte rate) și soldul rămas. La exemplu de mai sus, dacă vine să închidă creditul la data de 16-oct-2018, suma spre achitare va fi $996(\text{rata}) + 9229(\text{soldul rămas}) = 10225 \text{ lei.}$

h) în cazul creditelor acordate în valută, cursul de schimb valabil la momentul încheierii contractului între moneda contractului de credit și moneda națională;

i) dobânda anuală efectivă și valoarea totală plătită de către client, calculate la momentul încheierii contractului de credit; se menționează toate ipotezele folosite pentru calcularea acestei rate(p.2.3 în *Condiții Speciale* din Contractul de Credit);

j) suma, numărul și frecvența plăților care urmează să fie efectuate de către client și, după caz, ordinea în care se vor efectua plățile, în scopul rambursării, pentru diferitele solduri restante cu rate diferite ale dobânzii aferente creditului(p.4 în *Condiții Speciale* din Contractul de Credit);

k) în cazul rambursării în rate a valorii totale a creditului, dreptul clientului de a primi, la cerere și gratuit, în orice moment pe întreaga durată a contractului de credit, pe hârtie sau pe alt suport durabil, conform deciziei clientului, un tabel de amortizare/grafic de rambursare, precum și o copie a contractului de credit;

Tabelul de amortizare/graficul de rambursare indică(p.4 în *Condiții Speciale* din Contractul de Credit):

- a) valoarea fiecărei plăți datorate, cu indicarea separată a sumelor din care este compusă fiecare astfel de plată;
- b) termenele și condițiile de plată ale acestor sume;
- c) valoarea totală a creditului rămasă de rambursat;
- d) dobânda calculată pe baza ratei dobânzii aferente a creditului;
- e) orice costuri suplimentare.

l) în cazul în care costurile și dobânzile trebuie plătite fără a se rambursa nicio parte din valoarea totală a creditului, i se oferă un extras care arată perioadele și condițiile pentru plata dobânzii și a oricărui costuri aferente creditului;

n) rata dobânzii, în cazul plăților restante, aplicabilă la data încheierii contractului de credit și măsurile pentru ajustarea acesteia și, după caz, orice costuri datorate în caz de neplată; În caz de întârziere se calculează o penalitate indicată în p.2.11 în *Condiții Speciale* din suma restantă. Exemplu de mai sus, dacă are o rată de 996 lei, penalitatea de întârziere este de 1.5% pe zi și a întârziat cu 2 zile.

Penalitatea = 996 lei(sumă întârziată) * 1.5%(penalitatea de întârziere pe zi)* 2 zile = 30 lei.

o) o avertizare privind consecințele neefectuării plăților. Contractul de credit va conține obligatoriu o prevedere prin care clientul este atenționat despre raportarea la Biroul de credit, Centrala Riscurilor de Credit și/sau la alte structuri asemănătoare existente, precum și cu privire la termenul în care se fac aceste raportări, în cazul în care acesta întârzie cu achitarea ratelor datorate;

p) după caz, o mențiune potrivit căreia va fi necesară plata unor taxe, onorarii și costuri în legătură cu încheierea, publicitatea și/sau înregistrarea contractului de credit și a documentelor accesorii acestuia, inclusiv taxele notariale;

q) garanțiile și tipul de asigurare necesară;

r) dreptul de rambursare anticipată și procedura de rambursare anticipată;

s) procedura care trebuie urmată în exercitarea dreptului de a solicita încetarea contractului de credit;

t) alte condiții și clauze contractuale;

(2) DAE se calculează în conformitate cu formula matematică stabilită în anexa nr. 1.

(3) Calculul DAE se bazează pe ipoteza conform căreia contractul de credit urmează să rămână valabil pe perioada convenită, iar creditorul și clientul își vor îndeplini obligațiile în condițiile și în termenele convenite în contractul de credit.

(4) Clientul are dreptul, în orice moment, să își îndeplinească integral sau parțial obligațiile care îi revin în temeiul unui contract de credit înainte de încetarea acestuia. În acest caz, clientul are dreptul la o reducere a costului total al creditului, această reducere constând în dobânda și costurile aferente sumei rambursate anticipat pentru perioada dintre data rambursării anticipate și data prevăzută pentru încetarea contractului de credit.

