Pentru *uz de serviciu*

APROBAT:
de Adunarea de constituire a
Organizației de Creditare Nebancară
"SMS CREDIT - PLUS" SRL

Decizia nr.2 din 25.03 2019

REPUBLICA MOLDOVA, mun. CHIȘINĂU
S.R.L.
SMS Credit-Plus
IDNO 1019600026140
ORGANIZAȚIA DE CREDITARE NEBANCARĂ

REGULAMENT PRIVIND CADRUL DE ADMINISTRARE A ACTIVITĂȚII ORGANIZAȚIEI DE CREDITARE NEBANCARA „SMS CREDIT - PLUS" SRL

mun. Chișinău, 2019

CUPRINS:

CAPITOLUL I. Dispoziţii generale
Paragr. 1. Obiectul.
Paragr. 2. Baza legislativă şi normativă.
Paragr. 3. Noţiuni utilizate.

CAPITOLUL II. Organizarea şi administrarea activităţii de creditare. Autorităţi şi competenţe.

Paragr. 1. Structura organizaţională a Organizaţiei.
Paragr. 2. Adunarea Generală a fondatorilor.
Paragr. 3. Administratorul Organizaţiei.
Paragr. 4. Comitetul de Credite.
Paragr. 5. Director-adjunct al Organizaţiei.
Paragr. 6. Inspector credite al Organizaţiei.
Paragr. 7. Contabilitatea Organizaţiei.
Paragr. 8. Consultanţi superiori credite.
Paragr. 9. Consultanţi credite.
Paragr. 10. Jurist al Organizaţiei.

CAPITOLUL III. Dirijarea activităţii de creditare.

Paragr. 1. Etapa preliminară.
Paragr. 2. Etapa de recepţionare şi completare a cererii Solicitantului şi documentelor necesare.
Paragr. 3. Etapa de examinare a cererii Solicitantului.
Paragr. 4. Etapa de aprobare a cererii Solicitantului.
Paragr. 5. Perfectarea şi semnarea Contractului de Credit
Paragr. 6. Eliberarea Creditului

CAPITOLUL IV. Estimarea şi calitatea portofoliului de credite.

CAPITOLUL V. Dispoziţii finale şi tranzitorii.

CAPITOLUL I. Dispoziţii generale

1.1. Obiectul:

1.1. Organizaţia de creditare nebancară «SMS Credit – Plus» SRL este constituită în scopul sporirii accesului la resurse financiare al persoanelor fizice şi juridice în vederea creşterii nivelului de trai al populaţiei şi a dezvoltării activităţii de întreprinzător precum şi în scopul exercitării oricărei activităţi lucrative neinterzise de lege, desfăşurată în mod independent, din propria iniţiativă, din numele Organizaţiei, pe riscul propriu şi sub răspunderea sa patrimonială de către organele ei, cu scopul de a asigura o sursă permanentă de venituri.

Pentru a-şi realiza sarcinile asumate Organizaţia va desfăşura următoarele genuri de activitate:

1. acordare de credite nebancare;
2. leasingul financiar;
3. operaţiuni de factoring;
4. activitate în calitate de agent bancassurance;
5. activităţi de prestare a serviciilor de plată şi emitere a monedei electronice;
6. alte forme de factoring;
7. alte activităţi conexe sau auxiliare legate de realizarea activităţii de creditare nebancară;
8. alte intermedieri financiare/monetare;
9. alte activităţi de creditare;
10. activităţi de consultanţă pentru afaceri şi management.

Conducerea Organizaţiei promovează o politică bazată pe o activitate benefică, avantajoasă şi stabilă a Organizaţiei, îndreptată la majorarea continuă a volumului şi calităţii portofoliului de credite în concordanţă cu minimizarea riscurilor acordării creditelor. Una din direcţiile principale în domeniul menţionat constă şi în constituirea unei baze stabile de Beneficiari temeinici, fiabili.

1.2. Baza legislativă şi normativă:

Prezenta Politică de creditare este elaborată în conformitate cu:

1.2.1. Legea Republicii Moldova «Cu privire la organizaţiile de creditare nebancară» Nr. 1 din 16.03.2018 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, nr. 108-112 din 30 martie2018), cu modificările şi completările ulterioare;

1.2.2. Legea Republicii Moldova «Cu privind contractele de credit pentru consumatori nr. 202/2013

1.2.3. «Codul civil» al Republicii Moldova Nr. 1107-XV din 06 iunie 2002 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr. 82-86 (967-971) din 22 iunie 2002), cu modificările şi completările ulterioare;

1.2.4. «Codul de procedură civilă» al Republicii Moldova Nr. 225-XV din 30 mai 2003 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr. 111-115 (1204-1208) din 12 iunie 2003), cu modificările şi completările ulterioare;

1.2.5. «Codul penal» al Republicii Moldova Nr. 985-XV din 18 aprilie 2002 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova nr. 128-129 (1013-1014) din 13 septembrie 2002), cu modificările şi completările ulterioare;

1.2.6. Regulamentul «Cu privire la clasificarea Crediturilor acordate şi dobînzilor calculate de organizaţiile de microfinanţare » aprobat de Comisia Naţională a Pieţei Financiare (Hotărîrea nr.11/1 din 14 martie 2012, publicată în MO al RM nr. 60-62 din 30 martie 2012);

1.2.7. Statutul OCN „SMS Credit - Plus" SRL;

1.2.8. Alte acte legislative şi normative a Republicii Moldova, care direct sau indirect reglementează activitatea de creditare.

1.3. Noţiuni utilizate:

În sensul prezentei Politici de creditare se utilizează următoarele noţiuni:

Organizaţia - OCN „SMS Credit - Plus" SRL;

Client – persoană fizică rezident al Republicii Moldova, care activează în conformitate cu legislaţia în vigoare şi are capacitate juridică;

Credit (Credit) – orice angajament de a acorda bani ca Credit cu condiţia rambursării lui, plăţii dobânzii şi altor plăţi aferente; orice prelungire a termenului de rambursare a datoriei. **Parametrii Creditului**: (i) **data acordării** – data încheierii Contractului de Credit, (ii) **scadenţă** – data-limită până la care Clientul este obligat să ramburseze Organizaţiei Creditul şi să achite dobânda, (iii) **termen** – durata de timp de la momentul acordării Creditului până la scadenţă, (iv) **dobândă** – preţul achitat de Client ca contravaloare a Creditului de care beneficiază şi care este proporţional cu suma creditului şi cu termenul creditului, (v) **penalitatea** - suma achitată de către Client pentru ne achitarea pe deplin şi în termen a Creditului (tranşei) şi a plăţilor aferente, (vi) **comision** – preţul achitat de Client pentru produsele şi serviciile Organizaţiei;

Solicitant – persoană fizică rezidentă a Republicii Moldova, care solicită primirea unui Credit de la Organizaţie;

Debitor – persoană fizică rezidentă a Republicii Moldova, care a beneficiat de un Credit de la Organizaţie;

Dosar de credit – totalitatea documentelor atât prezentate iniţial de către Solicitant, elaborate în procesul de perfectare a documentelor în vederea eliberării Creditului;

Consultant credite – persoană autorizată de a perfecta documentele pentru eliberarea Creditului din cadrul Organizaţiei (oficiului central sau Filialei);

Inspector credite – persoană autorizată de a aproba eliberarea Crediturilor din cadrul Organizaţiei (oficiului central sau reprezentanţei);

Persoană autorizată – persoanele din Oficiului central al Organizaţiei care sunt împuternicite, prin Ordinul administratorului să îndeplinească anumite funcţii legate de autorizarea efectuării operaţiunilor de creditare.

