



APROB

Ilie Jecicov

Administrator

REGULAMENT

cu privire la prestarea serviciilor în cadrul OCN „Inkasso Finance” SRL

Capitolul I. Prevederi Generale

1. Prezentul Regulament conține reguli care sunt elaborate ca parte a procesului intern privind prestarea serviciilor de creditare nebankară și se referă la costul serviciului, modul de calcul a ratei dobânzilor și/sau penalităților, precum și bonității beneficiarului, modalității de garantare de către beneficiar a rambursării la scadență a creditului.

2. Regulamentul este elaborat în conformitate cu Legea nr.1 din 16.03.2018 cu privire la organizațiile de creditare nebankară, Legea nr.202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori, alte acte legislative și normative ale RM care reglementează activitatea de creditare nebankară.

3. Termenii și expresiile utilizate în prezentul Regulament au semnificațiile prevăzute în actele legislative și normative ale RM care reglementează domeniul de creditare nebankară.

4. De asemenea în textul Regulamentului este utilizată noțiunea cu următoarea semnificație:

4.1 bonitatea beneficiarului - capacitatea de a restitui, la scadență, creditul conform contractului de credit, inclusiv dobânda și costurile aferente a solicitantului de credit (clientului) și, după caz, a fidejursorului, determinată în baza actelor prezentate și/sau verificării conform bazelor de date privind venitul solicitantului/fidejursorului și a membrilor familiei, verificării istoriei creditare la Birourile istoriilor de credit și a analizei efectuate de către angajații OCN Inkasso Finance.

Capitolul II. Servicii prestate de OCN Inkasso Finance

OCN Inkasso Finance oferă produse creditare persoanelor fizice în conformitate cu scopurile prevăzute în Politica de creditare a Companiei.

Creditul este acordat cu destinație exclusiv pentru a fi achitată datoria/datoriile recunoscute integral de către client (client- persoana care solicită credit).

2. OCN Inkasso Finance oferă clienților săi:

- 2.2.1. Refinantarea datoriilor pentru debitorii aflați spre recuperare creante în gestiunea IM Incaso SRL.
- 2.2.2. Refinantarea datoriilor pentru debitorii aflați spre recuperare creanțe în gestiunea IM Incaso și/sau alte companii de microfinanțare și/sau instituții bancare.
- 2.2.3. Refinantarea datoriilor pentru debitorii aflați spre recuperare creante în gestiunea companiilor de microfinanțare și/sau instituții bancare.

2.3 Produsele creditare ale Companiei se identifică prin următorii parametri de bază ai creditului:

- 2.3.1. beneficiarii de credit;
- 2.3.2. suma și termenul creditului;
- 2.3.3. scopul utilizării creditului;
- 2.3.4. asigurarea și modul de rambursare a creditului și plăților aferente.

2.4. Modul de acordare a creditului – acordarea creditului se efectuează de către Inkasso Finance prin transferul sumei împrumutate/creditului către terțul indicat conform cererii clientului, pentru asigurarea/stingerea datoriei/datoriilor sale față de terți/alți creditori sau în contul beneficiarului în cazul solicitării de credit.

2.5. Costul creditului. Costul creditului este publicat pe site-ul companiei. Costul creditului nu poate depăși valoarea indicată în art.15 al Legii privind contractele de credit pentru consumatori.

Rata dobânzii de credit anuale specificate în contractul de credit este în mărime de până la 50%, în dependență de suma negociată și existența sau lipsa unui contract de fidejusiune ce garantează executarea obligației.

Comisionul de monitorizare constituie 1.2% anual din costul total al creditului.

2.5.1. Se interzice stabilirea costului total al creditului (care include dobânzi, comisioane, taxe, penalități, dobânzi de întârziere și orice alt tip de plată) mai mare decât valoarea debursată conform contractului respectiv.

2.5.2 Costuri în caz de întârziere la plata creditului. Dacă clientul este în întârziere de plată mai mult de 30 zile pentru cel puțin o luna/rată scadentă, Creditorul poate declara scadente și plătibile imediat toate plățile și reziliază unilateral, anticipat contractul de credit.