7. MODUL DE ELIBERARE A CREDITULUI

Modul de eliberare a creditelor, este stipulat în Anexa 1 în Codul de eliberare a creditelor.

8. DIFICULTĂȚI DE PLATĂ ȘI EXECUTAREA SILITĂ

(1) Creditorul instituie și actualizează în permanență proceduri pentru a identifica, în cel mai scurt timp, clienții aflați în dificultate de plată, în scopul prevenirii acumulării restanțelor.

(2) Creditorul și entitatea de recuperare creanțe asigură o instruire adecvată a personalului care abordează clienții care se află în dificultate de plată.

(3) În situația în care un client se află în dificultate de plată, creditorul și clientul trebuie să conlucreze pentru a stabili motivele apariției dificultăților și pentru a se lua măsuri adecvate de către creditor, urmând următorii pași:

1. Dacă clientul are o întârziere de cel mult **10** zile atunci se trimite un mesaj pe numărul de telefon indicat în contractul de credit, cu un text în care se informează că este în întârziere. Totodată este sunat telefonic de către un reprezentant al firmei, pentru a se informa despre situația clientului.

2. Dacă clientul a întârziat cu **10-30** de zile, se trimite un mesaj pe numărul de telefon indicat în contractul de credit, atât clientului, cât și garanților. Totodată este sunat telefonic de către un reprezentant al firmei, pentru a vedea situația de plată a clientului.

3. Dacă clientul a întârziat cu mai mult de **30** de zile, i se transmite prin poștă o somație de plată. Informațiile în somație trebuie să fie în mod clar și într-un limbaj simplu și să conțină cel puțin următoarele detalii:

- a) numărul de plăți neefectuate sau efectuate parțial;
- b) suma totală a plăților întârziate;
- c) costurile asociate plăților întârziate;
- d) importanța cooperării clientului cu creditorul pentru a rezolva situația.

4. În cazurile în care dificultatea de plată a clientului persistă mai mult de **60** de zile, creditorul/angajatul este **obligat** să predea contractul la Jurist pentru recuperarea creanțelor.

5. Dacă clientul a întârziat mai mult de **90** de zile, fără a efectua vreo oarecare plată în perioada dată, Juristul este obligat să intenteze contractul în instanța de judecată.

(4) Orice interacțiune dintre creditor și client, respectiv dintre entitatea care desfășoară activitatea de recuperare creanțe și client, în legătură cu dificultatea de plată a acestuia, respectă păstrarea confidențialității oricăror informații referitoare la client și la relația contractuală.

(5) Creditorul, respectiv entitatea care desfășoară activitatea de recuperare creanțe trebuie să țină cont de circumstanțele individuale ale clientului, de interesele și drepturile clientului, precum și de capacitatea de rambursare a acestuia atunci când oferă soluții.

(6) Soluțiile oferite de creditor pot include:

a) refinanțarea totală sau parțială a contractului de credit utilizând una din ofertele curente ale creditorului;

b) prelungirea duratei contractului de credit;

c) schimbarea ratei dobânzii;

d) reducerea pe perioade scurte a ratei;

e) consolidarea mai multor credite care poate oferi un termen mai lung de creditare și o rata mai mică;

f) rescadențarea ratelor;

g) reeșalonarea ratelor;

(7) Entitatea care desfășoară activitatea de recuperare creanțe elaborează, împreună cu clientul, un plan de achitare a datoriilor/obligațiilor adaptat la veniturile actuale ale acestuia, ce poate include:

a) eșalonarea plății sumelor datorate;

b) reducerea sumei totale de plată;

c) oferirea unei perioade fără plăți;

d) consolidarea mai multor datorii.

9. EVALUAREA BONITĂȚII CLIENTULUI

Înainte de încheierea unui contract de credit, creditorii evaluează bonitatea clientului. Creditorii realizează evaluarea bonității clienților, pe baza factorilor relevanți, în scopul verificării capacității acestora de a-și îndeplini obligațiile contractuale. Se va avea în vedere inclusiv evaluarea capacității clienților de a face față unor evoluții nefavorabile privind cursul de schimb, rata dobânzii și venitul. Totodată va verifica istoria creditară a potențialului client la cel puțin un birou de istorii creditare licențiat din Republica Moldova.

