

APROBAT:
de Adunarea de constituire a
Organizației de Creditare Nebancare
“SMS CREDIT - PLUS” SRL

Decizia nr. 2 din 25.03.2019



**REGULAMENT PRIVIND PRESTAREA
SERVICIILOR
A ORGANIZAȚIEI DE CREDITARE NEBANCARĂ
„SMS CREDIT - PLUS” SRL**

CUPRINS:

CAPITOLUL I. Dispoziții generale

Paragr. 1. Obiectul.

Paragr. 2. Baza legislativă și normativă.

Paragr. 3. Noțiuni utilizate.

CAPITOLUL II. Tendințele și obiectivele Regulamentului

CAPITOLUL III. Clienții Organizației

CAPITOLUL IV. Produse de credit

CAPITOLUL V. Costurile

CAPITOLUL VI. Evaluarea bonității clienților

CAPITOLUL VII. Dispoziții finale și tranzitorii.

CAPITOLUL I. Dispoziții generale

1.1. Obiectul:

Actualul Regulament privind prestarea serviciilor a OCN „SMS Credit - Plus” SRL (în continuare Regulament) constituie o parte extrem de importantă a strategiei a OCN „SMS Credit - Plus” SRL (în continuare Organizația) și reprezintă concepția standardelor și parametrilor, utilizați de către lucrătorii Organizației în procesul perfectării, acordării și dirijării creditelor.

Principiile de activitate ai Organizației:

- a) asigurarea unei dezvoltări durabile în domeniul creditării nebancale;
- b) asigurarea transparenței în activitatea de creditare nebancale;
- c) respectarea drepturilor clienților;
- d) respectarea normelor concurenței loiale.

1.2. Baza legislativă și normativă:

Prezenta Politică de creditare este elaborată în conformitate cu:

1.2.1. Legea Republicii Moldova «Cu privire la organizațiile de creditare nebancale Nr. 1 din 16.03.2018 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, nr. 108-112 din 30 martie 2018), cu modificările și completările ulterioare;

1.2.2. Legea Republicii Moldova «Cu privire la 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 și 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 și 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 și completările ulterioare;

1.2.6. Regulamentul «Cu privire la clasificarea Creditelor acordate și dobânzilor calculate de organizațiile de microfinanțare » aprobat de Comisia Națională a Pieței Financiare (Hotărârea 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 și normative a Republicii Moldova, care direct sau indirect reglementează activitatea de creditare.

1.3. Noțiuni utilizate:

În sensul prezentului Regulament se utilizează următoarele noțiuni:

Organizația - OCN „SMS Credit - Plus” SRL;

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

Credit – orice angajament de a acorda bani ca Credit cu condiția rambursării lui, plății dobânzii și altor plăți aferente; orice prelungire a termenului de rambursare a datoriei. **Parametrii Creditului:** (i) **data acordării** – data încheierii Contractului de Credit, (ii) **scadență** – data-limită până la care Clientul este obligat să ramburseze Organizației Creditul și să achite dobânda, (iii)

termen – durata de timp de la momentul acordării Creditului până la scadență, (iv) **dobândă** – prețul achitat de Client ca contravaloare a Creditului de care beneficiază și care este proporțional cu suma creditului și cu termenul creditului, (v) **penalitatea** - suma achitată de către Client pentru ne achitarea pe deplin și în termen a Creditului (tranșei) și a plăților aferente, (vi) **comision** – prețul achitat de Client pentru produsele și serviciile Organizației;

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

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

Dosar de credit – totalitatea documentelor atât prezentate inițial 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 Organizației (oficiului central sau Filialei);

Inspector credite – persoană autorizată de a aproba eliberarea Creditului din cadrul Organizației (oficiului central sau reprezentanței);

Persoană autorizată – persoanele din Oficiul central al Organizației care sunt împuternicite, prin Ordinul administratorului să îndeplinească anumite funcții legate de autorizarea efectuării operațiunilor de creditare.

CAPITOLUL II. Tendințele și obiectivele Regulamentului

2.1. Regulament al Organizației este orientat spre asigurarea executării scopurilor strategice ale Organizației în domeniul extinderii zonei de creditare prin intermediul acordării Creditelor persoanelor fizice.

2.3. Scopul extern al politicilor de creditare constă în acordarea serviciilor prin intermediul dezvoltării și acordării Creditelor, menite să satisfacă cerințele clienților Organizației (atât actuali, cât și celor potențiali).