2.5.3 Clientul urmează să compenseze creditorului toate costurile de judecată și executare suportate, inclusiv și onorariul executorului judecătoresc, spezele de executare precum și dobânda în procedura de executare calculată conform art.24 Cod de executare.

Capitolul III. Clienții/beneficiarii Companiei

3. OCN Inkasso Finance primește spre examinare cereri de solicitare a creditelor/refinanțare de la persoanele care corespund inițial următoarelor criterii:

- 3.1. cetățean rezident al RM sau nerezident care posedă acte de identitate valabile emise de autoritățile RM;
- 3.2. vârsta cuprinsă între 18-65 ani;
- 3.3. beneficiarul și/sau fidejusalul este angajat în câmpul muncii în țară sau peste hotare sau are alte venituri;
- 3.4. capacitate de plată suficientă pentru achitarea ratelor lunare și întreținerea familiei;
- 3.5. solicitantul de credit/recreditare și fidejusrorii acestor trebuie să aibă capacitatea de exercitiu deplină.
- 3.6. debitorul deține două și/sau mai multe creanțe nestinse.
- 3.7. fidejusrorii nu trebuie să dețină creanțe datorii nestinse;
- 3.8. beneficiarul și/sau fidejusalul deține bunuri mobile și/sau imobile;
- 3.9. alte criterii care pot influența decizia creditorului.

3.3 Condițiile care diminuează probabilitatea acordării creditului:

- 3.3.1. nu corespunde criteriilor de eligibilitate;
- 3.3.2. are antecedente penale sau condamnări condiționate nestinse;
- 3.3.3. are istorie creditară negativă atât activă, cât și pasivă;
- 3.3.4. prezintă informații eronate sau incomplete, intenționat nu face cunoscute sau denaturează anumite informații cu caracter negativ;
- 3.3.5. alte condiții care pot influența decizia creditorului.

Capitolul IV. Bonitatea beneficiarului și modul lui de evaluare

Creditorul efectuează evaluarea bonității debitorului conform prevederilor Regulamentului privind cerințele de creditare responsabilă aplicate organizațiilor de creditare nebancară aprobat prin Hotărârea nr 20/5 din 20.05.2022.

Beneficiarul de credit trebuie să corespundă, cel puțin următoarelor criterii:

4.1 posedă surse de venit care asigură achitarea creditului, a dobânzilor și a altor plăți aferente creditului, achitarea obligațiilor față de terți în mărimea stabilită în **Capitolul V** al Regulamentului privind cerințele de creditare responsabilă aplicate organizațiilor de creditare nebancară, aprobat prin Hotărârea nr 20/5 din 20.05.2022.

4.2 solicitantul prezintă documente și/sau face declarații (după caz) care confirmă veniturile proprii confirmate, diversitatea, sustenabilitatea, dinamica posibilă a venitului în viitor al său și al familiei sale. În vederea verificării documentelor și/sau declarațiilor prezentate, creditorul, după caz, poate aplica metode directe și/sau indirecte de verificare, întreprinde alte acțiuni legale;

4.3 clientul dispune de surse alternative de achitare a creditului (veniturile rudelor, remitențe de peste hotare, punerea în chirie a spațiilor, etc);

4.4 clientul este angajat într-o activitate individuală, desfășoară activitate în baza patentei de întreprinzător, efectuează lucrări sezoniere și/sau primește venituri neregulate, creditorul verifică sustenabilitatea veniturilor debitorului și informațiile legate de capacitatea de a îndeplini obligațiile care decurg din contractul de credit, bazându-se doar pe veniturile oficiale, caracterul regulat al cărora va fi recunoscut în cazul în care se vor confirma cel puțin 3 încasări în 6 luni consecutive efectuate pe parcursul a ultimilor 12 luni până la depunerea cererii pentru refinanțare/credit.

4.5 oferă acoperirea contractului de credit cu fidejusiuni.

4.4.1 Indicatorii aplicați la verificarea bonității clientului:

a) *capacitatea de plată* - raportul dintre plata lunară la credit și venitul net al clientului;

b) *satisfacerea cerințelor de asigurare a creditului* – Capacitatea clientului de a asigura împrumutul solicitat conform cerințelor companiei, cu gaj sau fidejusiune.