CAPITOLUL II. Organizarea şi administrarea activităţii de creditare. Autorităţile şi competenţe.

2.1. Administrarea corectă a activităţii de creditare a Organizaţiei necesită alcătuirea raţională şi menţinerea în regimul actual cu evidenţa modificărilor şi completărilor bazei legislative şi normative a Comisiei Naţionale a Pieţei Financiare, structurii organizatorice şi regulamentelor interne ale a Organizaţiei.

2.2. Prezenta Politică stabileşte principiile de bază care se aplică şi cerinţele de bază pe care Organizaţie le îndeplineşte la executarea activităţii creditare, oferind conducerii posibilitatea de a administra activitatea Organizaţiei cu precauţie şi certitudine, ţinând cont de interesele fondatorilor.

2.3. Administrarea (dirijarea) activităţii de creditare se efectuează prin intermediul regulamentelor (instrucţiunilor) aprobate în modul stabilit, inclusiv a:

(i) Statutului OCN „SMS Credit - Plus" SRL;
(ii) regulamentelor interne ale OCN „SMS Credit- Plus" SRL;
(iii) Regulamentul «Cu privire la clasificarea Credite acordate şi dobânzilor calculate de organizaţiile de microfinanţare ».

<u>Structura organizaţională a Organizaţiei</u>

2.4. Sunt încadrate în procesul de creditare şi sunt responsabile pentru îndeplinirea regulamentelor interne ale a Organizaţiei:

- Adunarea Generală a Fondatorilor,
- Comitetul de credite al Organizaţiei,
- Administratorul Organizaţiei (persoana indicată în Extras),
- Director-adjunct al Organizaţiei,
- Reprezentanţele Organizaţiei,
- Consultanţi credite din Oficiul central,
- Inspector credite,
- Contabilitatea.

Adunarea Generală a Fondatorilor

2.5. Adunarea Generală a Fondatorilor:

2.5.1. Aprobă actele normative interne ce reglementează activitatea de creditare a Organizaţiei, regulamentelor interne ale a Organizaţiei (care include momentele «cheie» a activităţii de creditare), direcţiile prioritare în activitatea de creditare a Organizaţiei – în baza Statutului Organizaţiei.

2.5.2. Audiază rapoartele Conducerii Organizaţiei pe problemele privind: (i) activitatea de creditare, (ii) asigurarea executării procedurilor de creditare, (iii) minimizarea riscurilor şi (iv) alte probleme referitor la Politica de creditare a Organizaţiei.

2.5.3. Supraveghează şi controlează respectarea Politicilor de creditare a Organizaţiei.

2.5.4. Stabileşte împuterniciri în procesul de creditare.

2.5.5. La propunerea Administratorului Organizaţiei; Comitetului de credite al Organizaţiei - aprobă decizii cu privire la prolongarea, refinanţarea, renegocierea sau introducerea schimbărilor în condiţiile de achitare a creditului, mărimea sumei creditului existent, etc.), peste plafoanele determinate pentru: Administratorul şi Comitetul de Credite al Organizaţiei;

2.5.6. La propunerea Comitetului de Credite al Organizaţiei examinează şi ia decizii cu privire la:

(i) Trecerea la scăderi a datoriilor pe creditele compromise - din contul reducerilor pentru pierderi la credite (fondul de risc);

(ii) Anularea (trecerea la pierderi) datoriilor pe creditele compromise, anterior trecute la extrabilanţ sau a altor datorii la credite.

2.5.7. Ia decizii privind unele probleme, care nu sunt prevăzute în politici de creditare a Organizaţiei.

2.5.8. Audiază rapoartele (analitice, statistice, contabile) pe problemele legate de creditare, riscuri, formarea preţurilor, veniturilor din activitatea de creditare.

Administratorul Organizaţiei

2.6. Administratorul Organizaţiei acţionează în conformitate cu Statutul Organizaţiei. Unul din scopurile principale în activitatea Administratorului – asigurarea unei activităţi benefice şi concurente ale Organizaţiei, a unei situaţii economico – financiare stabile şi:

2.6.1. Asigură implementarea Politicii de creditare, a deciziilor Adunării generale a fondatorilor.

2.6.2. Examinează, analizează problemele, legate de regulamente interne şi de strategia activităţii Organizaţiei, propunând, în modul stabilit Adunării Generale a fondatorilor, modificările şi completările necesare, actualizate (armonizate) la modificările şi completările parvenite ulterior în actele legislative şi normative).

2.6.3. Efectuează administrarea curentă şi controlul activităţii de creditare.

2.6.4. Efectuează prospecţiuni referitor la resursele de creditare şi corespunderea lor preţurilor de piaţă şi veniturilor de la operaţiunile de creditare.

2.6.5. Semnează toate documente necesare eliberării creditelor.

2.6.6. În baza delegării de către Adunarea Generală a Fondatorilor Organizaţiei a unor împuterniciri ale sale - ia decizii cu privire la prolongarea, renegocierea sau introducerea schimbărilor (modificărilor) în condiţiile de achitare a Creditului, mărimea sumei creditului existent etc.) şi anume:

a) prolongarea creditelor pe termen de 15 zile, termenul iniţial al cărora era de 15 -30 de zile;

b) anularea/ reducerea datoriilor în proporţie de 10% din suma datoriilor existente (doar din suma penalităţilor datorate).

b) anularea/ reducerea datoriilor din suma datoriilor existente (la existenţa documentelor emise de organele competente – Deciziile, Hotărârile Instanţelor de judecată de circumscripţie).

2.6.7. Examinează şi recomandă Adunării Generale a fondatorilor Organizaţiei să primească deciziile respective peste plafonul determinat pentru Administrator sau Comitetul de credite.

2.6.8. Examinează informaţia cu privire la Credite problematice acordate şi întreprinde măsuri pentru a minimiza pierderile Organizaţiei cauzate de ne achitarea Creditelor neperformante, inclusiv ia decizii privind:

(i) Anularea Contractului de Credit respectiv;

(ii) Emiterea cererii în instanţele judiciare privind încasarea forţată de la Debitor a datoriilor faţă de Organizaţie.

Comitetul de Credite al Organizaţiei

2.7. Comitetul de Credite al Organizaţiei:

2.7.1. Este un organ executiv şi acţionează în conformitate cu regulamentelor interne ale a Organizaţiei. Unul din scopurile principale în activitatea Comitetului de Credite al Organizaţiei constituie asigurarea executării regulamentelor interne ale a Organizaţiei.

2.7.2. Este compus dintr-un număr impar de membri (3 persoane), care sunt numiţi prin ordinul Administratorului Organizaţiei. Administratorul Organizaţiei execută concomitent şi funcţia de Preşedinte al Comitetului de Credite al Organizaţiei. Comitetul de Credite al Organizaţiei se convoacă la necesitate. La şedinţele Comitetului de Credite al Organizaţiei se prezintă propuneri privind prolongarea, renegocierea sau introducerea schimbărilor (modificărilor) în condiţiile de achitare a Creditului, mărimea sumei creditului existent etc.) şi anume:

a) rescadenţarea repetată a Creditelor pe termen de 15 zile, termenul iniţial al cărora era de 15 -30 de zile;

b) anularea/ reducerea parţială sau totală a datoriilor (doar din suma penalităţilor datorate);

c) modificarea graficului de rambursare iniţial,

d) încheirea unor acorduri de rambursare a datoriilor existente.

