Aprobat prin ordinul nr. 07/08/2025
Din 07.08.2025

Digitally signed by Brînziuc Irina
Date: 2025.08.07 11:37:11 EEST
Reason: MoldSign Signature
Location: Moldova
MOLDOVA EUROPEANĂ

# Regulamentul privind prestarea serviciilor

# de acordare a creditelor nebancare de către

# Organizația Creditară Nebancară ‘ABESFIN’ SRL

2025

## 1. Reguli generale de lucru cu clienții

Prevederi generale

**1.1.** Regulile generale de lucru cu clienții (în continuare – Reguli) sunt elaborate în corespundere cu legislația în vigoare, regulamente și actele normative ale CNPF și alte acte interne ale OCN 'ABESFIN'SRL (în continuare – OCN sau Companie) și reprezintă o sinteză a procesului de organizare și dirijare a activității de acordare și gestionare a împrumuturilor în cadrul Companiei.

**1.2.** Termenii și expresiile utilizate în prezentele Reguli au semnificațiile prevăzute în reglementările interne, actele legislative și normative ale RM în vigoare, precum și în contractul de credit nebancar și alte contracte asiguratorii aferente acestuia.

## 2. NOȚIUNI

- **Client**
  - Persoane fizice majore care practică activitatea de antreprenoriat sau lucrează oficial sau persoană juridică, care este înregistrată pe teritoriul RM;
  - Proprietarii/co-proprietari ai companiilor înregistrate în RM (II, SRL,GT)
  - Persoane fizice care desfașoară activitatea economică în mod individual sau în baza Patentei de Întreprinzator
  - Persoane fizice autorizate, care activează în baza unei licențe profesionale eliberate de către Ministerul Justiției și sunt clasificate ca atare conform legislației.
- **Credit nebancar –** suma de bani transmisă spre folosința clientului contra plății unei dobînzi pe un termen prestabilit;
- **Documentația de credit –** documentele prezentate de către client în procesul examinării și analizei posibilității de acordare a creditului;
- **Dosar de credit –** totalitatea documentației prezentate de client și cea întocmită de O.C.N. în procesul analizei, acordării, monitorizării și rambursării creditului;
- **Contabilitatea de gestiune –** toată informația contabilă, care este cuantificată, prelucrată și transmisă pentru utilizarea internă, care stă la baza deciziilor manageriale;
- **Produs –** o combinație unică de parametric (suma, termen, valută, tip beneficiar, rata dobînda etc.), specific de acordare și rambursare, destinație, documentație și monitorizare specifică care în final prezintă o componență a ofertei O.C.N.
- **Garantii personale –** fidejusiunile sau alte modalități de garantare ale persoanelor fizice prin care acesta se angajează printr-un contract încheiat cu O.C.N., să plătească datoria Debitorului conform specificărilor contractuale.
- **Risc –** probabilitatea ca contrapartida comercială nu va fi capabilă să își onoreze pe deplin obligațiile prevăzute în contractul de credit;

- **Istorie creditară –** istoricul relațiilor dintre client și Instituțiile financiare, inclusive ONC, privind achitarea ratelor pentru credit
- **Istorie creditară pozitivă în O.C.N –** clientul pe parcursul ultimelor 18 luni a deținut credite la O.C.N. și a achitat ratele la timp sau dacă au existat întirzieri – nu mai mult de 9 zile lucrătoare cumulative. Nu se vor lua în calcul întirzierile tehnice (restante în sumă ce nu va depăși 50 MDL).
- **Evaluarea bonității –** evaluarea capacității debitorului de a-și asuma o anumită obligație în temeiul contractului de credit pe care debitorul ar putea să o onoreze împreună cu obligațiile de credit/împrumut deja asumate.
- **Manager –** angajatul O.C.N. care asigură vînzarea tuturor produselor O.C.N. către clienții, gestionează portofoliul de credite.
- **Solicitant –** persoană fizică sau juridică care a depus la Companie cerere de solicitare a împrumutului;
- **Debitor –** persoană fizică sau juridică care a primit împrumut de la Companie;
- **Consumator –** client-persoană fizică care intentionează să solicite, a solicitat, ori beneficiază de împrumut în alte scopuri decît activitatea de antreprenor sau cea profesională;
- **Concubin/concubină –** partenerul/partenera împreuna cu care debitorul (sau potențialul debitor) a conviețuit și a deținut, a folosit sau a dispus în comun de unul sau mai multe bunuri în anul fiscal precedent, fără încheierea căsătoriei. Se prezumă că au calitatea de concubin/concubină persoanele care, pe parcursul anului fiscal precedent, au locuit împreună cel puțin 183 de zile;
- **Raportul dintre serviciul datoriei și venituri, RSDV, gradul total de îndatorare –** raportul dintre serviciul datoriei și venitul mediu al debitorului, exprimat în %, unde RSDV se calculează conform formulei:

$$RSDV=\frac{\text{Serviciul datoriei}}{\text{Venitul mediu lunar}} \times 100\%$$

Unde:
Serviciul datorie – valoarea medie lunară a costurilor de deservire a datoriei totale, calculate ca suma plăților medii lunare calculate pentru toate creditele/împrumuturile ale debitorului la momentul eliberării creditului. Plata medie lunară aferentă unui credit/împrumut se calculează prin împărțirea valorii creditului/împrumutului, a dobînzii și a altor plăți aferente, la scadența reziduală a creditului/împrumutului în luni.
Venitul mediu lunar – venitul mediu lunar al debitorului realizat de debitor în cel puțin ultimele șase luni, dar nu mai mult de 12 luni pînă la depunerea cererii pentru credit, calculate după deducerea impozitelor specificate în legislația în vigoare (net). În calculul venitului mediu lunar se vor include doar veniturile confirmate regulate pe care creditorul le recunoaște drept durabile.

- *Serviciul datoriei* – valoarea costurilor lunare de deservire a datoriei totale a debitorului

- *Venitul mediu al debitorului* – venitul net mediu lunar al debitorului, utilizat la determinarea bonității debitorului la depunerea cererii pentru acordarea creditului, astfel cum este definit în capitolul V.
- *Venituri confirmate* – veniturile efectiv încasate, ce pot fi confirmate documentar de către autoritățile publice, agențiile guvernamentale, băncile comerciale, societățile financiare nebancare și/sau birourle istoriilor de credit.

## 3. CONDIȚII DE BAZĂ

3.1.Beneficiarii de produse O.C.N. conform prezentului Regulament, trebuie să îndeplinească condițiile de solvabilitate și să corespundă criteriilor de eligibilitate descris în prezentul Regulament, iar produsele oferite acestora trebuie să corespundă întotdeauna cu necesitățile reale.

Creditele pot fi acordate doar în monedă națională.

3.2.Baza informativă la analiza persoanelor fizice ce solicită un credit o constituie:

- Certificate de salariu
- Acte ce confirmă veniturile:carnet de muncă, înscrieri, transferuri de peste hotare, patente etc.
- Informația obținută de la client
- Observațiile Managerului/angajatului OCN
- Alte documente

În cazurile cînd debitorul este angajat într-o activitate individuală, desfașoară activitate în baza patentei de întreprinzător, efectuează lucrări sezoniere și/sau primește venituri neregulate, creditorul verifică susrentabilitatea veniturilor debitorului și informațiile legate de capacitatea de a îndeplini obligațiile care decurg din contracctul de credit, bazîndu-se doar pe veiturile oficiale, caracterul regulat al cărora va fi recunoscut în cazul în care se vor confirmă cel puțin 3 încasări în 6 luni consecutive efectuate pe parcursul a ultimelor 12 luni pînă la depunerea cererii pentru credit.

3.3. Criteriile pentru luarea deciziilor privind eliberarea creditului sunt(dar nu se limitează la acestea):

- Elementele de cunoaștere a clienților (istoria creditară, venituri, portret social psihologic etc.)
- Profitabilitatea tranzacției
- Asigurare cu fidejusiune.