(1) Creditorii precizează în mod clar și ușor de înțeles, în etapa precontractuală, informațiile necesare și documentele ce pot fi verificate independent, pe care clientul trebuie să le furnizeze, precum și termenul exact în care clientul trebuie să furnizeze informațiile respective.

(2) Clienții furnizează informații corecte și complete ca răspuns la solicitarea prevăzută la alin. (1) pentru efectuarea unei evaluări corespunzătoare a bonității.

(3) Creditorul, intermediarul de credite sau reprezentantul desemnat avertizează clientul că, în cazul în care creditorul nu este în măsură să efectueze o evaluarea a bonității sau să întreprindă verificările necesare pentru evaluarea bonității, deoarece clientul decide să nu furnizeze informațiile, creditul nu poate fi acordat. Această avertizare poate fi transmisă într-un format standardizat.

(4) Înainte de consultarea datelor cu caracter personal ale clientului în scopul evaluării bonității clientului, creditorul îl informează în prealabil pe acesta, cu respectarea prevederilor din Legea nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

(5) În situația în care cererea de creditare este respinsă, creditorul îl informează pe client fără întârziere, în termen de cel mult două zile lucrătoare de la luarea deciziei, în legătură cu respingerea și, după caz, îi comunică acestuia dacă decizia este bazată pe prelucrarea automatizată a datelor. În cazul în care respingerea cererii de credit se bazează pe consultarea unei baze de date, creditorul îl informează de asemenea pe client în legătură cu rezultatul acestei consultări și cu caracteristicile bazei de date consultate.

(6) La evaluarea bonității clienților, creditorii iau în considerare nivelul veniturilor și cheltuielile clienților și alte informații financiare și economice considerate necesare, suficiente și proporționale în acest scop.

(7) Creditorii nu se bazează, la evaluarea bonității clienților, predominant pe faptul că valoarea bunului imobil depășește valoarea creditului și nici pe perspectiva de creștere a valorii bunului imobil decât dacă creditul este acordat în scopul construirii sau renovării unui bun imobil.

(8) Creditorii obțin, în condițiile Legii nr. 133 din 07.08.2011 cu modificările și completările ulterioare, informațiile prevăzute la alin. (7) de la client și din alte surse interne sau externe relevante, inclusiv, dacă este cazul, de la intermediarii de credit implicați în activitățile preliminare încheierii contractelor de credit sau, după caz, de la reprezentanții desemnați.

(9) În situația în care clientul solicită majorarea semnificativă a valorii totale a creditului, după încheierea contractului de credit, creditorul actualizează informațiile aflate la dispoziția sa privind clientul și reevaluează bonitatea acestuia.

(10) Prin excepție de la prevederile alin. (9), reevaluarea bonității clientului nu este necesară în cazul în care creditorul a efectuat, anterior solicitării, evaluarea bonității clientului pentru o valoare totală a creditului care cuprinde majorările semnificative solicitate de client ulterior încheierii contractului.

(11) În scopul evaluării bonității clienților și pentru scopul exclusiv de a monitoriza respectarea de către clienți a obligațiilor legate de credit, creditorii pot accesa, la necesitate, datele din sistemele de evidență de tipul birourilor de credit, private sau publice, păstrând informația pe toată durata contractului de credit.

10. CERINȚE ÎN MATERIE DE CUNOȘTINȚĂ ȘI COMPETENȚĂ ALE PERSONALULUI

Creditorii se asigură că personalul lor deține și își actualizează constant un nivel adecvat de cunoștințe și competențe în raport cu elaborarea, oferirea sau acordarea contractelor de credit.

(1) Creditorii, intermediarii de credite, reprezentanții desemnați și entitățile de recuperare creanțe au obligația ca, în momentul elaborării produselor de credit sau al acordării, intermediării sau prestării serviciilor de consiliere privind creditele și, după caz, a serviciilor accesorii către clienți ori a recuperării creanțelor, să acționeze cu onestitate, corectitudine, transparență și profesionalism, ținând seama de drepturile și interesele clienților.