2.7.3. Odată în trimestru adoptă clasificarea Creditelor (şi formarea reducerilor pentru pierderi la credite (fondul de risc) incluse în întreg portofoliul de credite al Organizaţiei.

2.7.4. Lunar analizează portofoliul Creditelor neperformante cu elaborarea măsurilor menite să reducă riscuri legate de nerecuperarea integrală sau parţială a datoriilor existente.

2.7.5. Înaintează Adunării Generale a Organizaţiei propuneri privind:

(i) Trecerea la scăderi, din contul reducerilor pentru pierderi la credite (fondul de risc), a datoriilor pe creditele compromise;

(ii) Anularea (trecerea la pierderi) datoriilor pe creditele compromise, anterior trecute la extrabilanţ.

Director-adjunct al Organizaţiei

2.10. Director –adjunct al Organizaţiei:

2.10.1. Acţionează în conformitate cu regulamentelor interne ale a Organizaţiei şi Fişa postului.

2.10.2. Este responsabil de executarea procedeelor de creditare a persoanelor fizice, inclusiv semnează (la necesitate) toate documentele necesare eliberării Crediturilor.

2.10.3. Asigură implementarea în viaţă a Politicii de creditare, a deciziilor Adunării generale a fondatorilor, a Comitetului de credite şi al Administratorului Organizaţiei în domeniul creditării.

2.10.4. Exercită monitorizarea deplină a activităţii creditare; rezultatele monitorizării se prezintă Administratorului Organizaţiei.

Inspector credite al Organizaţiei

2.11. Inspector credite:

2.11.1. Acţionează în conformitate cu regulamentelor interne ale a Organizaţiei şi Fişa postului.

2.11.2. Este responsabil de executarea procedeelor de creditare a persoanelor fizice.

2.11.3. Obiectivele Inspectorului credite:

(i) Realizarea şi respectarea regulamentelor interne ale a Organizaţiei, a actelor legislative şi normative în domeniul creditării.

(ii) Plasarea resurselor creditare, asimilarea resurselor creditare în limitele de credit, inclusiv:

- analiza proiectelor de creditare,
- analiza situaţiei financiare şi solvabilităţii a Solicitantului,
- determinarea riscului creditării,
- verificarea (la necesitate) existenţei (ne existenţei) la Solicitanţii de credite a unor obligaţiuni substanţiale faţă de alte persoane (juridice şi fizice),

(iii) Aprobarea cererilor parvenite de la Solicitanţi, prezentate anterior de către Consultanţi credite;

(iv) Monitorizarea portofoliului de credite al Organizaţiei;

(v) Controlul executării de către Debitori a condiţiilor Contractelor de Credit respective.

(vi) Pregătirea diversei informaţii pentru conducerea Organizaţiei privind portofoliul de credite sau pe unele credite aparte.

Contabilitatea Organizaţiei

2.12. Contabilitatea Organizaţiei:

2.12.1. Obiectivele Contabilităţii (în domeniul creditării):

(i) Înregistrarea formulelor contabile privind evidenţa contabilă (în bilanţ şi extrabilanţ) a creditelor, comisioanelor, penalităţilor şi reducerilor pentru pierderi la credite;

(ii) Întocmirea rapoartelor financiare de administrare a portofoliului de credite;

(iii) Eliberarea creditelor şi încasarea prin casierie a datoriilor aferente contractelor de Credit.

2.13. Organizaţia ţine contabilitatea şi întocmeşte situaţiile financiare şi rapoartele specifice în conformitate cu actele normative de reglementare a contabilităţii şi raportării financiare şi cu actele normative ale autorităţii de supraveghere.

2.14 Organizaţia prezintă autorităţii de supraveghere situaţiile financiare şi rapoartele specifice în forma şi cu periodicitatea stabilite de legislaţie şi de actele normative ale autorităţii de supraveghere.

Consultanti superiori ai Organizaţiei

2.13. Consultanţi superiori credite din oficiul central sau reprezentanţe:

2.13.1. Acţionează în conformitate cu regulamentelor interne ale a Organizaţiei şi Fişa postului.

2.13.2. Este responsabil de executarea procedeelor de creditare a persoanelor fizice.

2.13.3. Acordă servicii de creditare a persoanelor fizice în baza normelor existente.

2.13.4. Obiectivele Consultanţilor credite:

(i) Realizarea şi respectarea regulamentelor interne ale a Organizaţiei, a actelor legislative şi normative în domeniul creditării;

(ii) Plasarea resurselor creditare, asimilarea resurselor creditare - în limitele de credit aprobate de către Inspector credite, inclusiv:

- examinarea cererilor prezentate de către Solicitanţi privind acordarea creditelor,
- verificarea documentelor prezentate de către Solicitanţii de credite,
- verificarea existenţei (ne existenţei) la Solicitanţii de credite a unor litigii cu alte persoane (juridice şi fizice),
- perfectarea şi prezentarea Inspectorului credite a documentelor necesare pentru examinare şi posibila adoptare a deciziilor privind acordarea creditelor respective,
- perfectarea şi semnarea (la existenţa Procurii din partea Organizaţiei) a Contractului de Credit în cazul aprobării proiectului de creditare;
- perfectarea şi semnarea la Administratorul Orgaizaţiei (în cazul lipsei Procurii din partea Organizaţiei) a Contractului de Credit în cazul aprobării proiectului de creditare;
- prezentarea Solicitanţilor Contractelor de Credit spre semnare;

(iii) Pregătirea diversei informaţii pentru conducerea Organizaţiei privind portofoliul de credite sau pe unele credite aparte.

Consultanti ai Organizaţiei

2.14. Consultanţi credite din oficiul central sau reprezentanţe:

2.14.1. Acţionează în conformitate cu regulamentelor interne ale a Organizaţiei şi Fişa postului.

2.14.2. Este responsabil de executarea procedeelor de creditare a persoanelor fizice.

2.14.3. Acordă servicii de creditare a persoanelor fizice în baza normelor existente.

2.14.4. Obiectivele Consultanţilor credite:

(i) Realizarea şi respectarea regulamentelor interne ale a Organizaţiei, a actelor legislative şi normative în domeniul creditării;

(ii) Plasarea resurselor creditare, asimilarea resurselor creditare - în limitele de credit aprobate de către Inspector credite, inclusiv:

- recepţionarea cererilor prezentate de către Solicitanţi privind acordarea creditelor,
- perfectarea şi prezentarea Consultanţilor superiori a documentelor necesare pentru examinare şi posibila adoptare a deciziilor privind acordarea creditelor respective;
- perfectarea şi semnarea (la existenţa Procurii din partea Organizaţiei) a Contractului de Credit în cazul aprobării proiectului de creditare;
- perfectarea şi semnarea la Administratorul Organizaţiei (în cazul lipsei Procurii din partea Organizaţiei) a Contractului de Credit în cazul aprobării proiectului de creditare;
- prezentarea Solicitanţilor Contractelor de Credit spre semnare;

(iii) Pregătirea diversei informaţii pentru conducerea Organizaţiei privind portofoliul de credite sau pe unele credite aparte.

