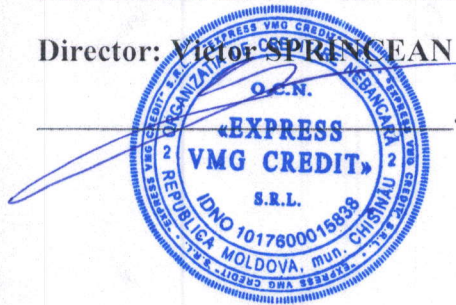


Aprobat

Prin ordinul nr. 05/1 dd. 31.05.2022

Director: ~~SPRE NEAN~~



**Regulament  
privind prestarea serviciilor către  
consumatori  
în cadrul**

**O.C.N. Express VMG Credit S.R.L.**

**IDNO-1017600015838**

**Aprobat**

**Prin ordinul nr. 05/1 dd. 31.05.2022**

**Director: Victor SPRINCEAN**

---

**Regulament  
privind prestarea serviciilor către  
consumatori  
în cadrul**

**O.C.N. Express VMG Credit S.R.L.**

**IDNO-1017600015838**

## Introducere

Acest document a fost elaborat de către O.C.N. "Express VMG Credit" S.R.L în conformitate cu art. 5, al. 4 a Legii nr. 1 din 16.03.2018 cu privire la organizațiile de creditare nebanară și prevederilor Legii nr. 202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori, care descrie procesele de creditare a clienților companiei fie acestea persoane fizice sau juridice, și stabilește regulile, abordarea și criteriile necesare pentru evaluarea bonității beneficiarului (consumatorului). Totodată acest regulament stabilește condițiile de prestare a serviciilor oferite de companie precum și a modului de comunicare și aducere la cunoștință a clientului (consumatorului produsului de credit) a costului total a serviciilor prestate, a modului de calcul a penalității, a costurilor aferente serviciilor precum – ratei dobânzii și/sau a ratei de leasing, comision de acordare/gestiune etc. Precum și a mecanismelor necesare privind garantarea serviciilor/produselor prestate de către O.C.N. Express VMG Credit S.R.L.

Regulamentul se adoptă de organul de conducere al companiei și este elaborat ținând cont de legislația Republicii Moldova, și a bunelor practici din domeniu.

Acest document urmează a fi revizuit și actualizat odată la doi ani, și aprobat de către Organul de conducere a O.C.N. Express VMG Credit S.R.L.

## Terminologie

**Clienții companiei** – sunt persoane fizice/juridice care după caz:

- Confirmă că au capacitate de exercițiu deplină să acționeze, care acționează ca persoană fizică sau juridică și nu reprezintă interesele unei entități terțe;
- Confirmă veridicitatea datelor de aplicare cu caracter personal și informația furnizată O.C.N. Express VMG Credit S.R.L., precum și faptul că toate celelalte documente depuse și informații furnizate sunt corecte, veridice, la momentul solicitării a unui produs/serviciu prestat de către O.C.N. Express VMG Credit S.R.L.
- Confirmă că au fost informați despre toate condițiile referitoare la acordarea creditului și rambursarea acestuia, inclusiv fără limitare metodele disponibile de plată, precum și obligațiile contractuale precum, dobânda creditului, comisioanele aferente, penalitățile ce pot fi aplicate, etc.
- Sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal în conformitate cu consimțământul exprimat de acesta.
- Care dispun de un act de identitate valabil, și care au depășit vârsta de 18 ani.

**Persoane afiliate** - sunt persoanele fizice sau juridice care în mod direct pot influența activitatea financiară a clientului. În cazul apariției unei anumite probleme sau incapacitate de plată al uneia din persoanele afiliate există riscul și probabilitatea ca celelalte persoane afiliate la fel să aibă de suferit. Persoanele afiliate pot fi:

- Membrii familiei (rude de gr. I);
- Persoane fizice care au influență directă sau indirectă cu clientul (ex. prieteni).

**Istorie creditară pozitivă**- clientul cu istorie de credit pozitivă este considerat clientul care în ultimii 3 ani nu a înregistrat nici o restanță la creditele acordate. Istoria de creditare se consideră cea din ultimul an (în mod prioritar, însă se pot face excepții de la regula dată în dependență de situație, client).

