

APROBAT:
prin Procesul-verbal al Consiliului
OCN „Mikro Kapital Company” SRL din 06.03.2020

REGULAMENT
cu privire la prestarea serviciilor în cadrul
OCN „Mikro Kapital Company” SRL

Chişinău 2020

Capitolul I. Prevederi Generale

1.1. Prezentul Regulament cuprinde ansamblul regulilor generale de lucru cu clienții, inclusiv reguli care se referă la modul de evaluare a bonității beneficiarului, criteriile și condițiile de prestare a serviciilor, precum și modalități de garantare de către client a rambursării la scadență a creditului.

1.2. La elaborarea prezentului Regulament au stat la bază actele legislative și normative ale Republicii Moldova (în continuare - RM), care direct sau indirect reglementează activitatea de creditare, precum și reglementările interne ale OCN „Mikro Kapital Company” SRL (în continuare - Companie) aferente domeniului dat.

1.3. Termenii și expresiile utilizate în prezentul Regulament au semnificațiile prevăzute în reglementările interne, actele legislative și normative ale RM în vigoare, precum și în contractul de credit nebanca și alte contracte asigurătorii aferente acestuia.

De asemenea în textul Regulamentului sînt utilizate noțiuni cu următoarea semnificație:

- *solicitant* - persoana fizică sau juridică care a depus la Companie cerere de solicitare a creditului;
- *debitor* - persoana fizică sau juridică care a primit credit de la Companie;
- *client* - persoana care a beneficiat sau beneficiază de serviciile Companiei (solicitant, debitor, fidejutor), ori persoana cu care Compania a negociat prestarea serviciilor de creditare nebanca, chiar dacă prestarea respectivă nu a avut loc;
- *consumator* - client-persoană fizică care intenționează să solicite, a solicitat, sau beneficiază de credit în alte scopuri decît activitatea de întreprinzător sau cea profesională;
- *bonitatea beneficiarului* - capacitatea de plată și de credit, determinată în baza actelor prezentate privind venitul solicitantului și a membrilor familiei (adeverința de salariu eliberată de angajator; adeverința privind veniturile și cheltuielile în cazul persoanelor ce desfășoară o activitate independentă în mod individual; contractul de muncă; autorizația/licența pentru desfășurarea activității persoanelor care prestează servicii independente profesionale; declarația de venit (după caz), rapoarte financiare, precum și alte documente suplimentare) și a analizei efectuate de Companie;

Capitolul II. Servicii prestate de Companie

2.1. Compania oferă clienților săi produse creditare standard aprobate conform competențelor de către persoanele și organele cu drept de decizie ale Companiei. Parametrii de bază a produselor creditare, diapazonul de valori a acestora sunt stabiliți în Politica de creditare a Companiei. Produsele creditare, precum și modificările operate la acestea se pun în aplicare după aprobarea acestora de către Consiliul Companiei.

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

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

2.3. Compania oferă produse creditare persoanelor fizice și juridice, inclusiv întreprinderilor micro, mici, mijlocii și afacerilor agricole, în conformitate cu scopurile prevăzute în Politica de creditare a Companiei. Principalele destinații sunt:

- *finanțarea afacerilor micro, mici și mijlocii* - dezvoltarea afacerii (completarea mijloacelor circulante/finanțarea necesităților curente ale întreprinderii); procurarea, asamblarea, producerea activelor mobile etc.;
- *finanțarea afacerilor agricole* – procurarea utilajelor agricole, îngrășămintelor, lucrări agricole etc.;
- *alte scopuri* - achiziția bunurilor de uz personal și finanțarea necesităților personale curente (în cazul persoanelor fizice); alte scopuri care nu contravin Politicii de creditare a Companiei și sunt destinate activităților legale.

Capitolul III. Clienții Companiei

3.1. Compania primește spre examinare cereri de solicitare a creditelor de la persoanele care corespund inițial următoarelor criterii de eligibilitate listate mai jos.

