

# Regulament privind prestarea serviciilor OCN "ITC ADMINCAPITAL" SRL

Aprobat la 10.06.2020 prin Decizia asociatului unic  
al OCN "ITC ADMINCAPITAL" SRL  
Administrator: Ciobanu Igor



**I. Dispoziții generale**

## 1. Termeni și noțiuni

În prezentul regulament sunt utilizate principalii termeni și noțiuni generale:

- Organizație de Creditare Nebancară (OCN), în continuare *Unitate*, care desfășoară cu titlu profesionist activități privind acordarea de credite nebankare (credit, împrumut) și leasing financiar.
- Oficiu secundar – subdiviziune a OCN, care nu are bilanț separat dar care se află înafara sediului central și care desfășoară parțial sau aceleași activități pe care le desfășoară sediul central.
- Credit nebanca (împrumut) – un serviciu sau un produs prin care unitatea oferă sume bănești rambursabile în baza unui contract de împrumut, prin care clientul se obligă să ramburseze suma de bază (corpul împrumutului), dobânzile, penalitățile și comisioanele aferente contractului precum și alte plăți cum ar fi taxele de judecată, dobânzi de întârziere, etc.
- DAE (dobânda anuală efectivă) este un indicator ce se conține în mod obligatoriu în contractele de împrumut ale unității. Acest indicator se exprimă procentual după o formulă stabilită și reflectă costul total al unui credit pe care îl va suporta clientul.
- Client – persoana care beneficiază sau a beneficiat de serviciile unității, în baza unui contract de împrumut sau care a intenționat vădit solicitarea unui împrumut.
- Bonitatea clientului – presupune capacitatea persoanei de a își onora obligațiunile la termen, a tuturor costurilor unui împrumut. Aici sunt incluse capacitatea de plată, veniturile, istoria creditară și juridică a clientului. Istoria creditară este analizată pentru a vedea gradul de îndatorare a clientului, și onorarea obligațiilor contractuale anterioare dacă acestea sunt.

## 2. Scopul prezentului Regulament

Regulamentul privind prestarea serviciilor stabilește reguli care se referă la modul de evaluare a bonității beneficiarului, la criteriile și condițiile de prestare a serviciilor, inclusiv la dezvăluirea componentelor costului total al serviciului, a modului de calcul al penalității, al ratei dobânzii și/sau al ratei de leasing, precum și la modalitățile de garantare de către client a rambursării la scadență a creditului.

## 3. Prevederi legale

Prezentul regulament este elaborat în baza Legii cu privire la Organizațiile de creditare nebanca nr.1 din 16.03.2018, în baza Legii cu privire la protecția consumatorului nr.105-XV din 13.03.2003, în baza actelor normative emise de Comisia Națională a Pieței Financiare (CNPF), în baza Codului Civil și a altor acte normative.

**II. Criteriile de prestare a serviciilor**

1. Informare și transparență. Unitatea promovează principiul informării clientului și a transparenței totale. Informarea clientului privind condițiile și costurile totale ale unui împrumut este responsabilitatea fiecărui angajat din cadrul unității ce sunt în contact direct cu clienții. Toate informațiile se conțin în informația precontractuală și în contractul de împrumut. În dependență de solicitare, persoanei i se prezintă un grafic de plăți cu toate sumele plătibile în dependență de criteriile solicitate. Informația se prezintă verbal la oficiile unității, telefonic, sau prin e-mail, în dependență de metoda solicitată. Clientul este informat de trei ori: în momentul solicitării de informație (telefonic sau la oficiu etc), în momentul în care i se oferă informația precontractuală și la semnarea nemijlocită a contractului.

2. Costurile totale. Clientul este informat privind:

- Rata Dobânzii. Dobânda se calculează zilnic de la soldul inițial. Clientului i se prezintă valoarea procentuală a dobânzii care este fixă, precum și în valori absolute ce presupune suma lunară/totală în lei pe care acesta trebuie să o returneze atât în tranșele lunare notate în graficul de plăți cât și suma totală la final de grafic.

Comisionul la eliberare. Creditorul nu percepe comisioane de eliberare.