(2) Cerințele minime în materie de cunoștințe și competențe pentru personalul creditorilor, al intermediarilor de credite și al reprezentanților desemnați trebuie să includă:

a) cunoștințe corespunzătoare cu privire la produsele de credit și la serviciile accesorii oferite în mod obișnuit cu acestea;

b) cunoștințe adecvate privind legislația din domeniul contractelor de credit pentru clienți, inclusiv din domeniul protecției clienților;

c) cunoștințe corespunzătoare cu privire la evaluarea garanțiilor;

d) cunoștințe corespunzătoare cu privire la standardele de etică în afaceri;

e) cunoștințe corespunzătoare cu privire la procesul de evaluare a bonității clienților sau, după caz, competențe în evaluarea bonității clienților;

f) un nivel corespunzător de competențe în domeniile financiar și economic.

(3) Nivelul corespunzător de cunoștințe și competențe se stabilește pe baza:

a) calificărilor profesionale, de exemplu, diplome, certificate, formări profesionale, teste de competențe;

b) experienței profesionale, care poate fi definită ca un număr minim de ani de muncă în domeniul ce ține de elaborarea, distribuirea sau intermedierea de produse de credit

11. DISPOZIȚII FINALE ȘI TRANZITORII

1. Prezentul Regulament intră în vigoare din data semnării și aprobării.

2. Administratorului i se permite să adapteze clauze, condițiile, dobânzile și comisioanele contractelor la nivel individual, pentru asigurarea unei funcționării maximum de eficiente a organizației.

Data 01 octombrie 2019

Director general DANA SOLOGUB

ANEXA Nr. 1 CALCULUL DOBÂNZII ANUALE EFECTIVE (DAE)

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

Ecuația de bază 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, așadar $1 \leq k \leq m$;
- 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, așadar $t_1 = 0$;
- m' este numărul ultimei rambursări sau plăți;
- l este numărul unei rambursări sau plăți;
- D_l este cuantumul unei rambursări sau plăți;
- s_l este intervalul, exprimat în ani și fracțiuni de an, între data primei trageri și data fiecărei rambursări sau plăți următoare.

Observații:

- 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 inițială este cea a primei trageri.
- c) Intervalele dintre datele utilizate în calcule sunt 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 săptămâni 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.

În cazul în care intervalele dintre datele utilizate pentru calculare nu pot fi exprimate ca numere întregi de săptămâni, luni sau ani, intervalele sunt exprimate ca numere întregi de una dintre aceste perioade, în combinație cu un număr de zile. Atunci când se utilizează zile:

- (i) se numără fiecare zi, inclusiv zilele de sfârșit de săptămână și zilele nelucrătoare;
 - (ii) perioadele egale și, apoi, zilele se numără înapoi până la data tragerii inițiale;
 - (iii) perioada de zile se obține prin excludere primei zile și includerea ultimei zile și se exprimă în ani prin împărțirea perioadei respective la numărul de zile (365 sau 366 de zile) ale anului întreg numărate înapoi de la ultima zi la aceeași zi din anul precedent.
- 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 zecimala precedentă 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 n , exprimate în ani, adică:

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

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

II. Ipoteze suplimentare necesare pentru calculul DAE:

- a) În cazul în care prin contractul de credit se acordă clientului libertate în privința efectuării tragerilor, se consideră că suma totală a creditului este trasă imediat și în întregime.
- b) În cazul în care un contract de credit prevede modalități de tragere diferite, cu costuri diferite sau cu rate ale dobânzii diferite, suma totală a creditului se consideră a fi trasă la nivelul cel mai mare al costurilor și al ratei dobânzii aplicate mecanismului de tragere cel mai frecvent utilizat pentru respectivul tip de contract de credit.
- c) În cazul în care un contract de credit dă clientului libertate în privința efectuării tragerilor în general, dar impune, printre diferitele modalități de tragere, o limitare în ceea ce privește suma creditului și perioada de timp, suma creditului se consideră a fi trasă la prima dată prevăzută în contractul de credit și în conformitate cu respectivele limite de tragere.
- d) În cazul în care sunt oferite rate ale dobânzii și costuri diferite pentru o perioadă sau sumă limitată, rata dobânzii și costurile cele mai ridicate se consideră a fi rata dobânzii și costuri pentru întreaga durată a contractului de credit.
- e) Pentru contractele de credit în cadrul cărora s-a convenit o rată fixă a dobânzii pentru perioada inițială, la sfârșitul căreia se stabilește o nouă rată a dobânzii care este ulterior ajustată periodic în funcție de un indice de referință, calculul DAE pornește de la ipoteza că, la sfârșitul

perioadei cu rată fixă a dobânzii, rata dobânzii este aceeași ca la momentul calculării DAE, pe baza valorii indicelui de referință de la acel moment, dar nu este inferioară ratei fixe a dobânzii.