2.4. Scopul intern al politicilor de creditare constă în menținerea bilanțului (în limitele unui compromis bine definit) între calitatea Creditelor, creșterea beneficiului Organizației și asigurarea lichidității mijloacelor bănești suficiente.

2.5. În conformitate cu scopurile sus-menționate în fața Regulamentului sunt formulate următoarele sarcini (obiective):

(i) Asigurarea accesului clienților Organizației la produsele creditare de înaltă calitate pentru susținerea acestora;

(ii) Majorarea portofoliului de credite, îmbunătățirea calității și structurii portofoliului de credite, concomitent admitând numai un astfel de nivel de risc, care ar permite crearea activelor Organizației de înaltă calitate și asigurarea unui nivel acceptabil al rentabilității portofoliului de credite a Organizației. Obținerea profitului maxim posibil la un nivel de risc acceptabil prin metode efective de gestionare a riscului;

(iii) Descrierea normelor metodologice care ar asigura formarea și menținerea unui portofoliu de credite de înaltă calitate și bine echilibrat;

(iv) Asigurarea transparenței în activitatea de creditare nebancară;

(v) Respectarea principiului concurenței loiale.

2.6. Obiectivele expuse la pct. 2.5. pot fi atinse în condițiile urmării următoarele priorități strategice clar definite:

(i) Asigurarea unui volum necesar de resurse creditare care ar asigura necesitatea corespunzătoare a clienților în astfel de resurse, atât din contul resurselor financiare proprii, cât și din contul resurselor atrase;

(ii) Dirijarea optimă, eficientă a portofoliului de credite pentru obținerea unui raport optim între portofoliul de credite și active existente (nu mai mare de 80,0 la sută la finele anului de gestiune).

(iii) Formularea și implementarea unei politici de marketing coerente și progresive, obiectivul căreia să fie urmărirea permanentă a necesităților schimbătoare (flotante) ale clienților existenți și potențiali.

(iv) Revizuirea periodică a calității și pertinenței produselor creditare existente și introducerea noilor produse la momentele oportune;

(v) Atragerea unor noi Clienți siguri și solvabili - viitori Beneficiari;

(vi) Instalarea de programe informaționale și spații de lucru moderne pentru realizarea unei eficiențe maxime în procedurile de creditare la toate etapele;

(vii) Pregătirea și antrenarea personalului pentru asigurarea permanentă a unei expertize profesionale de înaltă calitate la toate nivelurile organizației procedurilor de creditare cu menținerea unui climat moral și a unei motivații înalte. Crearea unui colectiv de consultanți de credite – profesioniști de înaltă calificare, care asigura o calitate superioară a portofoliului de credite.

(viii) Creditarea nu este cu titlu oneros - Creditele Organizației se acordă contra plată.

CAPITOLUL III. Clienții Organizației

3.1. Organizația acordă Credite persoanelor fizice - rezidente ale Republicii Moldova, cu capacitate juridică deplină, care întrunesc următoarele condiții:

(i) sint angajați oficial în cimpul muncii (în mun. Chișinău sau în orașele unde activează consultanții credite sau suburbiile acestora) pe o perioadă minim de 4 luni;

(ii) au o virsta cuprinsă: pentru bărbați între 21-62 ani și pentru femei 21-57 ani.

(iii) salariu minim oficial este de 1500 lei moldovenești

(iv) Titulari de patent – orice cetățean al Republicii Moldova cu capacitate de exercițiu, care dispune de patent și corespunde cerințelor de calificare, necesare acestui gen de activitate.

3.2. Clienții Organizației – persoanele fizice se caracterizează:

(i) printr-o identificare pozitivă, inclusiv fără antecedente penale,

(ii) printr-o stabilitate, în fond, a stagiului de lucru, a funcțiilor de serviciu deținute,

(iii) prin existența: unor surse de venit permanente, surselor primare de rambursare a creditului primit, unui program real de stingere a creditului solicitat.

3.3. În cazul abaterii de la prevederile pp.4.1. și 4.2. aprobarea proiectului se face doar de administratorul Organizației.