- Penalitățile și comisioanele pentru sumele restante. Atât clientul cât și fidejuserii sunt informați cel puțin de 2 ori: în momentul în care i se oferă informația precontractuală cât și la semnarea contractului de împrumut. Penalitatea constituie o taxă fixă pe care o achită clientul pentru fiecare zi de întârziere.
  - Clientului i se poate aplica un comision administrativ calculat zilnic din suma contractuală și/sau penalități pentru fiecare zi restantă, însă cu condiția ca toate penalitățile, comisioanele, taxele, etc să nu depășească valoarea de 0,04% calculată zilnic din suma acordată.
  - DAE este un indicator prin care se calculează costurile totale ale unui împrumut și este parte integrată a informației Precontractuale precum și a fiecărui contract de împrumut.
  - Costurile privind recuperarea pe cale judiciară. În cazul în care clientul nu-și va onora obligațiunile contractuale, acesta este informat cu privire la consecințele și costurile pe care le va suporta.
3. Principiul "cunoaște-ți clientul" ce presupune verificarea identității acestuia. Clientul trebuie să fie cetățean și rezident al RM, trebuie să aibă un act de identitate valabil (buletin de identitate) emis de organele competente. (a se vedea punctul III.2 din acest regulament.) Informația general necesară este prezentată de către client în Cerere.
4. Verificarea capacității de plată. Clientul trebuie să dispună de venituri prin care să demonstreze capacitatea de plată și să asigure onorarea la timp a obligațiunilor contractuale. Veniturile pot fi confirmate prin certificate salariale, acte de transfer, etc. toate veniturile deținute de client sunt incluse în Cerere. Informația detaliată se conține în punctul III.4 a acestui regulament. După semnarea cererii, în limita normelor legale se verifică bunurile deținute de client și aspectul juridic al acestora, după necesitate.

### III. Activități preliminare semnării unui contract de împrumut.

#### 1. Informarea clientului

- a. Unitatea acordă împrumuturi în dependență de grila de produse și necesitățile clientului atât în termeni de până la un an cât și în termeni mai mari.
- b. La solicitarea unui împrumut, clientului i se oferă toată informația privind costurile totale ale unui împrumut (DAE), termenii și condițiile, ratele dobânzilor, penalitățile de întârziere care de fapt este inclusă în Informația Precontractuală.
- c. Explicarea condițiilor contractuale se face repetat la semnarea contractului de împrumut.

#### 2. Identificarea Identității Clientului;

Verificarea identității clientului se efectuează până la semnarea unui contract de împrumut cu Clientul. Preventiv se verifică informația cu caracter public, iar după completarea și semnarea cererii, se prelucrează informația cu caracter personal, la utilizarea căreia clientul și-a dat acordul prin semnătură. În urma acordului semnat privind istoria de creditare, după necesitate se verifică și această informație. Unitatea încheie tranzacții doar cu persoanele ce dispun de un act de identitate valabil, cetățeni ai RM și care corespund criteriilor indicate la acest punct.

- a. Se solicită un act ce confirmă identitatea acestuia (ex. Buletinul de identitate)
- b. Se verifică valabilitatea acestuia.
- c. Se verifică informația cu privire la identitatea clientului indicată în actul de identitate (Numele, prenumele, Codul Personal, data nașterii, viza de domiciliu sa/și reședință, etc)
- d. Dacă persoana este expusă politic sau nu. Se verifică prin intermediul întrebărilor dacă Clientul se află în relații de rudenie cu persoane expuse politic. Unitatea nu colaborează cu persoane care sunt expuse politic.
- e. Se solicită date de contact;
- f. Se solicită specificarea genului de activitate a Clientului.
- g. Se verifică locul de origine a clientului. Unitatea nu colaborează cu clienți care sunt cetățeni ai altor țări decât ai Republicii Moldova.

#### 3. Identificarea Beneficiarului efectiv;

Clientul este întrebat dacă este beneficiarul efectiv al împrumutului. În cazul în care răspunsul este



unul neclar sau negativ, Unitatea nu colaborează cu astfel de persoane.

- Contul clientului, pe care urmează a fi efectuată o tranzacție, trebuie să corespundă punctului anterior (Identificarea Identității Clientului) și este deschis de către Banca la care se deservește Unitatea sau la oricare altă bancă de pe teritoriul RM, la care Clientul alege să/și deschidă un cont.