Jurist al Organizaţiei

2.15. Juristul din Oficiul central al Organizaţiei:

2.15.1. Acţionează în conformitate cu regulamentelor interne ale a Organizaţiei şi Fişa postului.

2.15.2. Este responsabil de executarea procedeelor de monitorizare a Creditelor persoanelor fizice, ce fac parte din portofoliul de credite al Organizaţiei.

2.15.3. Obiectivele Consultanţilor credite:

(i) Realizarea şi respectarea Politicii de creditare a Organizaţiei, a Procedurilor de creditare, a actelor legislative şi normative în domeniul creditării;

(ii) Minimizarea riscurilor legate de nerambursarea integrală şi în termenii stabiliţi a Creditelor acordate de Organizaţie, prin efectuarea unor procedee şi măsuri necesare, prevăzute de Politică, prin:

- monitorizarea permanentă a portofoliului de Credite;
- depistarea şi sistematizarea clienţilor, ce au admis restanţe la achitarea Creditelor;
- contactarea clienţilor (persoanelor de contact) în vederea informării acestora cu privire la situaţia Creditului (ziua plăţii, sumele restante, consecinţele neachitarii datoriilor);
- contactarea clienţilor (persoanelor de contact) în vederea obţinerii informaţiei cu privire la situaţia situaţia financiară a clientului, motivele neachitării plăţilor aferente (boală, lipsa salariului, deplasare, concediu);
- întocmirea documentelor necesare începerii procedurilor judiciare.

(iii) Pregătirea diversei informaţii pentru conducerea Organizaţiei privind portofoliul de credite sau pe unele credite aparte.

2.16. **Funcţiile, obligaţiunile şi responsabilitatea personalului Organizaţiei, implicat în activitatea de creditare, sunt determinate de Contractele individuale de muncă şi de Fişele postului.**

CAPITOLUL III. Dirijarea activităţii de creditare.

III.I. Etapa preliminară - de furnizare a informaţiilor preliminare încheierii Contractului de credit.

3.1.1. Etapa preliminară presupune: discuţia cu Solicitantul de credit; o informare-documentare reciprocă: Organizaţie - persoană fizică în vederea identificării necesarului de credite, condiţiile de obţinere a creditului, de rambursare, de cost etc.

Etapa preliminară – este, de fapt, şi etapa «primei impresii».

3.1.2. Această etapă are ca scop atragerea clienţilor şi crearea unui dialog amiabil între părţi. Nu se ignora nici un client, chiar daca el nu corespunde cerintelor de solicitare a Creditului, deoarece astfel există o posibilitate de a lărgi numărul clienţilor în viitor (prin creditarea prietenilor, rudelor sau în cazul îmbunătăţirii situaţiei economice a Solicitantului).

3.1.3. Solicitantului i se oferă pe suport de hîrtie Informaţii precontractuale privind contractul de credit pentru consumatori, întocmite într-un limbaj clar, concis şi lizibil, în acelaşi cîmp vizual şi cu caractere de aceeaşi dimensiune, următoarele:

a) tipul de credit;

b) numele/denumirea şi domiciliul/sediul creditorului, precum şi, după caz, cele ale intermediarului de credit implicat;

c) valoarea totală a creditului şi condiţiile care reglementează tragerea creditului;

d) durata contractului de credit;

e) rata dobînzii aferente creditului, condiţiile de aplicare a ratei dobînzii aferente creditului şi, unde este cazul, orice indice de referinţă aplicabil ratei iniţiale a dobînzii aferente creditului, precum şi termenele, procedurile şi condiţiile în care variază rata dobînzii aferente creditului; în cazul în care se aplică rate diferite ale dobînzii aferente creditului în circumstanţe diferite, se specifică informaţiile menţionate privind toate ratele aplicabile;

g) dobînda anuală efectivă şi valoarea totală plătibilă de către consumator, ilustrate prin intermediul unui exemplu reprezentativ care menţionează toate ipotezele folosite pentru calculul ratei respective; în cazul în care consumatorul a informat creditorul în legătură cu una sau mai multe componente ale creditului preferat, precum durata contractului de credit şi valoarea totală a creditului, creditorul trebuie să ia în considerare aceste componente; în cazul în care un contract de credit prevede modalităţi de tragere diferite, cu costuri diferite sau cu rate ale dobînzii aferente creditului diferite;

h) suma, numărul şi frecvenţa plăţilor care vor fi efectuate de către Solicitant şi, dacă este cazul, ordinea în care plăţile vor fi alocate, pentru rambursare, diferitelor solduri restante fixate la rate diferite ale dobînzii aferente creditului;

i) unde este cazul, costurile de administrare a unuia sau mai multor conturi care înregistrează atît operaţiunile de plată, cât şi tragerile din credit, cu excepţia cazului în care deschiderea unui cont este opţională, costurile pentru utilizarea unui mijloc de plată, atît pentru operaţiuni de plată, cît şi pentru trageri din credit, orice alte costuri rezultând din contractul de credit, precum şi condiţiile în care aceste costuri pot fi modificate;

j) dacă este cazul, informaţia privind obligativitatea consumatorului de a plăti taxe notariale la încheierea contractului de credit;

k) obligaţiile referitoare la încheierea unui contract privind un serviciu accesoriu aferent unui contract de credit, în special o poliţă de asigurare, în cazul în care obţinerea creditului sau obţinerea creditului conform clauzelor şi condiţiilor prezentate este condiţionată de încheierea unui contract privind acest serviciu;

l) rata dobînzii aplicabilă în cazul ratelor restante, măsurile pentru ajustarea acesteia şi, unde este cazul, mărimea penalităţilor aplicate în caz de neachitare;

m) o avertizare privind consecinţele neefectuării plăţilor;

n) dreptul de revocare;

p) dreptul de rambursare anticipată, dacă acesta există.

VII.II. Etapa de recepţionare şi completare a cererii Solicitantului şi documentelor necesare.

3.2.1. Setul de documente standard pentru solicitarea Creditului cuprinde: Informaţii precontractuale privind contractul de credit pentru consumatori, Cererea de Credit şi Buletinului de identitate (în original şi copie) a Solicitantului.

3.2.2. Cererea de solicitare a Creditului poate fi recepţionată:

(i) în forma electronică (on line) – prin intermediul e-mail-ui companiei.

(ii) în forma scrisa (personal de către consultantul Organizaţiei din Oficiul central sau in reprezentanţe) completată individual de către Solicitant. Cererea trebuie sa fie completată exclusiv de Solicitantul de Credit, doar cu pixul albastru (alte culori nu se admit). Nu este permisă completarea cererii de o terţă persoana, care însoţeşte Solicitantul. Toate cimpurile Cererii trebuie sa fie completate, acelea care nu conţin informatii -se pune cratima.

(iii) prin telefon.

3.2.3. Completarea Cererii – Standard se efectuează de către Consultatul credite în sistemul informaţional al organizaţiei în opţiunea „Cereri":

(i) se completează „Cererea noua" în cazul cind Solicitantul apelează prima data la serviciile Organizaţiei;

(ii) se completează „Cererea noua în baza unei existente" în cazul cind Solicitantul apelează repetat la serviciile Organizaţiei;

3.2.4. Cererea-standard completată urmează să fie imprimată în doua exemplare: cite una pentru fiecare din părţi şi semnată de către Solicitantul de Credit în momentul eliberării creditului.