3.4. Actele necesare pentru acordarea creditelor persoanelor juridice, după cum urmează:

- Extrasul din RPJ datat cu cel puțin 12 luni pînă la data depunerii cererii de acordare a creditului;
- Buletinele de identitate a fondatorilor;
- Buletinul de identitate a administratorului (în cazul în care nu este fondatorul PJ);
- Buletinul de identitate a beneficiarului efectiv(în cazul în care acesta nu este fondator);
- Procesul-verbal al fondatorilor privind înaintarea cererii de acordare a creditului;
- Situația financiară pentru perioada precedentă depunerii cererii de acordare a creditului;

- Acte confimative desfășurării activității economice (contracte de arendă/locațiune, licențe (după caz), autorizații de amplasare a obiectelor comerciale ș.a. );
- Acte legate de garanții reale (fidejusiune) sau gaj (acte de proprietate, extrase din registrele publice);
- Extrase bancare privind rulajele mijloacelor financiare pe contul bancar pe o perioadă de 6 luni (la solicitare).

## 4. BENEFICIARII DE PRODUSE OCN

Beneficiarii de credit nebancar pot fi atît clienți existenți ai O.C.N. cît și prospecți, care obțin venit stabil lunar, ce poate fi analizată prin tehnologiile descrise în prezentul Regulament.

## 5. Criterii de evaluare a bonității debitorilor

5.1.Produselor O.C.N. pot fi acordate persoanelor fizice și juridice care beneficiază de un venit stabil lunar/anual. O.C.N. oferă produse doar a celor clienți a căror stare financiară corespunde criteriilor de eligibilitate descrise în Regulamentul dat, care por oferi garanții necesare pentru a acoperi riscurile.

5.2.Compania anterior acordării creditului nebancar efectuiază o evaluare a bonității debitorului, bazîndu-se pe informații din surse oficiale care să demonstreze veniturile iar toți potențialii Debitori trebuie să îndeplinească concomitent următoarele cerințe:

- Să înregistreze venit care stabil lunar care după situație să poată fi confirmat fie prin acte confirmative (certificate de salariu, carnet de muncă, transferuri de peste hotare, nr. Telefon de la serviciu etc.)
- Cetățean rezident al RM sau nerezident care posedă acte de identitate emise de autoritățile RM conform legislației în vigoare:

5.3.Compania evaluiază în mod obiectiv, toți factorii semnificativi impliciți, ținînd cont de informațiile obținute din sistemele de informații și alte surse oficiale utilizate pentru evaluarea bonității și de alte informații disponibile creditorului care pot afecta bonitatea debitorului, în special sustenabilitatea veniturilor debitorului, istoria de credit, potențialul de modificare a veniturilor (creștere și scădere) și toate obligațiile financiare existente cunoscute creditorului.

5.4.Compania se bazează primordial pe principiul rambursării creditului din venitul debitorului și nu pune pe recuperarea forțată din bunul gajat sau din contul modificărilor valorii bunului gajat, sau din contul altor active ale debitorului.

5.5. Compania evalueaza factorii semnificativi impliciți ținînd cont de informațiile obținute din sistemele de informații și alte surse oficiale utilizate pentru evaluarea bonității și de alte informații disponibile creditorului care pot afecta bonitatea debitorului în special sustenabilitatea veniturilor debitorului, istoria de credit, potențialul de modificare a veniturilor (creștere și scădere) și toate obligațiile financiare existente cunoscute creditorului, mai cu seamă respectarea indicatorului RSDV și evaluarea bonității potențialului debitor și a celor existenți, respectînd limita indicatorului RSDV în marime de 40 la sută. În cazul imposibilității confirmării venitului oficial al debitorului, se permite acordarea contractelor de credit cu mărimea

maximă cumulativă a serviciului datoriei lunare a debitorului de 830 lei pe lună. În cazul în care veniturile confirmate ale debitorului depășesc cel puțin de două ori mărimea salariului mediu pe economie, limita RSDV se poate majora pînă la 55 la sută.

5.6 **Criteriile de eligibilitate pentru persoanele juridice**:

- Rezident al RM și este înregistart în RPJ (ÎI, GT, SRL, CP etc.);
- Afacerea desfășurată nu contravenție politicii de creditare al Companiei; clientul deține patent, licențe, autorizații , contracte de arendă valabile;
- Afacerea are un termen de activitate de 6 luni, agrar cilcul integral de 12 luni;
- Deține active proprii;
- Nu este parte a litigiilor judiciare în calitate de pîrît;