CAPITOLUL IV. Produse de credit

4.1. În dependență de parametri diverși (destinație, termen de acordare, suma Creditului, etc.) tipurile creditelor oferite de Organizație sunt următoare:

4.1.1. Credite acordate persoanelor fizice – atât pentru desfășurarea activității economice legale, inclusiv pe bază de patent, cât și pentru consum:

(i) Credite de consum pentru necesități personale;

(ii) Credite pentru procurarea bunurilor;

(iii) Credite pentru: procurarea de electrocasnice, procurarea tehnicii de calcul, studii (transferul de mijloace de Credit la prezentarea facturilor pentru achitare) și alte necesități personale;

(iv) Credite pentru tratament;

(v) Credite de vacanță.

4.1.2. Credite, acordate reieșind din durata creditului (termenii utilizării): termenii Creditelor acordate variază între 15 zile și 360 de zile.

4.1.3. Credite, acordate reieșind din modul de acordare:

- (i) în numerar – suma creditului în lei moldovenești, eliberată Debitorului prin casieria Organizației;
- (ii) în numerar – suma creditului în lei moldovenești, eliberată Debitorului prin casieria filialelor Poșta Moldovei;
- (iii) prin virament – suma creditului în lei moldovenești transferată în contul curent, deschis în Bancă.

4.1.4. Credite, potrivit modalităților de acordare și de rambursare a lor:

- (i) Se acordă integral în baza unui document de plată;
- (ii) Se rambursează conform înțelegerii părților, expusă în Contractul de Credit și în graficul de rambursare a creditului și a dobânzilor aferente:
 - integral – la data finală a Contractului de Credit,
 - în rate egale, periodic: lunar, trimestrial,
 - sume fixe la date fixate,
 - alte modalități.

4.1.5. Credite, potrivit modalităților de calculare a dobânzilor aferente:

- (i) Credite, cu exprimarea dobânzii aferente în valori absolute (lei moldovenești);
- (ii) Credite, cu exprimarea dobânzii aferente în valori relative (procente).

4.2. Credite ne acceptabile

4.2.1. Creditele, care nu corespund politicilor de creditare a Organizației se atribuie la creditele ne acceptabile pentru Organizație.

4.2.2. La creditele *ne acceptabile* pentru Organizație se atribuie creditele:

- (i) Cu o insuficiență a mijloacelor bănești care cert pun la îndoială posibilitatea achitării în termen și pe deplin a creditelor solicitate, precum și a plăților aferente lor;
- (ii) Cu o reputație creditară ne satisfăcătoare la Organizație (care au avut credite problematice, în rezultatul cărora s-au adus prejudicii elocvente Organizației);
- (iii) Care: au datorii expirate (cu termen mai mare de 60 de zile), neargumentate în alte Bănci sau organizații de creditare nebanară; au avut litigii cu diferite organizații sau structuri – în cazul cînd sînt depistate;
- (iv) Cetățenilor, care urmează să fie încorporați în Armata Națională (în perioada, imediat următoare din data solicitării creditului);
- (v) Pensionarilor;
- (vi) Persoanelor care au / au avut antecedente penale.

CAPITOLUL V. Costurile

5.1. Creditele Organizației nu se acordă cu titlu oneros.

5.2. La operațiunile de creditare se încasează următoarele tarife și comisioane:

5.2.1. *Dobânda*, care poate fi fixă sau flotantă (exprimată în valoare absolută sau relativă):

- (i) Limitele (minime și maxime) la ratele de dobândă pentru persoanele fizice se aprobă: de către Adunarea Generală a fondatorilor (la propunerile Administratorului sau la implementarea unui nou produs), în condițiile ce garantează rentabilitatea suficientă a operațiunilor de creditare;

(ii) Dobânzile se calculează și sunt încasate în funcție de termenii determinați în Contractele de Credit corespunzător;

5.2.2. *Comisioane* pentru serviciile prestate în activitatea de creditare, care se aprobă de către Adunarea Generală a fondatorilor (la propunerile Administratorului sau la implementarea unui nou produs):

(i) Comision pentru examinarea cererii Solicitantului (în lei) – se aplică o singură dată la prezentarea de către Solicitant a cererii respective și depinde de termenul și suma Creditului;

(ii) Comision pentru modificarea termenului de rambursare a creditului;

(iii) Alte comisioane care apar în cazul neachitării sumelor datorate de către Debitorului, mărimea cărora este stipulată în contractul de Credit.

(iv) Alte comisioane, aferente fiecărui tip de produs, stipulate în conformitate de legislația în vigoare, în Contractele de credit.