3.2.5. În momentul întroducerii tuturor cimpurilor necesare, Cererii este atribuit un număr unic de numerotare.

3.2.6. La introducerea Cererii în sistemul informaţional se apasa obligatoriu pe busola din dreapta numelui clientului/persoanei de contact/sotului(iei)/companiei, deoarece acestea pot fi in lista neagra a Organizaţiei (cu istorie de creditare negativă).

3.2.7.Consultant credite obligatoriu compara originalul şi copia Buletinului de identitate, pe care se înscrie fraza „Copia corespunde originalului", data şi semnătura Consultantului.

3.2.8. În cazul în care viza de reşedinţă a Solicitantului nu coincide cu adresa amplasării locului de muncă se prezintă Adeverinţa de salariu (Extras din contul salarial), conform modelului Organizaţiei (Anexa nr.), care poate fi obţinut atit în oficiile, cit prin intermediul site-ui al Organizaţiei.

3.2.9.Adeverinta se prezintă (Extras din contul salarial) şi in cazul in care Solicitantul activează la o instituţie/firmă care nu ofera informaţii telefonice despre angajaţi (de exemplu: Universităţi,spitale, Institutii de stat, policlinici, şcoli etc.). La discreţia sa Solicitantul poate transmite Adeverinţa prin e-mail, prin fax sau să o prezinte direct Consultantului.

3.2.10 Consultantul credite este obligat să solicite documente suplimentare în cazul în care:

(i) Solicitantul deţine funcţia de contabil sau contabil-şef – se solicită prezentarea Adeverinţei de salariu, indiferent de viza de domiciliu şi locul de muncă;

(ii) Solicitantul deţine funcţia de director sau/şi fondator – se solicită prezintarea Adeverinţei de salariu, Certificat de inregistrare a firmei, Extrasul, Contractul de arenda sau proprietate, autorizatiile, ştampila şi Licenta de activitate (daca este birou de avocati sau in alte cazuri). Firma trebuie să activeze nu mai puţin de 4 luni. Daca clientul a prezentat originalele, se face copia acestora şi se autentifica de Consultant cu fraza „Copia corespunde originalului", data şi semnătura Consultantului. În cazul în care se prezintă copiile documentelor Solicitantul este obligat să-le autentifice cu fraza „Copia corespunde originalului", data, semnătura şi amprenta ştampilei. Se atrage atentia la valabilitatea contractului de arenda, daca contractul nu este valabil Consultantul este obligat să propună Solicitantului să prezinte Contract prelungit, valabil (in caz contrar se atenţionează despre imposibilitatea eliberării Creditului).

(iii) Solicitantul deţine Patentă – se solicită prezintarea Patentei in original, care sa fie valabila pe toata perioada creditarii plus 10 zile rezerva, Contractul de arenda/proprietate daca este. Activitatea pe patenta trebuie sa fie desfasurata numai putin de 4 luni. Daca clientul a prezentat originalele, se face copia acestora şi se autentifica de Consultant cu fraza „Copia corespunde originalului", data şi semnătura Consultantului. În cazul în care se prezintă copiile documentelor Solicitantul este obligat să-le autentifice cu fraza „Copia corespunde originalului", data, semnătura şi amprenta ştampilei. Se atrage atentia la valabilitatea contractului de arenda, daca contractul nu este valabil Consultantul este obligat să propună Solicitantului să prezinte Contract prelungit, valabil (in caz contrar se atenţionează despre imposibilitatea eliberării Creditului).

3.2.11. Respectarea şi executarea prevederilor stipulate în pct.3.2.1.-3.2.10. este valabilă atit pentru Consultanţi credite, cît şi pentru Consultanţi superiori credite.

3.2.12. După acumularea tuturor documentelor necesare, Inspectorii credite transmit către Inspectorii superiori pentru examinare şi analiză, prin intermediul Skype, un mesaj prin care se comunică întroducerea Cererii în sistemul informaţional al Organizaţiei şi altă informaţie suplimentară obţinută.

3.2.13. După acumularea tuturor documentelor necesare, Inspectorii superiori credite parcurg la etapa următoare şi anume: Examinare şi analiză a Cererii parvenite.

III.III. Etapa de examinare a cererii Solicitantului.

3.3.1. Etapa de examinare a cererii Solicitantului presupune:

(i) Verificarea documentaţiei şi datelor prezentate;

(ii) Analiza aspectelor nefinanciare ce caracterizează Solicitantul de credite;

(iii) Analiza situaţiei financiare a Solicitantului de credite ;

(iv) Transmiterea dosarului de credit spre control si aprobare de către Inspector credite.

3.3.2. Primul pas în examinarea datelor prezentate de către Solcitant, necesar de a fi parcurs, este telefonarea la serviciul 1189 unde se solicită numărul de telefon staţionar la „Adresa de înregistrare" şi „Adresa de facturare" pentru stabili gradul de credibilitate al acestuia. În cazul divirgenţelor între datele obţinute – se face un comentariu în Cererea de Credit (de regulă, ulterior cererea nu este aprobată).

3.3.3. În cazul în care nu se depistează divirgenţe din punctul anterior, se face un apel telefonic la numărul de telefon staţionar, indicat la „Adresa de înregistrare" şi „Adresa de facturare". Acest apel este foarte important, deoarece dă posibilitatea obţinerii informaţiei/părerii membrilor familiei despre solicitarea Creditului de către Solicitant (cunoaşte soţul/soţia/parinţii/copiii despre intenţiile existente şi ce impresii au). În cazul opiniei negative a membrilor familiei despre posibilitatea rambursării Creditului – se face un comentariu în Cererea de Credit (de regulă, ulterior cererea nu este aprobată).

3.3.4. Consultantul superior credite trebuie sa apeleze la toate surse posibile pentru a afla informaţia suplimentară despre Solicitant. Astfel, se apelează la motorul de căutare Google care poate oferi (în unele cazuri) informaţie cu caracter pozitiv sau negativ. În cazul obţinerii informaţiei cu caracter negativ - se face un comentariu în Cererea de Credit (de regulă, ulterior cererea nu este aprobată).

3.3.5. La obţinerea rezultatelor pozitive în primele trei cazuri se parcurge la efectuarea analizei complete a Cererii de Credit.

3.3.6. Pentru efectuarea completă a analizei Cererii, Consultantul credite revine cu un apel telefonic la Solicitantul de Credit la numărul de telefon indicat în cerere, în urma căruia se obţin următoarele informaţii suplimentare, care se înscriu cu creionul pe cimpurile necesare:

(i) proprietarul imobilului la „Adresa de înregistrare" (domiciliul) şi la „Adresa de facturare";

(ii) daca la „Adresa de facturare" clientul inchiriaza imobilul - se întreabă despre suma achitata pentru chirie;

(iii) cine este persoana de contact pentru client (gradul de rudenie, prieten, vecin);

(iv) domeniul de activitate a firmei/ organizaţiei unde acesta activeaza;

(v) suma veniturilor suplimentare a Solicitantului sau soţului/soţiei, în cazul în care acestea există şi sursa de provinienţă a acestora (depozite, salariu neoficial, transferuri băneşti, pensie, îndemnizaţii, bussinesul propriu etc.);

(vi) locul de muncă şi funcţia deţinută a soţului/soţiei, dacă există;

(vii) numărul şi vîrsta copiilor (atit minori, cit şi celor care au virsta de peste 18 ani);

(viii) existenţa unor obligaţii financiare suplimentare (în cazul divorţului achitarea pensiei alimentare pentru copii);

(ix) în partea de sus a Cererii se indică Scopul solicitării Creditului;

(x) orice altă informaţie furnizată de către Solicitant, care poate influenţa aprobarea şi eliberarea creditului;

(xi) sursa informaţiei despre Organizaţie (pentru statistica).