**Istorie Creditară negativă** - clientul cu istorie de credit negativă este considerat clientul care în ultimii 3 ani a înregistrat restanțe la creditele acordate. Istoria de creditare se consideră cea din ultimul an (în mod prioritar, însă se pot face excepții de la regula dată în dependență de situație, client).

**Costul total al creditului pentru consumatori** – toate costurile, inclusiv dobânda, comisioanele, taxele și orice alt tip de costuri pe care trebuie să le suporte consumatorul în legătură cu contractul de credit și care sunt cunoscute de creditor, cu excepția taxelor notariale: costurile pentru serviciile accesorii aferente contractului de credit, în special valoarea medie a primelor de asigurare, sunt incluse în cazul în care obținerea creditului sau obținerea acestuia potrivit clauzelor și condițiilor prezentate este condiționată de încheierea unui contract de servicii;

**Dobânda anuală efectivă (DAE)** – costul total al creditului pentru consumator exprimat ca procent anual din valoarea totală a creditului, inclusiv costurile menționate la art. 23 alin. (2) a Legii cu privire la contractele de credit pentru consumatori, după caz;

**Rata dobânzii aferente creditului** – rata dobânzii exprimată ca procent fix sau flotant aplicat sumei trase din credit;

**Rata fixă a dobânzii aferente creditului** – convenirea părților, în contractul de credit, asupra unei rate a dobânzii aferente creditului pentru întreaga durată a contractului de credit sau asupra mai multor rate ale dobânzii aferente creditului pentru termene parțiale, aplicând exclusiv un procentaj fix stabilit. În cazul în care nu sunt fixate toate ratele dobânzii aferente creditului în contractul de credit, se consideră că rata dobânzii aferente creditului este fixă numai pentru termene parțiale pentru care ratele dobânzii aferente creditului sunt stabilite exclusiv printr-un procentaj fix specific convenit în momentul încheierii contractului de credit.

**Riscul de credit**- pierderile care pot rezulta din incapacitatea sau refuzul clientului de a achita creditul.

**Moratoriu**- perioada de 3 zile în care clientul în cazul incapacității de a achita nu i se calculează penalități (ex. nu lucrează poșta, probleme tehnice, în caz că ziua achitării este în zilele de sărbători), astfel se oferă posibilitatea de a achita rata lunară conform graficului.

**Restructurare**- modificarea termenilor și condițiilor unui credit printr-un acord între Companie și un client pentru a modifica planul de rambursare ca reacție la creșterea riscului de neîndeplinire a obligațiilor contractuale în prezent sau viitor, asociat cu client (Compania este la curent cu faptul că situația economică a clientului s-a schimbat esențial și/sau clientul se confruntă cu probleme de rambursare curente sau viitoare).

## **1. Prevederile generale**

Toți clienții Companiei trebuie să corespundă criteriilor de eligibilitate, stipulate și enunțate mai jos.

### **1.1. Criteriile de eligibilitate și evaluarea bonității pentru clienți persoane fizice și/sau juridice**

Potențialii debitori persoane fizice trebuie să fie cetățeni sau rezidenți ai Republicii Moldova, angajați permanent și/sau să dispună de o sursă de venit stabil și sigur (remitențe, pensie, salariu, dividende, etc), iar solicitantul va corespunde la următoarele condiții:

- Vârsta minimă 21 ani la momentul depunerii cererii (se pot face excepții în cazul în care clientul are o istorie creditară specifică);
- Lipsa unei istorii creditare preponderent negative;
- Prezența unei istorii creditare pozitive după caz;
- Sursă stabilă de venituri ce pot fi confirmate în ultimele 6 luni.

În procesul de colaborare cu clienții, Compania respectă următoarele principii:

- Evitarea supra-îndatorării clienților;
- Analiza capacității de plată a clienților;
- Stabilirea unor relații de durată.
- Rambursarea cu succes a creditelor contractate de către clienții companiei.

### **1.2. Principiile creditării responsabile**

Organizația nu contribuie la acumularea excesivă a gradului de îndatorare a consumatorilor prin aplicarea indicatoarelor: Raportul dintre serviciul datoriei și venituri.