(i) în cazul în care data sau suma unei rambursări de capital, care trebuie să fie efectuată de către client, nu pot fi stabilite, se presupune că rambursarea se efectuează la prima dată prevăzută în contractul de credit și pentru suma cea mai mică prevăzută în acest contract;

(ii) în cazul în care intervalul dintre data tragerii inițiale și data primei plăți care trebuie efectuată de către client nu poate fi stabilit, acesta se consideră a fi intervalul cel mai scurt.

h) În cazul în care data sau suma unei plăți care trebuie să fie efectuată de către client nu pot fi stabilite pe baza contractului de credit sau a ipotezelor menționate la literele g), i), j), k), l) și m) se presupune că plata se efectuează în conformitate cu datele și condițiile solicitate de către creditor și, atunci când acestea nu sunt cunoscute:

(i) dobânzile sunt achitate împreună cu rambursările de capital;

(ii) costuri care nu sunt purtătoare de dobânzi, exprimate sub forma unei sume unice, sunt achitate la data încheierii contractului de credit;

(iii) costurile care nu sunt purtătoare de dobânzi, exprimate sub forma mai multor plăți, sunt achitate la intervale regulate, începând cu data primei rambursări de capital și, în cazul în care suma acestor plăți nu este cunoscută, se presupune că reprezintă sume egale;

(iv) plata finală lichidează soldul capitalului, dobânzile și alte costuri eventuale.

1. Drepturile și Obligațiile Angajatului

- 1.1. Angajatul nu are dreptul să semneze ca Garant nici la un credit.
- 1.2. Angajatul are dreptul să ia un credit, după trecerea perioadei de probă, luând în considerare p. 2.14 din Codul dat.
- 1.3. Angajatul are dreptul de a lua credite cu comisioane și dobândă redusă în sumă nu mai mari de **100 000*** (una sută mii) lei și durata maximă a contractului conform p. 2.15 din Codul dat.
- 1.4. Angajatul e obligat să ofere clientului toată informația preliminară la credit, conform Cap. 4 din Regulament nr. 2.
- 1.5. Angajatul trebuie să verifice vârsta potențialului client. Vârsta nu trebuie să fie mai mică de 23 de ani. Limita de sus a vârstei este determinată de starea de sănătate și fizică a clientului în parte de fiecare lucrător. (Să poată să meargă, să poată vorbi, auzi, să aibă o minte clară și să fie vii ☺. Și nu în ultimul rând, să aibă resurse financiare destule pentru a putea achita creditul).
- 1.6. Angajatul introduce datele în calculator doar la prezentarea **buletinului de identitate** a clientului **în original și valabil** (nu de pe copie/xerocopie). Nu se permite perfecționarea creditului cu permisul, pașaportul sau alt act de identitate.
- 1.7. Angajatul nu are dreptul să transmită, să scoată contractul în afara oficiului pentru semnat. Contractul se semnează doar în oficiu cu prezența obligatorie a persoanei care semnează. Și doar persoana care este stipulată în contract va semna contractul, altă persoană să scrie sau să semneze în locul ei **nu** are dreptul.

2. Modul de eliberare a creditului nebancaire

- 2.1. Clientul trebuie să fie în limita de vârstă corespunzătoare și să nu fie în stare de ebrietate sau narcotică.
- 2.2. Angajatul trebuie să lămurească toată informația și drepturi privind contractele de credit, conform Cap. 5 din Regulament nr.2.
- 2.3. Angajatul trebuie să lămurească cum se calculează dobânda, comisionul, penalitatea, conform Cap. 5 din Regulament nr.2.
- 2.4. Angajatul trebuie să lămurească clientului toate consecințele ce decurg din neachitarea la timp a ratei scadente.
- 2.5. Angajatul trebuie să verifice bonitatea clientului consultând Biroul de Credite, cu semnarea prealabilă a consimțământului și a cererii din partea clientului. Dacă clientul **refuză** să semneze **consimțământul**, atunci compania noastră **își rezervă dreptul de a nu-i acorda credit**, din motivul că nu i se poate verifica istoria creditară.
- 2.6. Angajatul va informa imediat și gratuit pe client, după consultarea unei baze de date, rezultatul: acceptării sau respingerii cererii. 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.
- 2.7. Dacă se acceptă creditul se stabilește graficul de plăți și data de achitare. Prima achitare nu poate fi pusă mai târziu de 35 de zile din ziua semnării contractului și mai devreme de 14 zile după semnare.
- 2.8. Angajatul va scoate la tipar contractul, în două exemplare, în afara de Cerere, care este doar într-un exemplar. După semnarea contractelor și documentelor aferente lui un exemplar rămâne la noi și unul se înmână clientului, iar contractele de fidejusiune garanților, fiecare în parte.