#### 4. Identificarea scopului și a naturii tranzacției.

La această etapă se analizează mai multe aspecte, grupate în câteva categorii:

##### a. Bonitatea clientului (Veniturile, bunurile clientului – capacitatea de plată)

- Se analizează tipul și legalitatea genurilor de activitate a clientului, dacă acesta le desfășoară;
- Se analizează sursele de venituri și gradul de siguranță a acestora. Unitatea este în drept să nu accepte clienții a căror surse de venituri sunt obscure.
- Se analizează veniturile și capacitatea de plată sau onorare a obligațiilor contractuale a clientului precum și gradul de acoperire a Împrumutului cu bunuri personale în caz de incapacitate de plată, în conformitate cu legislația în vigoare.
- În cazul în care se observă suspiciuni de spălare a banilor sau finanțare a terorismului, Administratorul informează autoritățile competente ale Republicii Moldova, inclusiv Comisia Națională a Pieței Financiare și/sau a Serviciului de Combatere a Spălării Banilor despre bunurile suspecte, activitățile sau tranzacțiile suspecte de spălare a banilor, de infracțiuni asociate acestora și de finanțare a terorismului, care sânt în curs de pregătire, de tentativă, de realizare sau sânt deja realizate.

##### b. Efectuarea sigură a tranzacției după aprobarea acesteia.

- La această etapă se solicită indicarea sumei solicitate de către client precum și destinația sumei solicitate. De asemeni, clientul este atenționat că își asumă responsabilitatea să utilizeze suma solicitată în conformitate cu scopul indicat în cerere și legislația în vigoare a RM.
- Clientul este rugat să își deschidă un cont la banca la care se deservește Unitatea sau la oricare altă bancă la care dorește clientul sau are un cont deja deschis, conformându-se astfel procedurilor de rigoare ale instituției la care își deschide contul.
- Aprobarea transferului este efectuată de către Administratorul, iar efectuarea tranzacției pe contul Debitorului este efectuată de către fie a Administratorului și este monitorizată de către Contabilul șef al, fie și/sau a Contabilului Șef.
- Unitatea nu efectuează operațiuni prin virament cu mijloace bănești pe contul clienților cu sume mai mari de 200 000 lei (două sute mii lei), iar toate operațiunile de acordare a împrumuturilor sunt efectuate doar prin transfer.

#### 5. Alte aspecte

- a. Verificarea clienților și verificarea plăților în timp real.
- b. Verificarea autenticității contului deschis la banca unde a fost deschis contul.
- c. Unitatea nu efectuează transferuri pe conturi anonime sau conturi fictive, nu stabilește și nu continua o relație de afaceri cu un cont fictiv sau cu o persoană a cărei identitate nu a fost stabilită sau care este cunoscută prin faptul că aceasta permite unei alte persoane sau bănci fictive să-și folosească conturile.

#### IV. Modalitățile de garantare la scadență a unui împrumut.

Ca modalitate de garantare, organizația utilizează fidejusiunea și gajul.

##### a. Prezența fidejursorilor.

Conform CC art. 1628 al.2, Fidejusiunea este obligația garantului (fidejursorul) asumată în folosul unui creditor cu scopul de a garanta obligația pe care debitorul o datorează creditorului (obligația garantată) și care apare și devine scadentă doar dacă apare și devine scadentă obligația garantată.

Creditorul își poate asigura după caz rambursarea la termen a împrumuturilor și dobânzilor prin solicitarea fidejursorilor. Cerințele față de fidejursori sunt spre exemplu capacitatea de plată și prezența bunurilor mobile sau imobile.



- b. Asigurarea cu gaj. Creditorul, după caz, poate solicita de la debitor sau fidejutori prezența gajului care este întocmit și gestionat conform normelor legale. Gajul este o garanție reală în al cărei temei creditorul gajist poate urmări bunul gajat având prioritate față de alți creditori, la satisfacerea creanței garantate. Valabilitatea gajului depinde de valabilitatea obligației garantate prin gaj.

Premergător semnării unui contract, creditorul se asigură privind garantarea unui împrumut, analizând mai multe aspecte, cum ar fi capacitatea de plată și prezența bunurilor mobile și/sau imobile.

- c. Capacitatea de plată de debitorului. Sunt analizate toate sursele de venit (atât materiale cât și financiare) prezentate de către client în cererea de împrumut.

- d. Sunt analizate bunurile mobile și imobile ale debitorului, fidejursorului descrise în cerere și valoarea lor.

## V. Procesul de semnare a contractului de Împrumut.

La această etapă atât clientului cât și fidejursorilor (părților) li se explică repetat condițiile contractuale.