5.7. **Bonitatea beneficiarului persoană juridică:**

- **Activitatea desfășurată este una continuă și generează profit, asigură** suficiente mijloace bănești pentru achitarea obligațiunilor față de Companie și față de terți (furnizori, creditori);
- Clientul dispune de surse alternative de achitare a creditului;
- Oferă garanții reale (fidejusiune) sau gaj;

**5.8. Indicatorii care se aplică la verificarea bonității clientului:**

- Capacitatea de plată-raportul dintre plata lunară la credit și venitul net al clientului (venit total dedus cu suma cheltuielilor și a plăților la obligațiuni către terți);
- Satisfacerea cerințelor de asigurare a creditului-capacitatea clientului de a asigura creditul solicitat conform cerințelor companiei, cu gaj sau fidejusiune (după caz).

**5.9.. Reguli de refuz initial**

Clientii trebuie sa corespunda normelor sociale si morale acceptate.

**Compania nu finanțează clienții, pentru care una sau mai multe din următoarele afirmații este adevarată:**

- Clientul este localizat în lista neagră ce poate fi verificată în 1C și pe platformele autorizate deținătoare de informație.
- Clientul este în process de litigiu cu Compania sau nu corespunde vre-o unui criteriu sus descrise.

## 6. MODALITATI DE ACORDARE/RAMBURSARE ȘI RESURSE PENTRU CREDITE

Toate produsele O.C.N. reprezintă mijloace bănești, care sunt eliberate Debitorului după efectuarea analizei veniturilor clientului și luarea deciziei în baza acestei analize, evaluarea riscurilor și luarea măsurilor pentru minimizarea riscurilor (garanții, monitoring, și altele). Acordarea creditelor poate fi efectuată fie prin virament, fie în numerar, respectînd prevederile legislației în vigoare.

O.C.N. acordă împrumuturi din resursele Proprii.

## 7. CICLUL Creditar

**7.1.** Ciclul creditar este perioada de timp, pe parcursul căreia are loc procesul de acordare a unui credit. El se începe cu atragerea clienților potențiali și se încheie cu

rambursarea totala a datoriei creditare față de O.C.N.. Managerul/angajatul este obligat să controleze toate etapele ciclului din momentul adresării clientului la O.C.N. pînă la momentul achitării Creditului.

Ciclul Creditar , constă din urmatoarele etape:
Etapa I – prima întilnire cu clientul,
Etapa II – determinarea produsului, oferirea celei mai bune și adaptate oferte
Etapa III – înregistrarea clientului și cererii în 1C a companiei
Etapa IV – Analiza veniturilor și cheltuielilor clientului pentru perfectarea scoringului
Etapa V – Expedierea dosarului spre aprobarea către persoana autorizată
Etapa VI – aprobarea/respingerea creditului de către persoana autorizată
Etapa VII – perfectarea contractelor de credit
Etapa VIII – semnarea și înregistrarea contractelor
Etapa IX – eliberarea creditului
Etapa X – monitorizarea realizata de achitarea a creditului (inclusiv lucrul cu restanțele)

## 8. Atragerea Clienților

Atragerea clienților este responsabilitatea directă a managerului/angajatului împuternicit.

Instrumente de comunicare/abordare client: adrese de email/poșta pentru comunicarea nouțțăilor, telefonînd *(la evenimentele deosebite ale clientului, oferte interesante/special pentru client).*

**Primul contact**

La primul contact cu clientul, managerul/angajtul va stabili sursa de venit a clientului, domeniul de activitate, sursa de unde a aflat de noi și va determina și propune clientului produsul potrivit în dependent de necesitățile lui.

Primul contact conține minim de informații, suficient pentru:
- A gestiona refuzurile (în cazul refuzului);
- A cunoaște și a gestiona clienții consultanți;
- A deține informații minime, pentru a contacta clientul potențial

Dacă în rezulatul analizei după primul contact, nu sunt motive clare de a refuza clientul, iar acesta este interesat de ofertă O.C.N., atunci e necesar de parcurs următorii pași:
- Înregistrarea clientului în 1C O.C.N.
- Semnarea de către client a anchetei și a permisiunei de verificare a istoriei creditare
- Colectarea informației necesare despre veniturile și cheltuielile clientului
- Prezentarea și explicarea etapelor ulterioare de obținere a împrumutului

La solicitare managerul/angajatul obligatoriu va oferi clientului informația precontractuală aferentă produsului solicitat de către poternțialul Debitor, atît clienților existenți cît și celor prospecți.