3.3.7. O importanţă majoră în procesul examinării cererii trebuie acordată verificării Buletinului de Identitate şi a Adeverinţei de la locul de muncă al Solicitantului şi anume:

(i) valabiliatea buletinului. Este obligatoriu ca termenul de valabilitate a buletinului să depăşească termenul Creditului solicitat cu cel puţin 2 luni;

(ii) verificarea obligatorie a datelor buletinului în baza de date Registu, ce confirma cu certitudine ca buletinul este valabil;

(iii) verificarea cu sporită atenţie a Adeverinţei de salariu (daca a fost prezentată) - claritatea si vizibilitatea stampilei, informaţiei ce contine Adeverinţa. Modelul Adeverinţei de

salariu clientul poate obţine in reprezentanţa Organizaţiei sau să-l imprime de pe site-ul Organizaţiei.

3.3.8. Consultantul credite, conform prezentului Regulament, acceptă procesarea Cererii doar în cazul cind durata angajării a Solicitantului la locul de muncă, indicat în Adeverinţă, este de cel puţin 4 luni. În caz contrar este necesară explicarea Solicitantului, în mod cît mai respectuos, despre imposibilitatea satisfacerii cererii de acordare a Creditului.

3.3.9. În cazul în care toate documente prezentate satisfac cerinţele Organizaţiei, Consultantul credite face un apel telefonic la locul de muncă a Solicitantului, indicat în Adeverinţă, cu scopul verificării datelor: funcţia, salariu, termenul de angajare a Solicitantului. Se recomanda indicarea (pe exemplarul Organizaţiei) cu creionul a persoanei cu care a avut loc discuţia.

3.3.10. Analiza aspectelor nefinaciare cuprinde, dar nu se limitează la portretul social-psihologic al Solicitantului şi vizează credibilitatea clientului, ca element psihologic esenţial cu privire la formarea de către Organizaţie a convingerilor referitoare la calităţile morale şi profesionale ale Solicitantului, a reputaţiei la locul de muncă, a climatului familial. Factori care influenţează pozitiv portretul social-psihologic sint:

(i) existenţa în patrimoniul Solicitantului sau familiei a unor imobile, terenuri, autovehicole;

(ii) lipsa litigiilor, care parvin din divorţ, din nerespectarea unor obligaţiuni financiare (datorii in alte Bănci, organizaţii de microfinanţare; datorii la achitarea serviciilor comunale);

(iii) situaţia economico-financiară satisfăcătoare a firmei/organizaţiei unde activează Solicitantul.

3.3.11. Următorul pas în analiza Cererii este contactarea prin telefon a Persoanei de contact, indicată de Solicitant. Este de menţionat că Persoana de contact, nu trebuie sa locuiasca cu clientul nici pe Adesa de reşedinţa, nici pe cea de facturare (ex. prieten, coleg de serviciu, ruda, vecin), posesor de telefon mobil obligatoriu. Consultantul credite este obligat să explice Persoanei de contact despre lipsa obligaţiilor sale financiare faţă de Organizaţie, în cazul neachitării datoriilor de către Solicitant. Singurul motiv pentru care se indică Persoana de contact este simplificarea transmiterii informaţiei necesare către sau despre Solicitant (telefonul mobil e deconectat, plecarea peste hotare, concediu, spitalizare).

3.3.12. Analiza situaţiei financiare a Solicitantului de credite constă în compararea sumelor aferente Creditului (suma tranşei lunare a Creditului şi dobinda lunară), ce urmează să fie achitate Organizaţiei cu venitul net lunar existent. Inspector superior va lua în consideraţie veniturile soţului/soţiei, numărul membrilor familiei, cheltuielile aproximative de întreţinere a familiei, cheltuielile legate de chiria apartamentului (în cazul în care există) şi alte cheltuieli/ venituri declarate (plata pensiei alimentare, încasarea sumelor de la rude prin transferuri internaţionale etc). De menţionat că în cazul existenţei exclusiv a salariului oficial, plăţile lunare aferente Creditului trebuie să fie nu mai mari de 60-70 procente din venitul net lunar, astfel diminuîndu-se substanţial riscul de nerecuperare a Creditului. Opinia despre posibilitatea acordării sumei solicitate, ce derivă din rezultatele analizei efectuate, se pot înscrie în cimpul „Comentarii" al Cererii în sistemul informaţional al Organizaţiei.

3.3.13 Transmiterea dosarului de credit spre control şi aprobare de către Inspector credite se efectuează după parcurgerea tuturor etapelor descrise anterior. Toate documente existente pe suport de hărtie se transmit Inspectorului pentru vizualizare şi studiere adăugătoare. Dacă informaţia conţinută in Adeverinta de salariu pare a fi suspectă/dubioasă, aceasta se prezintă la inspectorul credite.

III.IV. Etapa de aprobare a cererii Solicitantului.

3.4.1. Inspector credite, la obţinerea dosarului de credite, este obligat să efectueze un control suplimentar documentelor ce au fost anexate, precum şi datelor ce se conţin în cerere. Astfel, el examinează propunerile consultanţilor superiori în vederea la sumele şi termenul Creditului, ce se planifică de a fi eliberat.

3.4.2. Inspector credite verifică în baza de date Cadastru datele indicate de client ce se referă la proprietatea deţinută (apartament, casă) în vederea corespunderii datelor oficiale cu cele anunţate, depistării unor restricţii sau interdicţii asupra ei. Acest procedeu oferă posibilitatea suplimentară de a confirma sau infirma credibilitatea Solicitantului.

3.4.3.În cazul depistării devierilor (este indicat alt proprietar) Inspector credite este obligat sa-l contacteze pe Solicitant pentru a clarifica motivul şi cauzele devierilor. Daca Solicitantul intenţionat a declarat date eronate, Inspector credite nu este în drept să proceseze în continuare Cererea. În cimpul „Comentarii" se face o înscripţie referitoare la acest caz, Cererii se atribuie statut „Refuz".

3.4.4. În cazul depistării restricţiilor sau interdicţiilor (în urma litigiilor) Inspector credite este obligat să controleze motivul aplicării înscrierilor/organizaţia care a aplicat sechestru. Daca Solicitantul se află în litigii cu alte organizaţii financiare, datorită neachitării datoriilor la credite, Inspector credite nu este în drept să proceseze în continuare Cererea. În cimpul „Comentarii" se face o înscripţie referitoare la acest caz, Cererii se atribuie statut „Refuz". În celelalte cazuri Inspector credite este obligat sa-l contacteze pe Solicitant pentru a clarifica motivul şi cauzele aplicării restricţiilor sau interdicţiilor.

3.4.5. Aprobarea propriu-zisă se face în momentul finisării controlului, în cazul în care toată informaţia prezentată a fost verificată şi corespunde prezentei Politici. Inspector credite atribuie (în sistemul informaţional al Organizaţiei) Cererii statut „Aprobat".