Capitolul V. Criteriile și condițiile de acordare și rambursare a creditelor

În procesul de acordare și rambursare a creditelor se disting următoarele etape:

5.1. Convorbirile inițiale și calificarea clienților:

5.1.1. Convorbirea inițială constă din una sau mai multe etape care includ: discuția preventivă la telefon, prin poșta electronică, rețelele de socializare sau pe site-ul Companiei; discuția efectuată de reprezentanții Companiilor partenere cu debitorii lor, inclusiv vizite la sediul Companiei.

5.1.2. Creditorul poartă prima discuție cu clientul care se adresează către Companie cu o solicitare, din cauza ca este debitor, și solicită re-creditare/refinanțarea datoriilor formate din contractele încheiate anterior cu OCN sau bănci comerciale, beneficierea de bunuri sau servicii.

5.1.3. Preselecția inițială a clientului și/sau fidejutorului:

În cadrul discuției primare cu un potențial client (debitor) Creditorul:

a) apreciază dacă clientul corespunde criteriilor generale de acordare a creditelor: suma, scopul, garanțiile oferite, vârsta, nu practică activități din lista de excluderi, ș.a.;

b) apreciază scopul și necesitatea refinanțării datoriilor debitorului;

c) explică produsele creditare ale Companiei care s-ar potrivi necesităților și specificului clientului, prezentându-i calculele aferente produsului, costurile și condițiile acestora (pentru consumatori - dobânda anuală efectivă (DAE) și costul total) pentru ca clientul, în temeiul informației furnizate, să poată compara mai

multe oferte pentru a decide cu privire la eventuala încheiere a unui contract de credit;

d) răspunde la întrebările clientului și sau fidejutorului privind produsul creditar solicitat.

e) identifică profilul de risc al clientului și sau fidejutorului în baza activităților practicate de către acesta, analizei portretului social-psihologic al clientului.

În cazul necorespunderii totale a cererii și/sau profilului clientului/fidejutorului criteriilor de eligibilitate ale Companiei, inspectorul de credite îi comunică despre acest fapt, precum și despre condițiile care fiind îndeplinite suplimentar vor face acceptabilă cererea respectivă.

În cazul necorespunderii parțiale a profilului clientului acestuia standardelor Companiei, inspectorul de credite ofera soluții alternative, acceptabile pentru client.

5.1.4. Informarea clientului:

Creditorul pune la dispoziția clientului toată informația stabilită în Legea Nr. 1 din 16.03.2018 cu privire la organizațiile de creditare nebancară, Legea nr. 202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori, Regulamentul privind cerințele de creditare responsabilă aplicate organizațiilor de creditare nebancară aprobat prin Hotărârea CNPF nr 20/5 din 20.05.2022 și Regulamentul cu privire la dezvăluirea de către participanții profesioniști la piața financiară nebancară a informației privind acordarea serviciilor aprobat prin Hotărârea Comisiei Naționale a Pieței Financiare Nr. 8/6 din 26.02.2010, informație care se regăsește în contractul de credit, panourile de informații, precum și pe pagina web oficială a Companiei;

5.1.5. Cunoașterea clientului:

Dacă în urma preselecției inițiale se dovedește că clientul este eligibil de a primi creditul solicitat, Inspectorul de credite identifică profilul de risc al acestuia.

5.1.6. Plasarea ofertei:

Pentru definitivarea ofertei inspectorul de credite solicită informații detaliate privind capacitatea de plată a clientului/fidejutorului, prin aprecierea veniturilor și cheltuielilor periodice ale acestuia, a activelor și obligațiilor curente, a plăților viitoare la obligații către terți și către Companie, a garanțiilor propuse.