Toți clienții trebuie să ofere OCN-ului permisiunea de a colecta informații de la persoane terțe cu privire la activitățile și identitatea Debitorului potențial, pe care O.C.N. le consideră necesare pentru a analiza bonitatea clientului, prin semnarea acordului.

Primul contact poate fi prezentat în următoarele etape:

- Prezentare
- Identificarea clientului, scopului vizitei/necesitățile clientului
- Prezentarea succintă a activității O.C.N.
- Selecția și descrierea produsului explicarea modalității de calcul al DAE și altor plăți prevăzute de contractul de credit nebancar și anexele
- Completarea Anchetei/acordul de verificare a istoriei creditare
- Analiza Anchetei/acordul de verificare a istoriei creditare
- Analiza veniturilor si cheltuielile, evaluarea bonității debitorului aplicînd principiile sus menționate
- Descrierea procesului de obținere a creditului, Concluzionare

### 8.1. **Interogarea istoriei creditare, InfoDebit**

În procesul de analiză obligatoriu la etapa inițială, odată cu primirea Cererii-anchetei și prezentarea acordului privind interogarea istoriei creditare, Managerul/angajatul va verifica sau va expedia spre verificarea persoanei competente, a istoriei creditare. Rezultatul verificării istoriei va servi drept bază pentru aprobarea sau respingerea cererii la creditului.

### 8.2. Refuzul acordării creditului

Refuzul acordării creditului este procedeul cînd cererea prezentată de către solicitant pentru primirea Creditului nu poate fi satisfăcută de către O.C.N.

Evidența fiecărui refuz este importanța, iar cunoașterea la timp a acestui fapt duce la micșorarea riscului de înșelăciune din partea clientului, și oferă posibilitatea de a urmări atitudinea clientului.

Situații extraordinare în cazul cărora clientul va fi refuzat imediat după depistarea acestora:

- În familie există personae care obișnuiesc să consume exagerat băuturi alcoolice, substanțe narcotice și alte produse cu efect stupefiant;
- Există un conflict considerabil între soț și soție.

### 8.3. Evaluarea bonității debitorolui

Bazîndu-se pe prevederile legislației în vigoare, angajatul companiei responsabil evaluează bonitatea debitorului fără a-și asuma un risc excesiv de credit, nu permite debitorului să își asume obligațiile financiare excesive și nu contribuie la acumularea a gradului de îndatorare a debitorilor. Evaluarea se bazează pe informații cu privire la:

- Veniturile confirmate ale debitorului, diversitatea, sustenabilitatea, dinamica posibilă a venitului în viitor etc.;
- Obligațiile debitorului în temeiul contractului de credit solicitat și al altor contracte, precum și alte obligații financiare pe baza informațiilor furnizate de debitor
- Istoria de credit a debitorului, obligațiile financiare restante și alte informații despre îndeplinirea corespunzătoare a obligațiilor financiare curente sau anterioare de către debitor;
- Impactul circumstanțelor indicate de debitor sau cunoscute de creditor asupra situației economice și financiare a debitorului, precum și al altor factori, care pot afecta

capacitatea debitorului de a-și îndeplini obligațiile financiare, care pot provoca probleme financiare sau îndatorarea excesivă a debitorului.

### 8.4. Principii generale de realizarea scoringului

Criteriul principal de efectuare a analizei și întocmirii rapoartelor privind activitatea clientului este abordarea conservativă. Abordarea conservativă constă în aprecierea sceptică a stării clientului – activele, venitul, cheltuielilor și datoriile debitorului.

Cerințele față de client anexa 1

Pasii care trebuie urmăriți pentru perfectarea unui scoring calitativ.

a) Informația prezentată de client cu referire la veniturile lui, trebuiesc sa fie confirmate prin documente și verificate prin adresarea mai multor întrebari (cross-cheking) în urma cărora angajatul își va putea face o concluzie despre solvabilitatea clientului;
b) Se va solicita informative despre membrii de familie, veniturilor familiale și numărul de copii la întreținere;
c) Se va solicita informația despre existența creditelor în alte bănci sau O.C.N., ratele lunare, scadența lor și cum au fost achitate. Se va accesa istoria creditară din sistemele de informații și alte resurse oficiale utilizate pentru evaluarea bonității. Se va aplica mărimile RSDV expuse în p.5.5. al prezentului Regulament.