3.2. Criterii de eligibilitate pentru persoane fizice:

a) cetățean rezident al RM sau nerezident care posedă acte de identitate valabile emise de autoritățile RM conform legislației în vigoare;

b) vârsta cuprinsă între 23-65 ani;

c) este angajat în câmpul muncii pe teritoriul RM, iar dacă nu dispune de un loc de muncă poate prezenta alte venituri cum ar fi: dividende, dobânzi bancare, venituri din chirii, alocații, pensii, etc.;

d) prestează servicii independente profesionale (notar, avocat, executor judecătoresc, administrator autorizat, contabil, etc.) și activează în conformitate cu legislația în vigoare, sau desfășoară activități independente și dispune de surse de venit suficiente;

e) este angajat în câmpul muncii în străinătate și posedă dovezi directe sau indirecte privind obținerea unui venit, sau documente confirmative (contract de muncă, extrase bancare de transferuri a mijloacelor bănești, etc.);

f) capacitate de plată suficientă pentru achitarea ratelor lunare la Companie și a altor obligațiuni, precum și pentru întreținerea familiei;

g) nu are antecedente penale nestinse, nu este parte a proceselor judiciare penale în calitate de bănuț, învinuit, inculpat și proceselor judiciare civile în calitate de pârț litigiile având ca obiect recuperarea sumelor/datoriilor financiare, nu are o istorie creditară negativă.

3.3. Criterii de eligibilitate pentru persoane juridice:

a) este rezident al RM și este înregistrat în conformitate cu prevederile legislației RM în vigoare (Î.L., G.Ț., S.R.L., S.A., Cooperativă de producție etc.);

b) afacerea desfășurată nu contravine Politicii de Creditare a Companiei, clientul deține patente, licențe, autorizații, contracte de arendă, etc., necesare desfășurării activității, care sunt valabile;

c) afacerea existentă are termen minim de activitate 6 luni (agro - un ciclu agrar 12 luni);

d) prezintă o descriere a activității și a proiectului creditat (inclusiv motivarea utilizării creditului, veniturile și cheltuielile actuale și planificate, ș.a.);

e) deține active proprii (marfă, utilaj, auto, imobil comercial, etc.);

f) nu este parte a proceselor judiciare civile în calitate de pârț litigiile având ca obiect recuperarea sumelor/datoriilor financiare, nu are o istorie creditară negativă.

g) Compania poate stabili și alte criterii de eligibilitate a clienților, inclusiv și pe un termen limitat, legate de perioada de activitate a solicitantului, ramura economiei, tipuri de gaj, valoarea și raportul de acoperire cu gaj, cota plăților la credit în veniturile nete ale solicitantului, etc.

3.4. Condițiile care diminuează probabilitatea acordării creditului:

a) nu corespunde criteriilor de eligibilitate aprobate de Companie;

b) are antecedente penale sau condamnări condiționate nestinse;

c) are istorie creditară negativă atât activă, cât și pasivă;

d) are o reputație de afaceri cu caracter negativ;

e) prezintă informații eronate sau incomplete, intenționat nu face cunoscute sau denaturează anumite informații cu caracter negativ;

f) face referințe la surse de venit cu proveniență neclară, dubioasă, suspectă;

g) veniturile sunt limitate și provin doar din pensii de invaliditate și indemnizații de stat;

h) desfășoară sau planifică o activitate interzisă de legislația RM.

Capitolul IV. Bonitatea beneficiarului și modul de evaluare a acesteia

4.1. Bonitatea beneficiarului persoană fizică:

a) posedă surse de venit care asigură achitarea creditului, a dobânzilor și a altor plăți aferente creditului, achitarea obligațiilor față de terți, și concomitent asigură un nivel minim de trai pentru toți