5.3. Organizația, pentru stimularea procesului de creditare, precum și atragerea clienților noi/ menținerea clientelei existente aplică un Sistem al reducerilor la suma dobânzilor plătite. Acesta poate fi aplicat în cazul în care clientul a beneficiat anterior de 2 sau mai multe Credite, care au fost rambursate fără întârzieri (nici o zi întârziere). Clientului i se ofera reducere de 10% (la al 2-lea Credit), 15% (la al 3-lea Credit), 20% (la al 4-lea Credit și mai multe).

i) Cheltuielile, legate de încasarea forțată a datoriei (taxa de stat în mărime de 3,0 la sută din suma creditului);

(ii) «Încasările de judecată» și alte cheltuieli de judecată (în mărime de 5,0 la sută din suma creditului);

5.4. Fără a aduce atingere prevederilor legale privind modificarea dobânzii, pe parcursul derulării contractului de credit **nu se admite:**

a) introducerea și perceperea de noi taxe, comisioane, tarife sau a oricăror alte costuri aferente contractului, cu excepția costurilor specifice unor servicii suplimentare solicitate în mod expres de Debitor, neprevăzute în contract și care nu erau oferite Debitorului la data încheierii acestuia. Aceste costuri vor fi percepute numai în baza unor acte adiționale acceptate de Debitor;

b) majorarea mărimii costurilor stabilite la încheierea contractelor;

c) perceperea unui comision de retragere pentru sumele trase din credit;

d) perceperea unui comision, a unui tarif sau a oricărui alt cost în cazul în care Debitorul dorește schimbarea datei de scadență a creditului cu cel mult 30 de zile;

5.5. Pentru orice modificare a nivelului costurilor creditului, potrivit condițiilor contractuale, Organizația este obligată să notifice consumatorul în scris sau, la cererea expresă a Debitorului, prin altă modalitate stabilită de acesta și agreeată de creditor, de asemenea să pună la dispoziția acestuia un nou grafic de rambursare.

5.6. Dobânda anuală efectivă

5.6.1. Calcularea dobânzii anuale efective. Dobânda anuală efectivă care este egală, pe o perioadă de un an, cu valoarea actuală a tuturor angajamentelor (trageri, rambursări și costuri), viitoare sau prezente, convenite de Organizația și de Debitor, este calculată în conformitate cu următoarea formula matematică¹

¹ Note:

a) sumele plătite de ambele părți la diferite momente nu trebuie neapărat să fie egale și nu trebuie să fie plătite neapărat la intervale egale;

b) data începerii este cea a primei trageri;

c) intervalele dintre datele utilizate în calcule sînt exprimate în ani sau în fracțiuni de an. Un an se consideră a avea 365 de zile (sau 366 de zile pentru anii bisecți), 52 de săptămîni sau 12 luni egale. O lună egală se consideră a avea 30,41666 zile (adică 365/12), indiferent dacă este sau nu un an bisect;

d) rezultatul calculului trebuie exprimat cu o precizie de cel puțin o zecimală. Dacă a doua zecimală este mai mare sau egală cu 5, la prima zecimală se adăugă unu;

e) ecuația poate fi rescrisă folosind o singură sumă și conceptul de fluxuri (A_k), care vor fi pozitive sau negative, cu alte cuvinte plătite sau primite în perioade de la 1 la k , exprimate în ani, adică:

$$S = \sum_{k=1}^n A_k(1 + X)^{-tk},$$

$k = 1$

S fiind balanța de fluxuri prezentă. În cazul în care scopul este păstrarea echivalenței fluxurilor, valoarea va fi zero.

$$\sum_{k=1}^m C_k(1+X)^{-tk} = \sum_{l=1}^{m'} D_l(1+X)^{-sl},$$

unde:

- X este DAE;
- m este numărul ultimei trageri;
- k este numărul unei trageri, astfel $1 \leq k \leq m$,
- C_k este valoarea tragerii k ;
- tk este intervalul, exprimat în ani și fracțiuni de an, dintre data primei trageri și data fiecărei trageri ulterioare, astfel $t_1 = 0$,
- m' este numărul ultimei rambursări sau plăți;
- l este numărul unei rambursări sau plăți;
- D_l este cuantumul unei rambursări sau plăți;
- sl este intervalul, exprimat în ani și fracțiuni de an, dintre data primei trageri și data fiecărei rambursări sau plăți următoare.

5.6.2. În scopul calculării dobânzii anuale efective, se determină costul total al creditului pentru Debitor, cu excepția costurilor suportate de către consumator pentru nerespectarea oricăruia dintre angajamentele stabilite prin contractul de credit și a altor costuri în afara prețului de achiziție, pe care, pentru achiziții de bunuri și servicii, este obligat să îl plătească, indiferent dacă tranzacția este efectuată în numerar sau pe cont de credit.