**Portretul socio-psihologic al clientului** joacă un rol esențial în luarea deciziei privind acordarea împrumuturilor, și de aceea managerul trebuie să depisteze prin întrebari următoarele;

- Relațiile între membrii de familie;
- Genul de activitate și tipul de activitate a membrilor de familie;
- Caracterul clientului;
- Caracterul stabilității (locuințe permanente sau temporare);
- Perioada de cînd este angajată în cîmpul muncii;
- Unde a activat anterior.

Un risc deosebit pentru bugetul familial și întoarcerea creditului îl prezintă:

- Boala gravă a unuia din membrii familiei:
- Cîțiva din membrii familiei se află la 'vîrsta de criză', supuși riscului de îmbolnăvire (copii foarte mici sau batrîni);
- Copii de căsătorit;
- Copii care trebuie sa meargă la școală, universitate (admiterea cărora corespunde cu termenul creditulu).

În cazul în care creditul este acordat catre două sau mai multe persoane (codebitori, care pot fi exclusiv rudele directe (părinte, frate, soră, fiu ori fiica), rudele prin afinitate (soț/soție, părinte, frate ori sora a soțului/soției) sau concubinul/concubina, venitul și obligațiile financiare ale acestora trebuie evaluate împreuna.

## 9. GARANTAREA CREDITULUI

Decizia privind acordarea creditului, înainte de toate, trebuie să fie bazată pe starea veniturilor clientului. Garantarea creditelor trebuie să constituie doar o măsura suplimentară de Securitate.

Tipul garanțiilor în cadrul procesului de creditare sunt menționate în fișele parametric produs.

## 10.Caracteristicile fidejusiunii

**10.1. Fidejusor** – este o persoană fizică cetățean al RM cu vîrsta ce depasește 21 ani, sau cetățean străin deținător a actelor de identitate corespunzătoare, care dispune de o sursă permanentă de venit sau careva bunuri, care îi aparțin cu drept de proprietate. Fidejusorul va semna un formular tipizat stabil conform legislației în vigoare. De asemenea, fidejusorul selectat trebuie să fie potrivit, apt și capabil să ramburseze creditul în cazul unor restanțe sau întirzieri de plată din partea Debitorului.

În calitate de fidejusori pot fi:

- Persoane fizice soțul (a) sau concubinul (a) debitorului, părinți – mama, tatăl, copii – fiica, fiul, surori/frați,
- Verisori(e), unchi, mătuși etc., cunoștințe, prieteni, alte personae dispuse să ofere o garanție pentru debitor.

Persoane fizice ce practică activitatea de antreprenoriat:

- Deținătorii de patentă
- GT – gospodăriile țărănești
- II – întreprinderi individuale
- Persoane fizice cu statut special

**10.2. Criterii de evaluare a fidejusorului**

a) Existența unei surse constante de venituri (salariu, venit din activitate, altele) și/sau
b) Existent proprietății individuale (imobil liber de sechestru sau interdicții legale/juridice, automobile, utilaj și echipamente, mărfuri, altele – se prezintă extrasele din Registru de la OCT, care sunt anexate la dosar, contracte de vînzare – cumpărare, pașaport tehnic etc.)
c) Posibilitatea și capacitatea asigurării achitării împrumutului în caz de apariție a restanțelor.

***Important!*** Angajații O.C.N. nu pot apărea în calitate de fidejusori pentru clienții O.C.N.

***Î***n toate cazurile poate fi acceptată fidejusiunea oricărei persoane fizice ca fidejusiune complementară, ce deține o influență psihologică considerabilă asupra creditului nebancar (care nu neaparat va fi viabilă din punct de vedere financiar) pentru al induce la achitarea la timp a plăților aferente împrumutului. Această fidejusiune poate fi acceptată doar ca fiind cu caracter complementar (nu de bază) la contractul de împrumut, fiind îndeplinită condiția de prezentare a fidejusorilor de bază, conform Fișei produsului.