3.4.6. Inspector credite, în urma analizei situaţiei financiare, poate aproba o suma mai mică decît cea solicitată sau un alt termen (despre ce se comunică Solicitantului). În cazul acceptării noilor condiţii cererea veche este „Anulată", dar în sistemul informaţional se întroduce „Cererea noua în baza unei existente".

VII.V.Perfectarea şi semnarea Contractului de Credit

3.5.1. După aprobarea Cererii, Consultant credite/Consultant superior credite comunică Solicitantului despre aprobarea Creditului şi propune sa se apropie la unul din oficiile Organizaţiei (inclusiv la oficiile poştale) pentru a semna Contractul de Credit şi a ridica suma aferentă.

3.5.2. Consultant credite/Consultant superior credite completează rubricile necesare a Contractului de Credit corespunzător şi îl imprimă în 2 exemplare (cite unul pentru fiecare din părţi).

3.5.3. La completarea Contractului se folosesc exclusiv datele din buletinul de identitate a Solicitantului. Numele, prenumele, adresa se scriu cu litere majuscule şi cu diactritice.

3.5.4. Cererea de Credit (partea integrală a Contractului) din sistemul informaţional se imprimă în două exemplare şi se anexează la cea scrisă de Solicitant manual (în cazul cind există) pentru a fi semnată de către acesta.

3.5.5. Semnarea contractului din partea Organizaţiei se efectuează de persoana autorizată în conformitate cu atribuţiile delegate de Administratorul Organizaţiei.

3.5.6. La oficiile poştale unde activează colaboratorii Organizaţiei, se semnează Contractul de Credit, Cererea de Credit din sistemul informaţional şi cea completată manual şi se pune amprenta ştampilei pe fiecare.

3.5.7. La sosire, clientului i se oferă un exemplar al Contractului pentru a face cunoştinţă, se explică despre graficul de rambursare a Creditului, consecinţele neachitării la timp a sumelor datorate (existenţa penalităţilor), după care se propune a fi semnat.

III.VI. Eliberarea Creditului

3.6.1. Creditul se eliberează integral în baza unui document de plată.

3.6.2. Creditul poate fi eliberat prin numerar (oficiul central al Organizaţiei şi în oficiile poştale) şi prin virament – în contul curent al Solicitantului (rechizitele contului curent se indică în Cerere).

3.6.3. Persoana responsabilă din Oficiul central împrimă Dispoziţia de încasare a sumei comisionului aferent Creditului, pentru a fi achitat de către Client. La achitarea acestuia se imprimă Dispoziţia de plată cu indicarea sumei creditului şi a Clientului (Nume, prenume). Creditul este eliberat prin numerar în caseria Organizaţiei.

3.6.4. Persoana responsabilă din Oficiul poştal împrimă Dispoziţia de încasare (in trei exemplare) a sumei comisionului aferent Creditului, pentru a fi achitat de către Client. La achitarea acestuia se imprimă Dispoziţia de plată (în trei exemplare) cu indicarea sumei creditului şi a Clientului (Nume, prenume). Un exemplar al documentelor ramine la lucrătorii oficiului poştal, al doilea – la client, al treilea – la reprezentantul Organizaţiei. În cazul lipsei reprezentantului la Oficiul poştal persoana responsabilă a oficiului poştal transmite un exemplar Organizaţiei pentru a fi anexată la documentele zilei. Creditul este eliberat prin numerar în caseria oficiilor poştale. Dispoziţiile de încasare/disbursare se transmit nu mai rar decît odată pe lună în Oficiul central. Reprezentanţii Organizaţiei sint obligaţi să ţină evidenţa, într-un Registru special, al tuturor bonuri, cu specificarea numelui clientului, datei emiterii documentului, numele operatorului oficiului poştal. Fiecare document de eliberare a Creditului, emis de oficiile poştale, trebuie să conţină semnătura clientului (identică cu buletinul de identitate), semnătura operatorului, amprenta ştampilei de la oficiul poştal.

În cazul în care, Debitorul, după semnarea Contractului, nu va ridica mijloacele băneşti Debitore în suma prevăzută în Cerere, cazul în care se vor elibera în numerar, pînă la sfîrşitul zilei de lucru a Creditătorului, ultimul are dreptul să rezilieze Contractul de Credit unilateral fără a restitui comisionul de acordare achitat la semnarea prezentului Contract.

3.6.5. Originalele documentelor indicate anterior se pastrează în documentele zilei la Contabil-şef al Organizaţiei.

3.6.6. Contractele de Credit (cu toate documentele necesare) se transmit în original la Oficiul central al Organizaţiei în termen de 30 zile de la data eliberării Creditului.

3.6.7. Persoana responsabilă din Oficiul central (filiale) al Organizaţiei înregistrează Contractele de Credit într-un Registru de evidenţă a contractelor (pe fiecare subdiviziune aparte).

3.6.8. Păstrarea şi arhivarea dosarelor de credit :

(i) Cererile respinse se aranjează după numărul şi data semnării şi se pastrează în mape. La sfirşitul fiecarei luni Cererile respinse se arhivează de către persoana responsabilă.

(ii) Contractele de Credit se înregistrează la sfârşitul zilei in Registrul de evidenta contractelor, se aranjează după numărul Contractului şi data semnării acestuia. Se pastreaza in mape, pentru fiecare luna in mapa aparte.

(iii) Cererile anulate (clientul refuză Creditul solicitat): nu se înregistrează într-un registru aparte, însă se pasrteaza în mapa şi la sfirsitul fiecărui an se arhiveaza de către persoana responsabilă.

C A P I T O L U L IV. Monitorizarea portofoliului de credite. Estimarea şi calitatea portofoliului de credite

4.1. Întru asigurarea rambursării Creditelor (cu toate plăţile aferente) acordate de Organizaţie şi creării condiţiilor de evaluare a portofoliului de Credite este necesar de a implementa un sistem de estimare a portofoliului de credite.

4.2. Sistemul de estimare a portofoliului de credite constituie (reprezintă) o verigă extrem de importantă în politica de creditare care acţionează în scopul asigurării:

(i) Standardelor generale de analiză şi apreciere a calităţii Creditelor acordate;

(ii) Abordării unice la primirea deciziilor privind acordarea creditelor;

(iii) Metodelor de apreciere, la momentul respectiv, a calităţii portofoliului de credite (al Organizaţiei);

(iv) Metodelor de apreciere a corespunderii creditelor acordate – Politicii de creditare a Organizaţiei;

4.3. Evaluarea creditelor se exercită continuu, rezultatele căreia trimestrial urmează să fie examinate la şedinţele Comitetului de creditare al Organizaţiei. Evaluării urmează să fie supuse:

(i) Viitoarele (posibilele, eventualele) pierderi pe Credite acordate;

(ii) Analiza pierderilor anterioare, bazată pe dimensiunile (volumele) şi tipurile de credite;

(iii) Tendinţele portofoliului de credite – conform: volumului; termenelor;

(iv) Dinamica datoriilor restante, inclusiv a datoriilor înregistrate la extrabilianţ;

(vi) Dirijarea procedurilor de creditare, a executării prevederilor expuse în Politica de creditare (inclusiv a resurselor umane);

(vi) Condiţiile naţionale, precum şi condiţiile economice locale.