Reieșind din capacitatea de plată a clientului/fidejutorului și garanțiile propuse (după caz), inspectorul de credite:

- a) oferă informații referitor la modul și termenii de achitare a datoriilor debitorului/transferul de bani creditorilor debitorului;
- b) oferă tipul de produs creditar convenabil, suma și termenul creditului;
- c) oferă informația privind DAE (pentru consumator) și toate costurile aferente contractării creditului pentru produsul selectat și condițiile negociate;

d) explică principalele clauze ale contractului de credit precum: modul de calcul și achitare a ratelor contractului de credit, dobânzilor și/sau penalităților, condițiile rambursării anticipate, facilitățile de care poate beneficia în cazul respectării obligațiilor contractuale, dar și a consecințelor neonorării clauzelor contractuale (penalități, dobânzi de întârziere, taxe de judecată, executarea silită, etc.).

e) oferă un model al contractului de credit aplicabil produsului creditar.

5.1.7. Dacă clientul corespunde standardelor și decide să beneficieze de serviciile Companiei, inspectorul de credite oferă clientului formularul cererii de solicitare a creditului și după caz anexele relevante, precum și lista documentelor necesare de prezentat pentru examinarea posibilității acordării creditului.

5.2. Depunerea cererii de solicitare a creditului și a actelor necesare:

5.2.1. Solicitantul și fidejutorul/ii acestui care depun la Inkasso Finance cererea de solicitare a creditului prezintă în original și/sau copii documentele determinate de inspectorul de credite conform particularităților solicitantului bazându-se pe lista inițială.

5.2.2. La momentul depunerii cererii inspectorul de credite:

- a) verifică veniturile și cheltuielile clientului și sau fidejutorului și estimează capacitatea de plată a acestor pentru a deservi creditul conform produsului solicitat în temeiul documentelor/declarațiilor prezentate de client;
- b) comunică clientului/fidejutorului informația privind identificarea Companiei, serviciile prestate și toată informația care se pune la dispoziția clientului conform actelor normative în vigoare;
- c) comunică clientului/fidejutorului și, după caz, solicită consimțământul acestuia la colectarea și prelucrarea de către Companie a datelor cu caracter personal, care urmează să fie furnizate de către acesta în perioada deservirii creditului (ale sale, ale membrilor familiei, ale terțelor persoane implicate, etc.), precum și despre verificarea veridicității informației prezentate în baze de date publice, ori de la operatorii de date cu caracter personal. Concomitent clientului/fidejutorului îi sunt explicate drepturile sale ca subiect al datelor cu caracter personal în conformitate cu prevederile legislației în vigoare;
- d) verifică istoria creditară a clientului și fidejutorului prin accesarea bazelor de date a birourilor de credit;
- e) oferă clientului/fidejutorului modelul contractului de credit.
- f) solicită de la fidejutor Declarația privind efectuarea consultației a potențialului fidejutor consummator.

5.2.3. După depunerea cererii și a documentelor necesare, inspectorul de credite perfectează dosarul creditar și începe etapa de examinare a cererii clientului.

5.3. Examinarea cererii clientului și luarea deciziei:

5.3.1. După primirea cererii și a documentelor necesare, inspectorul de credite introduce datele în baza de date Arthemis Inkasso Finance efectuează verificările de rigoare în privința persoanelor și bunurilor (BIC, instante.justice.md, google.com, infodebit, Registrul bunurilor mobile și imobile etc.), după caz solicită concluzia juristului sau opinia altor persoane împuternicite.

5.3.2. Odată finalizând verificările, inspectorul de credite efectuează analiza dosarului creditar ia decizia corespunzătoare.

5.3.3. Dosarul creditar al clientului dubios este examinat de către organul competent de luare a deciziilor, care aprobă sau refuză cererea clientului, sau solicită să fie prezentate acte/garanții suplimentare.

5.4. Perfectarea actelor aferente creditului aprobat:

5.4.1. Inspectorul de credite comunică clientului decizia aferentă cererii depuse.

În cazul consumatorului, dacă decizia de acordare a creditului este pozitivă, inspectorul de credite prezintă clientului informația precontractuală în care sunt incluse costurile totale aferente creditului solicitat și DAE. Iar în caz de refuz, inspectorul de credite comunică motivele refuzului cererii.

5.4.2. Inspectorul de credite este responsabil și asistă la procesul de semnare de către client/fidejutor a contractului de credit și a altor acte care garantează rambursarea creditului (după caz: contract de gaj/ipotecă, fidejusiune, contract de asigurare, declarații, acorduri adiționale, alte acte necesare, etc.).