- Rambursarea creditului trebuie să fie programată din venitul confirmat al consumatorului și nu pe recuperarea forțată din contul bunului găjat sau din contul altor active ale consumatorului;
- Capacitatea de plată a consumatorului nu se bazează pe așteptarea privind creșterea sursei de venit a acestuia;
- Evaluarea capacității consumatorului de a rambursa creditul trebuie să fie pe durata contractului de credit;
- Venitul și obligațiile financiare ale co-debitorilor trebuie evaluate împreună;

În cazul constatării divergențelor dintre datoriile declarate de consumator și cele preluate din birourile istoriilor de credite și/sau din alte surse oficiale disponibile, se va considera valoarea mai mare dintre cele două;

### **1.3. Pachetul de documente**

Pentru a beneficia de un credit, solicitantul va trebui să prezinte doar buletinul de identitate valabil sau în caz că nu este rezident al Republicii Moldova, însă este oficial stabilit, este nevoie de permisul de ședere valabil a acestuia. După caz, confirmarea de la angajator că este angajat

oficial în câmpul muncii, date privind salariul încasat istoric precum și curent, confirmarea veniturilor sale regulate prin acte confirmative (extrase bancare, copii de pe actele de remitențe, etc). Consimțământul privind prelucrarea datelor cu caracter personal de către O.C.N. Express VMG Credit S.R.L.

#### **1.4. Scopul creditelor**

O.C.N. Express VMG Credit S.R.L. se axează pe oferirea creditelor de consum care pot fi acordate atât persoanelor fizice și juridice în dependență de necesitatea acestora. Creditele date pot fi debursate pentru: îmbunătățirea condițiilor de trai, procurarea diverse bunuri, pentru diverse nevoi personale (nunți, cadouri etc.) și alte nevoi pe care le are solicitantul și care nu sunt în discrepanță cu bunele moravuri, sau legislației Republicii Moldova.

#### **1.5. Scadența creditelor de consum**

Creditele de consum oferite pentru nevoile solicitanților sunt acordate de comun acord pe o perioadă ce poate varia de la 1-36 luni calendaristice. Totodată, condițiile privind costurile totale aplicate, scadența, graficul de plăți, sunt negociate cu consumatorul iar apoi agreeate de comun acord.

#### **1.6. Grafic de achitare**

Achitarea creditelor se efectuează în rate egale, pentru a nu crea dificultăți în rambursarea creditului, solicitantului i se pune la dispoziție perioada de moratoriu (perioadă în care solicitantul nu efectuează nici o plată).

### **2. Descrierea mecanismelor/proceselor de prestare a serviciilor O.C.N. Express VMG Credit S.R.L.**

#### **2.1. Procesul de prestare a creditelor de consum**

- **Atragerea clienților**- se face de către angajat, acesta va fi implicat direct în procesul de atragere a clienților prin promovarea serviciilor prestate de către O.C.N. pe rețelele de socializare, apelarea clienților, distribuirea materialelor promoționale;
- **Completarea cererii**- în cazul în care clientul a intrat în filială și nu a completat o cerere online (pe site-ul companiei), angajatul împreună cu solicitantul trebuie să îndeplinească cererea conform criteriilor propuse (date despre solicitant, istoria creditară, venituri de tip oficial/ne-oficial și actele confirmative aferente, persoane de contact);
- **Solicitarea** și aducerea la cunoștința clientului a consimțământului cu privire la procesarea datelor cu caracter personal de către O.C.N. Express VMG Credit S.R.L.
- **Analiza cererii**- se face de către angajat. Angajatul va efectua verificările necesare din sursele publice la dispoziție precum și în cadrul Biroului Istoriilor de Credit INFODEBIT CREDIT REPORT și prin intermediul altor BIC-uri disponibile, inclusiv prin metoda inter-operabilității.
- **Negocierea** – presupune negocierea cu consumatorul a condițiilor de creditare aferente produsului solicitat și agreearea comună a acestora.