4.4. Lucrul de bază în domeniul creditării şi constă în menţinerea şi îmbunătăţirea calităţii portofoliului de credite, care va permite formarea Fondului de risc (provizioane pentru pierderi la Credite şi dobânzile aferente) la un nivel nu mai mare de 80,0 la sută din volumul portofoliului de Credite.

4.5. Provizioanele se utilizează pentru acoperirea Credite şi dobânzilor clasificate „compromise". Scoaterea lor din bilanţ (casarea) şi înregistrarea în contul extrabilanţier se efectuează la decizia Adunării Generale ale Organizaţiei, fapt care nu anulează datoria Debitorului şi nu denotă că Organizaţia nu poate să-şi exercite şi în continuare dreptul legal deplin pentru a satisface pretenţiile aferente datoriei respective.

4.6. Procedeele de încasare (percepere) – reprezintă unele din acţiunile Organizaţiei, realizarea cărora argumentat presupune rambursarea Creditului (tranşelor Creditului).

Conducerea Organizaţiei nu limitează perioada de timp, necesară pentru încasarea datoriei problematice (a Creditului, a tranşelor Creditului; a dobânzii aferente etc.). Cert însă este faptul, ca perioada de timp sus-menţionată trebuie să fie argumentată şi să asigure rambursarea datoriilor faţă de Organizaţie.

4.7. Totodata Juristul Organizaţiei (dar nu numai) este obligat să purceadă la unele acţiuni ce au drept scop prevenirea Creditelor neperformante, recuperarea datoriilor restante şi/sau problematice şi anume:

(i) să notifice Debitorul prin intermediul unui mesaj scurt gratuit (sms) la numărul de mobil indicat de Debitor în Cerere, despre data rambursării fiecărei rate prevăzute în Cerere, cu 3 zile o zi înainte, precum şi în ziua de plată a ratelor;

(ii) din ziua a 2-a pînă în ziua a 6-ea de la data întîrzierii cu plata ratei neachitate, Juristul îl va anunţa la telefon pe Debitor, fiecare sunet fiind taxat în valoare de 5 (cinci) lei, despre faptul omiterii datei scadente şi obligaţia de a rambursa plăţile restante, împreună cu penalităţile acumulate şi cheltuielile suportate în legătură cu notificarea.

(iii) în ziua a 7-ea din data scadentă omisă pentru achitarea ratei, Juristul va expedia la adresa Debitorului o somaţie de achitare, prin scrisoare cu aviz de recepţie, în sumă de 50 (cincizeci) lei scrisoarea, precum şi îl va înştiinţa despre expedierea somaţiei şi mărimea plăţilor restante, împreună cu penalităţile acumulate şi cheltuielile suportate în legătură cu notificarea, prin intermediul mesajului scurt în valoare de 5 (cinci) lei.

(iv) în ziua a 14-ea aflat în întîrziere cu plata ratei neachitate, Debitorul trebuie să fie notificat de către persoanele împuternicite de Organizaţie, prin ieşire la domiciliul, loc de trai,

şi/sau locul de muncă, despre omiterea termenului de rambursare a Creditului, suma plăţilor restante, inclusiv penalităţile şi cheltuielile suportate. Fiecare ieşire la faţa locului se va taxa în mărime de 100 (una sută) lei, sumă care va fi încasată de la Debitor.

(v) dacă în termen de 20 zile din data scadentă a ratei neachitate, Debitorul nu va achita suma scadentă, Organizaţia este în drept să înainteze acţiune în ordonanţă pentru a încasa forţat Suma Creditului, inclusiv dobânda calculată, penalităţile aferente, cheltuielile suportate pentru înştiinţare, taxa de stat şi cheltuielile pentru serviciile juridice în mărime de 600 (sase sute) lei, caz în care Debitorul se obligă să nu atace hotărîrea de încasare pronunţată de instanţa de judecată.

(vi) în cazul în care Organizaţia are dubii în privinţa faptului că Debitorul va putea rambursa Creditul şi după ce a anunţat fără succes timp de 2 zile din data scadentă a ratei neachitate Debitorul prin intermediul apelului telefonic şi a mesajelor scurte (sms), în a 3-ea zi din data scadentă omisă pentru achitarea ratei va expedia la adresa Debitorului o somaţie de achitare, iar în ziua a 5-cea aflat în întîrziere cu plata, Debitorul va fi notificat de către persoanele împuternicite de Organizaţie, prin ieşire la domiciliul loc de trai, şi/sau locul de muncă. Dacă după notificările primite Debitorul nu va rambursa suma scadentă, în a 10-ea zi din data scadentă, Organizaţia are dreptul să înainteze acţiune în ordonanţă pentru a încasa forţat Suma Creditului conform prevederilor Contract de Credit.

4.8. La încasarea datoriiloor aferente Contractului de Credit se va ţine cont de ordinea în care sint percepute datoriile restante:

(i) în primul rind se vor percepe sumele aferente datoriilor cu instanţele de judecată (taxa de stat);

(ii) în al doilea rind – sumele aferente cheltuilelor cu mesajele scurte (sms), apelurile telefonice;

(iii) în al treilea rind – sumele aferente Somaţiilor expediate;

(iv) în al patrulea rind – sumele aferente penalităţilor calculate (indiferent de termenul formării acesteia);

(v) în al cincilea rind – sumele aferente datoriilor la dobinzi (conform termenului de formare a acestora);

(vi) în al şaselea rind – sumele aferente tranşelor Creditului (conform termenului de formare a acestora).

4.9. Termenul maxim în care Organizaţia va înainta acţiune în ordonanţă pentru a încasa forţat suma Creditului, inclusiv dobânda calculată, penalităţile aferente, cheltuielile suportate pentru înştiinţare, taxa de stat şi cheltuielile pentru serviciile juridice este de 60 zile din ziua apariţiei datoriilor, în momentul în care Organizaţia va achita taxa de stat corespunzătoare şi va înceta calcularea penalităţilor în sistemul informaţional.

4.10. Încetarea calculării penalităţilor în sistemul informaţional al Organizaţiei se efectuează de către Administratorul Organizaţiei sau altă persoana numită prin ordin.

4.11. În cazul în care există motive bine întemeiate pentru neînceperea procedurilor judiciare în termenul indicat în pct.4.9., Juristul va prezenta Administratorului o Notă informativă, pentru luarea deciziei corespunzătoare. Termenul maxim pentru neînceperea procedurilor judiciare, care poate fi stabilit de Administratorul Organizaţiei este de 90 de zile din ziua apariţiei datoriilor.

CAPITOLUL V. Dispoziţii finale şi tranzitorii.

5.1. Implementare şi revizuire:

5.1.1. Supravegherea şi controlul respectării Politicii de creditare a Organizaţiei se efectuează de către Adunarea Generală a Organizaţiei.

5.1.2. Atribuţiile Conducerii Organizaţiei de a asigura implementarea corespunzătoare a prezentului Regulament a Organizaţiei.

5.1.3. Influenţele factorilor externi şi / sau celor sau din interiorul Organizaţiei pot face necesară revizuirea prezentului Regulament.

5.2. Circumstanţe extraordinare:

5.2.1. Abateri de la actualul Regulament pot fi autorizate doar în circumstanţe «extraordinare» clar definite.

5.3. Actualul Regulament întră în vigoare la data aprobării ei de către Adunarea Generală a fondatorilor.