- 2.9. La încheierea contractului de credit trebuie să fie prezenți doi garanți (fidejutori), cu **buletin de identitate valabil**. Se admite un garant în cazul în care creditul nu depășește suma de **5000*** (cinci) mii lei și nu este primul credit luat. Angajatul este obligat să informeze pe garanți despre funcțiile lor, în calitate de garanți (fidejutori).
- 2.10. În cazul în care clientul nu dorește să prelucreze informația privind contractul de credit timp de 14 zile, conform Legii nr. 202 din 12 iulie 2013, va semna un acord care prevede semnarea imediată a contractului și reducerea termenului de la 14 zile la 1 zi.
- 2.11. Suma minimă acordată este de **1000*** (una mie) lei.
- 2.12. Suma maximă oferită pentru *primul* credit, este de **maxim 20 000*** (douăzeci mii) lei, după achitarea primului credit, fără întârzieri, suma maximă a creditului pentru al doilea credit poate fi **maxim 40 000*** (patruzeci mii) lei. Al treilea sau următoarele credite suma maximă admisibilă este de **50 000*** (cincizeci mii) lei, cu unele **excepții** se poate acorda sume mai mari, dar nu mai mult de **100 000*** (una sută mii) lei, ținând cont de p. 2.14.
- 2.13. Suma creditului se subînțelege **suma tuturor** creditelor acordate la o familie.
- 2.14. În cazul acordării sumei mai mari de **50 000*** lei, se necesită acordul verbal sau în scris din partea **Top Managerului** sau a **Managerului Regional**, dar dacă suma acordată este mai mare de **80 000*** (optzeci mii) lei, este necesar, *obligatoriu* în scris sau verbal consultarea și acordul din partea **Managerului General și Directorului General**.
- 2.15. Durata maximă a creditelor acordate este de **24** luni, numai cu acordul, obligatoriu, din partea **Directorului General**, în unele situații, se admite ca durata contractului să fie mai mare, dar nu mai mare de **36** de luni.
- 2.16. După semnarea contractului de credit și a tuturor anexelor aferente contractului, se eliberează banii. Transmiterea mijloacelor bănești are loc în numerar și toată suma odată, nu parțial (pentru a nu păta imaginea companiei).
- 2.17. După verificarea banilor clientul va semna ordinul de încasare a banilor.
- 2.18. Comisionul de acordare se achită la eliberarea creditului. Care variază de la **3%-7%**. Pentru clienții cu o istorie creditară bună, se va face o reducere la comisionul de acordare.
- 2.19. Clientul are dreptul la revocare, să renunțe la contractul de credit în termen de 14 zile calendaristice. Plătind împrumutătorului principalul și dobânda/costurile aferente acestuia de la data la care împrumutul a fost tras până la data la care principalul a fost rambursat (conform pct. 3(b) din art. 18 din Legea nr. 202 din 12 iulie 2013 privind contractele de credit pentru consumatori).
- 2.20. Regimul lingvistic pentru prezența informației, contractul de împrumut precum și comunicarea ulterioară pe perioada derulării contractului se stabilește în limba de stat.
- 2.21. Contract se întocmește, în **două** exemplare, câte unul pentru fiecare Parte, ambele având aceeași valabilitate.
- 2.22. Clientul are dreptul să ia un credit și să fie garant maximum - doar la două credite.
- 2.23. Unui client i se acordă maximum două credite active.
- 2.24. La o familie se pot acorda maximum două credite ținând cont de p. 2.12 din Codul dat.
- 2.25. Reșalonarea la creditele existente, se face după ce clientul a scris cererea de reșalonare, și doar cu acordul Managerului regional sau Managerul General.

**suma este calculată fără comisionul de acordare (banii care îi primește clientul în mână).*