## 11. CONTRACTELE DE CREDIT NEBANCAR

Angajatul OCN va genera din aplicație contractele de credit în baza aprobării organului competent:

- Contract de credit;
- Contracte de fidejusiune;
- Alte contracte și formulare

Angajatul responsabil obligatoriu va oferi clientului Informația precontractuală aferentă produsului solicitat de către potențialul Debitor, atît clienților existenți cît și celor prospecți.

Angajatul responsabil care a generat contractele aferente creditului este responsabil pentru integritatea standart și reflectarea condițiilor stabilite.

Toate contractele aferente acordării creditului obligatoriu sunt semnate de către client (debitori, fidejusori, etc.) în prezența angajatului, iar angajatul este obligat să identifice persoanele care semnează contractele de credit/fidejusiune și să verifice corespunderea semnăturii de pe contractele semnate cu cea din buletinul de identitate.

***Important!*** Angajatul responsabil este obligat să anunțe Debitorul/Fidejusorii și alte persoane implicate, să se prezinte la semnarea contractelor obligatoriu cu buletinele de identitate în original. În cazul lipsei buletinelor de identitate în original, semnarea contractelor aferente creditului și eliberarea lui se amînă pînă la prezentarea buletinului de identitate.

## 12. ELIBERAREA CREDITULUI

După semnarea de către toate părțile a acontractelor aferent creditului, angajatul purcede la eliberarea lui propriu zisă. La casierie persoana responsabilă tipărește dipoziția de acordarea creditului, și eliberează banii, sau după caz transmite informația către Persoana responsabilă de efectuarea transferului prin virament.

## 13.CREDITELE ÎN RESTANȚĂ

Prin credit problematic se înțelege creditul care întrunește cel puțin unul din criteriile:

- A fost încalcat graficul de achitări și au fost accumulate restanțe la achitarea plăților;
- Debitorul a devenit insolvabil;
- Fidejusorul a devenit insolvabil sau refuză să achite datoria restantă.

Restanța este suma creditului și/sau dobînzii care nu a fost achitată în conformitate cu condițiile și modul de rambursare stipulate în contractul de credit.

Recuperarea eficientă a creditelor problematice este însoțită de respectarea următoarelor principii:

- Angajatul are un rol activ la toate etapele de lucru cu creditul problematic;

Pentru prevenirea apariției restanțelor, angajatul care de regulă a monitorizat acordarea creditului trebuie să parcurgă următorii pași:

- Efectuarea unei analize minuțioase, cu delimitarea posibilelor riscuri și soluțiilor la acestea;
- În timpul îndeplinirii anchetei, pe parcursul analizei, angajatul trebuie să îi explice clar clientului, că rambursarea creditului trebuie să se facă la timp, și nu mai tîrziu decît este indicat în graficul de rambursare;
- Sa îi explice clientului importanța istoriei de creditare;
- Coordonarea graficului de rambursare a creditului;
- Să monitorizeze zilnic rambursarea creditelor;
- În timpul eliberării creditului, angajatul trebuie să atragă atenția asupra planului de rambursare și să îi mai explice clientului o dată importanța istoriei de creditare.

## 14.Responsabilități generale

**Angajatul** este responsabil de gestionarea dosarelor de credit din portofoliul propriu, indiferent la ce etapă este acesta, pînă la rambursarea totală a creditului.

În cazul stabilirii vinei angajatul în acumularea restanțelor (analiza necalitativă, încălcarea regulamentelor interne etc.) situația urmează a fi pusă în discuție la ședințele cu conducătorul oficiului , unde va fi luată o decizie corespunzătoare privind lucrul în continuare cu împrumutul în cauza a angajatului respectiv.

## 15.Lucrul cu creditele restante

Angajatul zilnic va verifica în aplicație situația privind creditele întrate în restanță. Restanțierii vor fi telefonați zilnic, iar promisiunile de plată sau alte promisiuni date de client vor fi înscrise în aplicația pentru evidența clienților.