Regulament cu privire la prestarea serviciilor în cadrul OCN „Mikro Kapital Company” SRL

membrii familiei, inclusiv a membrilor de familie aflați la întreținere (copii minori, pensionari, invalizi, etc.) în mărimea stabilită de Companie;

b) solicitantul prezintă documente și/sau face declarații (după caz) care confirmă venitul sau și al familiei sale (adeverința privind salariul, contract de muncă, contract de arendă, documente de proprietate asupra bunurilor, contract de prestare servicii, alte documente). Se iau în calcul toate tipurile de venituri (cu caracter principal, suplimentar, secundar). În vederea verificării documentelor și/sau declarațiilor prezentate, inspectorul de credite, după caz, poate contacta telefonic angajatorul solicitantului, efectua vizite la locul de muncă al solicitantului sau la locul de desfășurare a activității de antreprenariat al acestuia, inclusiv aplica metode indirecte de verificare, întreprinde alte acțiuni legale;

c) asigură un aport propriu de la valoarea investițiilor necesare conform cerințelor stipulate în actele interne în dependență de produsul creditar;

d) oferă acoperirea contractului de credit cu gaj lichid în cuantumul definit de Companie (cu excepția acordării creditului fără gaj), fidejusiuni, în dependență de produsul creditar.

4.2. Bonitatea beneficiarului persoană juridică:

a) activitatea desfășurată este una continuă și generează profituri/venituri, asigură suficiente mijloace bănești pentru achitarea obligațiilor față de Companie și față de terți (furnizori, creditori), precum și pentru asigurarea fiabilității afacerii;

b) clientul dispune de surse alternative de achitare a creditului (active în proprietate valoarea cărora depășește valoarea obligațiilor, venituri suplimentare-chirii, dividende, remitențe, etc.);

c) asigură un aport propriu de la valoarea investițiilor necesare conform cerințelor stipulate în actele normative interne sau de dispoziție în dependență de produsul creditar;

d) oferă acoperirea contractului de credit cu gaj în cuantumul definit de Companie (cu excepția acordării creditului fără gaj), fidejusiuni, în dependență de produsul creditar.

4.3. Indicatorii aplicați la verificarea bonității clientului:

a) *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);

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

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 poate consta 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 Companiei cu partenerii, inclusiv cu agenții de vânzări, care pot include și vizite, întâlniri nemijlocite la sediul Companiei cu inspectorul de credite, etc.

5.1.2. Inspectorul de credite poartă prima discuție cu clientul care se adresează către Companie cu o cerere, fie că acesta și-a manifestat interesul față de produsele Companiei, sau este debitor și solicită modificarea unor condiții ale contractelor încheiate anterior.

5.1.3. Preselecția inițială a clientului:

În cadrul discuției primare cu un client potențial inspectorul de credite:

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 împrumutării mijloacelor bănești;

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 privind produsul creditar solicitat;

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

În cazul necorespunderii totale a cererii și/sau profilului clientului 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:

Inspectorul de credite pune la dispoziția clientului toată informația stabilită în Legea Nr. 1 din 16.03.2018 cu privire la organizațiile de creditare nebanară și Regulamentul cu privire la dezvăluirea de către participanții profesioniști la piața financiară nebanară 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 în baza procedurilor de identificare a clientului în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului. În acest scop acesta adresează diverse întrebări clientului întru identificarea acestuia, a beneficiarului efectiv, inclusiv determinarea statutului de persoana expusă politic, a surselor mijloacelor bănești, fondurilor (aportul propriu la investiție), veniturilor implicate în relația de afaceri care urmează să fie stabilită cu Compania, etc.

5.1.6. Plasarea ofertei:

Pentru definitivarea ofertei inspectorul de credite solicită informații detaliate privind capacitatea de plată a clientului, 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 și garanțiile propuse (după caz), inspectorul de credite:

- a) oferă tipul de produs creditar convenabil, suma și termenul creditului;
- b) oferă informația privind DAE (pentru consumator) și toate costurile aferente contractării creditului pentru produsul selectat și condițiile negociate;
- c) explică principalele clauze ale contractului de credit precum: modul de calcul și achitare a ratelor contractului de credit, dobânzilor și penalităților, comisioanelor și opțiunile existente și costul lor, condițiile rambursării anticipate, facilitățile de care poate beneficia în cazul respectării obligațiilor contractuale, dar și a consecințelor neonorării clauzelor contractuale (penalități, dobânzi de întârziere, executarea silită, etc.).
- d) oferă un specimen 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 care depune la Companie 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 estimează capacitatea de plată a clientului pentru a deservi creditul conform produsului solicitat în temeiul documentelor/declarațiilor prezentate de client;
- b) comunică clientului informația privind identificarea Companiei, serviciile prestate și toată informația care se pune la dispoziția clientului conform actelor normative în vigoare;

c) comunică clientului și 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 îi sunt explicate drepturile sale ca subiect al datelor cu caracter personal în conformitate cu prevederile legislației în vigoare;

d) solicită de la client consimțământul de verificare a istoriei creditare prin accesarea bazelor de date a birourilor de credit;

e) oferă clientului modelul contractului de credit.

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 personalizată 1C și 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 finalizate verificările, inspectorul de credite efectuează analiza dosarului creditar și împreună cu toate actele o înaintează către organul competent de luare a deciziilor cu propunerile de rigoare.

5.3.3. Dosarul creditar al clientului 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 este obligat să prezinte 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 a contractului de credit și a altor acte care garantează rambursarea creditului (după caz: contract de gaj/îpotecă, fidejusiune, contract de asigurare, declarații, acorduri adiționale, alte acte necesare, etc.).

5.4.3. La momentul semnării contractelor enunțate mai sus, inspectorul de credite precum și persoana împuternicită în acest sens 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.

5.4.5. Clientul înregistrează din cont propriu contractele de garantare a rambursării creditului (gaj/îpotecă) și acordurile adiționale la acestea la organele de resort (notar, serviciul cadastral teritorial, registratorul independent, etc.).

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 îpotecă/gaj, fidejusiune, contractelor de asigurare, contractului de vânzare-cumpărare, după caz, altor acte asiguratorii), semnate și înregistrate conform legislației, în baza cererii clientului de eliberare a creditului, se efectuează transfer bancar în contul clientului sau în alt cont la indicațiile acestuia cu anexarea actelor necesare conform legislației în vigoare.

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 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 a obligațiilor aferente contractului de credit, cel din urmă este obligat să comunice Companiei toate circumstanțele survenite pentru a preveni situația de incapacitate de plata prin găsirea unor soluții amiabile 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 și contractelor care garantează rambursarea acestuia (gaj/ipotecă, fidejusiune, etc.).

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) actualizarea periodică a surselor de venit, componenței familiei, altor date ale clientului (după caz);
- d) analiza periodică a situației financiare a clientului (după caz);
- e) analiza îndeplinirii/executării proiectului finanțat (după caz);
- f) verificarea și reevaluarea periodică a obiectului gajului (după caz);
- g) alte măsuri de monitorizare la decizia Companiei.

5.7.3. În cazul înrăutățirii considerabile a calității deservirii creditului monitorizarea executării obligațiilor contractuale și acțiunile juridice privind recuperarea sumelor restante sunt întreprinse de către Ofițerul recuperare credite restante sau Juristul principal.

Măsurile aferente colectării datoriilor restante includ, dar nu se limitează la:

- a) contactarea și discuții la telefon;
- b) expedierea SMS și a scrisorilor;
- c) vizite la domiciliu și locul de muncă;
- d) expedierea și înregistrarea notificărilor;
- e) examinarea posibilității rescadențării plăților, la adresarea clientului;
- f) transmiterea dosarului la companii de colectare a datoriilor;
- g) adresarea în organele judiciare/de executare competente pentru achitarea în mod forțat a obligațiilor contractuale din contul vânzării gajului.

5.8. Achitarea deplină a creditului:

După achitarea deplină a creditului în mod benevol sau forțat, Compania perfectează și transmite clientului scrisoarea de ridicare a interdicției asupra bunurilor gajate/ipotecate și scrisoarea privind onorarea deplină a obligațiilor (la cererea clientului).

Capitolul VI. Dispoziții finale și tranzitorii

6.1. Regulamentul intră în vigoare la data aprobării de către Consiliul 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 Companie, precum și modificărilor operate în legislație.