- **Comunicarea informației** precontractuale privind contractul de credit conform art. 6 al legii nr. 202 din 12.07.2013 cu privire la contractele de credit pentru consumatori, și anume:
  - a. Tipul de credit;
  - b. numele/denumirea și domiciliul/sediul creditorului, precum și, după caz, cele ale intermediarului de credit implicat;
  - c. valoarea totală a creditului;
  - d. durata contractului de credit;
  - e. rata dobânzii aferente creditului și condițiile care reglementează aplicarea acesteia, orice indice de referință aplicabil ratei inițiale a dobânzii aferente creditului, costurile aplicabile din momentul încheierii contractului de credit;
  - f. dobânda anuală efectivă prin intermediul unor exemple reprezentative care menționează toate ipotezele folosite pentru calculul ratei respective;
  - g. condițiile și procedura pentru revocarea contractului de credit.
- **Adoptarea deciziei**- angajatul are împuternicirea de a lua decizii independente pentru debursarea sau nu clienților, totodată în cazul sumelor mai mari, e necesar ca acesta să se consulte cu ierarhicul superior din cadrul companiei;
- **Explicarea condițiilor contractuale** – odată ce clientului este aprobat creditul sau leasingul financiar, angajatul este obligat să explice clar toate condițiile contractuale precum modul de calcul a dobânzii aferente contractului, a costurilor totale a creditului incluse în contract (comision de acordare, comision de administrare, etc ), penalitățile contractuale în caz de nerambursarea în termen a ratelor creditului, graficul de achitare cu ratele creditului, etc. Aceste lucruri fiind menționate expres într-un acord adițional contractului de bază care este oferit clientului spre examinare în conformitate cu Legea nr. 202/2013 cu privire la contractele de credit pentru consumatori.
- **Semnarea contractelor**- se face de către angajatul împuternicit, acesta semnează cu clientul explicând clar toate condițiile care clientul trebuie să le ia în calcul și trebuie să le îndeplinească.

## 2.2. Atragerea clienților

Atragerea noilor clienți poate fi efectuată prin mai multe metode și anume:

- Telefon, se apelează clienții care au avut istorie creditară în Companie și care au fost responsabili și nu au avut întârzieri;
- Rețele sociale și mediul online- în mod activ să răspundă la mesajele primite la adresa companiei, despre produsele oferite, termeni, condiții, costuri aferente, rata dobânzii, penalități de întârziere etc.;

- Recomandări primite de către alți clienți.
- Distribuirea materialelor promoționale conform legislației Republicii Moldova.

### **2.3. Completarea și analiza cererii**

Pentru ca clientul să beneficieze de un credit în cadrul companiei este necesar să completeze cererea online sau în oficiul companiei.

Cererea conține următoarele date:

- Date personale (nume, prenume, patronim);
- Data, luna, anul nașterii;
- IDNP, data eliberării, seria, data de valabilitate;
- Reședința;
- Număr de contact;
- Cheltuieli (chirie, credite);
- Proprietăți (bunuri imobile sau mobile);
- Locul de muncă, profesia, salariul;
- Venitul confirmat de bază;
- Alte venituri (remitențe, pensii);
- 2 persoane de contact.

Se face în urma analizei clientului, în dependență de mărimea veniturilor, cheltuielilor pe care le are constant, dacă are credite active și care sunt ratele pentru creditele date.

Angajatul responsabil de debursarea creditelor va evalua bonitatea clientului de a rambursa creditul contractat, reieșind din caracterul clientului, precum și situația socială a familiei acestuia.

### **2.4. Adoptarea deciziei**

Decizia privind acordarea unui credit se adoptă după verificările efectuate, necesară fiind efectuarea în cadrul BIC- Infodebit Credit Report și a birourilor de credit inter-conectate la acesta. Decizia o poate lua angajatul care a analizat cererea clientului. În cazul în care este vorba de o sumă mai mare, el poate să se consulte cu superiorul. Adoptarea deciziei are loc doar după ce angajatul a efectuat toate verificările necesare, inclusive prin Biroul Istoriilor de Credit - Infodebit Credit Report și a birourilor conectate la acesta. Ulterior angajatul se convinge că Solicitantul corespunde tuturor criteriilor de eligibilitate a companiei și nu vor apărea probleme sau oricare alte impedimente la rambursarea lunară sau completă a creditului acordat.