Angajatul va parcurge următorii pași de lucru cu creditele neperformante, pentru a determina achitarea lor:

- Telefonarea zilnică a restanțierilor
- Fidejusorul va fi telefonat la fiecare 2 zile pînă la achitarea în totalitate a datoriei, clientul va fi telefonat zilnic
- La 20 zile de restanță, obligatoriu clientului îi va fi expediată notificare generate automat din 1C în care vor fi descrise suma penalităților accumulate, suma dobînzii restante, suma corpului la credit restant, datorii totale.
- La 40 zile de restanță, obligatoriu clientului îi va fi expediată a doua notificare generate automat din 1C in care vor fi descrise suma penalităților accumulate, suma dobînzii restante, suma coprului la credit restanta, datorii totale.
- La 60 zile de restanță, obligatoriu clientului îi va fi expediată a treia notificare generate automat din 1 C în care vor fi descrise suma penalităților accumulate, suma dobînzii restante, suma corpului la credit restanta, datorii totale.
- La 80 zile de restanță, va fi expediat aviz de reziliere a contractului, în care debitorul va avea 5-15 zile pentru achitarea totală a datoriilor sau în caz contrar dosarul va fi transmis în judecata.
- La 90 zile de restanță, dosarul va fi expediat către compania de colectare a datoriilor pentru executarea silită a obligației de împrumut.

## 16.Modalitatea achitărilor și rambursărilor

Clienții pot achita creditele obținute conform graficelor.

Tipul graficelor de achitare posibile sunt indicate în fișele de parametru produs, pentru fiecare produs în parte.

Achitarea tranșelor creditului sunt controlate de angajatul responsabil.

### 16.1. Achitare anticipată

Debitorul poate rambursa creditul integral sau partial în conformitate cu prevederile contractului de credit nebancar:

În cazul rambursării anticipate parțial debitorul va înștiința O.C.N. privind intenția de achitare anticipată prin cerere (în termenii prevăzuți în contractul de credit (NOTA orice achitare anticipată, presupune achitarea la zi a dobînzii și comisioanelor aferente). Anagajatul responsabil va verifica lipsa oricăror datorii la zi, va viza cererea

la persoana responsabilă și o execută în aplicație. Graficul nou creat va fi adus la cunoștință debitorului și fidejusorului (după caz) în conformitate cu prevederile contractului de credit nebancar.

Cererea de rambursare anticipată se va arhiva în dosarul clientului.

Pentru achitările anticipate clientul va achita comisioanele de rambursare în avans conform contractului de Credit.

### 16.2. Rambursarea creditelor restante si expirate.

Rambursarea creditelor restante și expirate se efectuează la oficiu O.CN. sau la oficiu judecătoresc. Clientul poate depune bani prin intermediu poștei Moldove, Băncilor Comerciale, achitării cu cardul pe www.oplata.md, la Casa din oficiu companiei. Angajatul este responsabil să calculeze corect penalitățile și să elibereze clientului descifrarea cu toate datoriile/penalitățile formate la zi și care este necesar de achitat.

## 17.Securitatea zilnică

Securitatea zilnică este asigurată de către toți angajații O.C.N., care participă la procesele de analiză, acordarea, monitorizare și recuperare a creditelor, precum și de superiorii ierarhici ai acestora, acestea din urmă fiind responsabili de urmărirea realizarii corectă a sarcinilor personalului din subordine.

Foarte impoprtant în acest context este;

- Verificarea documentelor recepționate din partea clienților privind corectitudinea, veridicitatea, atenticitatea și valabilitatea acestora;
- Analiza și procesarea oportună a solicitărilor de credit nebancar.
- Setarea corectă și deplină a datelor în sistemul informațional al O.C.N. (atît privind clientul și creditul solicitat cît și privind garanțiile înregistrate în favoarea O.C.N.)
- Existent semnăturilor clientului și a persoanelor responsabile din partea O.C.N. pe toată documentația gestionată/generate.
- Cunoașterea și aplicarea corectă a actelor normative precum și a altor documente normative interne ce reglementează activitatea de împrumut a O.C.N.,
- Urmărirea creditelor acordate privind modul de utilizare a acestora, respectarea graficului de rambursare, bonitatea clientului, respectarea condițiilor contractuale, etc.
- Păstrarea legăturii constant cu clienții.

## 18.Dispoziții generale

Prevederile prezentului Regulament sunt aduse la cunoștința tuturor anagajaților Companiei la data aprobării prin ordinul corespunzător.

Angajații își asumă responsabilitatea respectării prevederilor în procesul aplicării principiilor și condițiilor expuse în prezentul regulament.