1. Creditorul verifica corectitudinea informației contractuale, precum și informația cu privire la debitori.
2. Se prezintă debitorului părțile implicate în contract.
3. Se prezintă suma contractuală, precum și valuta (mdl) în care clientul primește și returnează mijloacele financiare.
4. Este prezentat tipul și scopul împrumutului conform cererii clientului precum și obligația acestuia de a nu utiliza împrumutul în scopuri ilegale;
5. Creditorul prezintă condițiile contractuale față de care trebuie să corespundă pentru a efectua tranzacția de transfer a mijloacelor bănești pe contul debitorului;
6. Clientul este informat privind termenul și scadența împrumutului. Tot aici i se oferă și Graficul de plăți cu ratele și tranșele lunare pe care debitorul îl va semna în mod separat. Aici se prezintă suma totală pe care clientul trebuie să o returneze.
7. Clientul este informat cu privire la comisionul de eliberare și anume faptul că acesta nu se percepe.
8. Clientului i se explică rata dobânzii (anuală – 365 zile) și modul ei de calculare (zilnic) de la soldul inițial precum și situația în care o tranșă nu este achitată în mod deplin. Rata dobânzii este una fixă, iar în cazul în care Creditorul va utiliza modelul de dobândă flotantă, va respecta cerințele de informare a clientului, inclusiv la modificarea ratei dobânzii.
9. Clientului i se afișează atât în informația precontractuală cât și în Contractul de împrumut informația privind DAE (Dobânda Anuală Efectivă)
10. Clientului i se explică penalitățile și comisioanele pentru sumele restante. Penalitatea este o sumă fixă pe care o percepe creditorul pentru fiecare zi de întârziere pentru fiecare tranșă restantă, iar comisionul administrativ poate fi perceput pentru fiecare tranșă respectând condițiile articolului 2.2 din prezentul Regulament. Ambele informații sunt prezentate în informația precontractuală și se explică repetat.
11. Creditorul explică perioada obligatorie contractuală (dacă aceasta este) precum și consecințele în cazul în care creditorul va transmite dosarul în instanțele de judecată în cazul în care debitorul va refuza să/și onoreze obligațiunile contractuale.
12. Ultima pagină a contractului conține rechizitele părților, precum și contul pe care debitorul trebuie să achite mijloacele bănești.
13. Contractul se semnează de către debitor pe fiecare pagină, iar creditorul aplică parafa pe fiecare pagină și semnătura pe pagina finală a contractului.
14. Contractele (de împrumut și de fidejusiune) se semnează în 2 exemplare și se oferă câte un exemplar fiecărei părți.
15. Creditorul efectuează transferul mijloacelor bănești pe contul personal indicat de către debitor și care este parte a contractului de împrumut.
16. Achitățile se fac de către client către creditor doar prin virament fie prin web banking sau direct la ghișeele băncilor licențiate din RM (preponderent la Moldincombank).



17. În cazul în care clientul nu își onorează obligațiunile contractuale, Creditorul este în drept să expedieze somații către debitori, să-i contacteze/viziteze la domiciliu sau serviciu, unde se identifica cauzele neachitării și debitorii sunt rugați respectuos să-și onoreze obligațiunile contractuale. Creditorul este disponibil de a reduce din penalitățile restante pentru a ajuta debitorul, urmărindu-se astfel binele acestuia.
18. În cazul în care debitorul refuză categoric, dosarul se transmite în instanța de judecată, fiind respectate toate procedurile de rigoare.
19. Clientul poate revoca un contract în termen de 14 zile de la data semnării contractului și va trebuie să respecte obligațiunea de a anunța în scris Creditorul.
20. La închiderea anticipată a împrumutului, debitorul va notifica creditorul despre acest lucru printr-o cerere
21. În cazul în care se solicită modificarea condițiilor contractuale, sau a tranșelor de plată, debitorul se prezintă la oficiul unității, depune o cerere, prin care explică motivul. Unitatea examinează cererea și îl notifică pe client în baza datelor de contact oferite de acesta în cererea respectivă. Creditorul va lua decizia, urmărind binele debitorului în măsura posibilităților și cerințelor legale.
22. În cazul închiderii anticipate, debitorul va anunța creditorul privind intenția acestuia, clientul beneficiind de un re calcul a sumei finale.

## VI. Aspecte Finale

1. Prezentul regulament poate fi revizuit și înaintat spre aprobare.
2. Prezentul regulament este valabil pentru toți angajații OCN "ITC ADMINCAPITAL".
3. OCN "ITC ADMINCAPITAL" promovează principiile etice cum sunt integritatea și transparența totală, principiul Creditării Responsabile și urmărirea de bine a clientului.