5.4.3. La momentul semnării contractelor enunțate mai sus, inspectorul de credite explică detaliat fiecare clauză contractuală și consecințele care vor surveni în caz de neachitare la timp a contractului de credit.

5.4.4. Dacă în urma operării modificărilor în contractul de credit survine necesitatea modificării contractelor de garantare a rambursării creditului, aceasta se realizează prin perfectarea, semnarea și înregistrarea acordurilor adiționale la contractele respective.

5.5. Eliberarea creditului:

5.5.1. În ziua recepționării de la client a tuturor documentelor - contractului de credit și actelor care garantează rambursarea acestuia (contractului de ipoteca/gaj, fidejusiune, contractelor de asigurare, altor acte asiguratorii), semnate și înregistrate conform legislației, în baza cererii clientului de eliberare a creditului, se efectuează plata datoriei prin transfer bancar în contul creditorului clientului, în contul bancar al beneficiarului sau prin terminalele de plata BPay.

5.6. Rambursarea creditului:

5.6.1. După eliberarea efectivă a creditului Compania ține evidența contabilă și efectuează toate calculele aferente creditului în conformitate cu prevederile contractului semnat cu clientul.

5.6.2. Clientul/fidejusalul este responsabil de rambursarea creditului contractat și de achitarea în termen a tuturor plăților aferente contractului

5.6.3. Compania oferă clienților săi mai multe oportunități de achitare a plăților aferente contractelor de credit, în strictă conformitate cu legislația, cum ar fi: transferuri bancare, achitari electronice, etc.

5.6.4. În cazul în care survin situații neprevăzute care pot duce la neonorarea în termen de către client/fidejusal a obligațiilor aferente contractului de credit, cel din urmă este obligat să comunice Companiei toate circumstanțele survenite pentru a preveni situația de incapacitate de plată prin găsirea unor soluții amiabil acceptate.

5.7. Monitorizarea creditelor:

5.7.1. Procesul de monitorizare a creditelor constă în urmărirea evenimentelor aferente procesului de creditare și verificarea îndeplinirii obligațiilor asumate de către părți în baza contractelor de credit.

5.7.2. Monitorizarea creditelor este pusă în sarcina inspectorului de credite și include în sine următoarele verificări (după caz și necesitate):

- a) utilizarea creditului conform scopului indicat în contractul de credit (după caz);
- b) efectuarea plăților conform contractelor de credit în mărime deplină și la timp;
- c) analiza și actualizarea periodică a situației financiare a clientului/fidejusalului (după caz);
- d) alte măsuri de monitorizare la decizia Companiei.

5.7.3. În cazul întârzierii în plată a ratelor, inspectorul de credite în scopul determinării consumatorului să-și onoreze angajamentele contractuale, întreprinde următoarele:

- a) contactarea și discuții la telefon;
- b) expedierea SMS și a notificărilor;
- c) examinarea posibilității rescadențării plăților, la solicitarea clientului, cu respectarea prevederilor Legii nr.202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori;
- d) în caz de refuz privind onorarea obligațiilor de plată, notifică debitorul și fidejusalul despre rezilierea anticipată a contractului și transmite dosarul la compania de colectare a datoriilor;
- e) adresarea în organele judiciare/de executare competente pentru achitarea în mod forțat a obligațiilor contractuale.

5.8. Achitarea deplină a creditului:

După achitarea deplină a creditului în mod benevol sau forțat, Compania perfectează și transmite clientului notificare privind onorarea deplină a obligațiilor (la cererea clientului/fidejursorului).

Capitolul VI. Dispoziții finale și tranzitorii

6.1. Regulamentul intră în vigoare la data aprobării de către administratorul companiei.

6.2. Prevederile prezentului Regulament sunt obligatorii persoanelor și membrilor organelor cu drept de decizie, angajaților Companiei.

6.3. Prezentul Regulament poate fi completat și modificat după necesitatea adaptării acestuia modificărilor operate în OCN Inkasso Finance, precum și modificărilor operate în legislație.