5.6.3. Calculul dobânzii anuale efective se bazează pe ipoteza conform căreia contractul de credit urmează să rămână valabil pe perioada convenită, iar Organizația și Debitorul își vor îndeplini obligațiile în condițiile și în termenele convenite în contractul de credit.

CAPITOLUL VI. Evaluarea bonității clientului

6. 1. În vederea organizării și desfășurării operațiunilor de creditare, Organizația va proceda la o evaluare a capacităților de plată ale clienților persoane fizice - credit scoring și poate fi inițiată numai după ce clientul a adresat Organizației cererea de credit și a depus documentele necesare evaluării.

6.1.1. Evaluarea creditului prin punctaj scoring este un mijloc statistic de evaluare a clienților cu scopul de a accepta un demers standardizat pentru determinarea bonității acestora. Fiecărui element din fișa scoring îi este alocat un punctaj. Punctele alocate sunt totalizate, iar Organizația va stabili un prag de la care se poate acorda creditul.

6.1.2. Scopul utilizării scoring-ului, este evaluarea într-un mod rapid, obiectiv și consistent creditele anterioare și să determine probabilitatea ca împrumutul să fie restituit conform angajamentului.

6.1.3. Pentru persoanele fizice criteriile de apreciere a bonității unui client sunt:

- (i) venitul mediu lunar
- (ii) starea civilă
- (iii) persoane aflate în întreținere
- (iv) proprietățile persoanelor fizice
- (v) profesia
- (vi) vârsta
- (vii) vechimea la locul de muncă
- (viii) mediul de proveniență: rural sau urban
- (ix) nivelul angajamentelor plată
- (x) nivelul studiilor
- (xi) istoric bancar existența unui număr de telefon fix

6.2. Bonitatea unui client rezultă după ce fiecărui criteriu de evaluare i se dă un răspuns sau se calculează un indicator care este apreciat cu un număr de puncte. Numărul de puncte se înmulțește cu coeficientul de importanță acordat fiecărui criteriu și se obține astfel un număr de puncte care evaluează riscul de credit al fiecărui client. În funcție de nivelul minim perceput de către bancă clientului i se acordă calificativul „admis” sau „respins”.

6.3. La evaluarea bonității clientului se are în vedere ca angajamentele totale de plată lunare (creditul și dobânda) ale solicitantului și ale familiei acestuia, decurgând din contractul de credit, contracte de leasing, contracte de cumpărare de bunuri în rate, indiferent de creditor, să reprezinte cel mult 60-70% din veniturile nete lunare ale solicitantului și, după caz, ale familiei sale.

6.4. Veniturile nete se calculează ca diferență între veniturile totale certe, cu caracter de permanență realizate și angajamentele întregii familii evidențiate în declarațiile pe proprie răspundere, exclusiv rata lunară de plătit la creditul solicitat. Datoriile lunare totale de plată sunt formate din rata lunară de plătit la creditul solicitat (principalul și dobânda) și angajamentele evidențiate în declarațiile pe proprie răspundere ale solicitantului (rate credit, rate leasing, rate bunuri, rate credit card, popriri, pensii alimentare, alte angajamente de plată)

6.5. Analiza nonfinanciară vizează credibilitatea clientului, ca element psihologic esențial cu privire la formarea de către Organizația a convingerilor referitoare la calitățile morale și profesionale ale clienților solicitanți de credite, a principalilor asociați și colaboratori, precum și a reputației privită prin calitatea produselor, serviciilor și a modului de îndeplinire a obligațiilor asumate în relațiile cu parteneri de afaceri.

CAPITOLUL VII. Dispoziții finale și tranzitorii.

7.1. Implementare și revizuire:

7.1.1. Supravegherea și controlul respectării Politicii de creditare a Organizației se efectuează de către Adunarea Generală a Organizației.

7.1.2. Atribuțiile Conducerii Organizației de a asigura implementarea corespunzătoare a prezentului Regulament a Organizației.

7.1.3. Influențele factorilor externi și / sau celor din interiorul Organizației pot face necesară revizuirea prezentului Regulament.

7.2. Circumstanțe extraordinare:

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

7.3. Actualul Regulament intră în vigoare la data aprobării ei de către Adunarea Generală a fondatorilor.