## **2.5. Explicarea condițiilor contractuale**

În conformitate cu prevederile art. 5 a Legii nr. 202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori, Organizația furnizează clientului, în baza clauzelor și a condițiilor de creditare oferite informația cu privire la toate costurile agreeate, inclusiv rata dobânzii aplicate, valoarea ratei lunare, quantumul comisioanelor aplicate, valoarea penalității în caz că se vor atesta întârzieri la plata ratelor stabilite, valoarea totală plătită ce urmează a fi achitată de consumator, precum și dobânda anuală efectivă la contractul de credit solicitat.

În conformitate cu prevederile art. 3 a legii menționate mai sus dobânda anuală efectivă (DAE) reprezintă costul total al creditului pentru consumator exprimat ca procent anual din valoarea totală a creditului. Aceasta fiind ecuația fundamentală, 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

## **2.6. Contracte și debursare**

Obligația de credit trebuie să fie formalizată prin contracte obligatorii din punct de vedere juridic semnate de Companie și client. Contractele date sunt introduse în sistemul IT de gestiune a clienților care aparține OCN Express VMG Credit S.R.L. și se imprimă automat cu puțin loc pentru ajustări. Angajatul va prezenta documentele clientului și va explica politicos și clar necesitatea acestora. Angajatul se va asigura ca înainte de semnare, clientul înțelege toate punctele din contract și le va îndeplini conștient. Toate documentele obligatorii din punct de vedere juridic vor fi arhivate. Lista de documente necesare pentru a considera un dosar complet este:

- Cererea de credit;
- Consimțământul cu privire la verificarea datelor cu caracter personal;
- Informațiile pre-contractuale privind etapa de negociere a condițiilor creditului oferit;
- Contractul de credit inclusiv cu graficul de rambursare;
- După caz, copii de pe actele ce confirmă un venit stabil și regulat;
- Copia buletinului de identitate.

## **2.7. Garantarea creditelor oferite.**

Având în vedere segmentul de activitate a O.C.N. Express VMG Credit S.R.L., și anume a creditelor de consum, nu este necesară garantarea de către client a creditului prin mijloace mobile sau imobile, în cazul în care suma oferită ca credit nu depășește quantumul de 50 000 lei (Cincizeci mii lei, 00 bani), în acest caz clientul e necesar să garanteze suma solicitată prin bunuri mobile sau imobile a căror evaluare de piață v-a depăși quantumul sumei oferite cu cel puțin 30%, inclusiv după caz garantarea prin fidejusiunea unei persoane terțe.

### **3. Dispoziții finale**

#### **3.1. Dificultățile clientului**

Este necesar ca să anticipăm posibilitatea clienților în cazul în care ei nu vor putea rambursa creditul. Astfel, angajatul care a debursat creditul trebuie să cunoască și să anticipeze astfel de situații. Astfel, clientul va fi telefonat din prima zi de întârziere, iar în cazul în care clientul în mod repetat nu răspunde la telefon, Compania este în drept de a da dosarul clientului la compania de colectare, sau pentru a întreprinde acțiuni în vederea managementului riscului de ne-întoarcere a creditului conform legislației în vigoare a Republicii Moldova.

Totodată, compania v-a respecta prevederile legislației în vigoare cu privire la aplicare costurilor totale posibile ce reies din contractual de credit cu limitarea acestora.

#### **Restructurarea contractelor de credit**

Restructurarea semnifică orice modificare a termenilor și condițiilor contractului de credit ca reacție la creșterea riscului de neîndeplinire a obligațiilor contractuale de către client. Aceste restructurări pot fi efectuate doar după ce clientul a îndeplinit cererea în format fizic/electronic prin care solicită re-structurarea obligațiilor sale contractuale.

#### **3.2. Modificări asupra regulamentului dat**

Regulamentul dat este aprobat la propunerea administratorului companiei de către organul supreme de conducere – Adunarea Generală a Asociaților prin decizia sa consemnată în cadrul procesului verbal. Regulamentul dat este valabil pe un termen de doi ani de zile de la aprobarea acestuia. Regulamentul dat poate fi modificat și adaptat la nevoile companiei precum și la modificările legislației Republicii Moldova.