

*Aprobat spre executare din 30 septembrie 2024*

*Administrator O.C.N. „DACREDITARE” SRL*

*Balmuş Rodica*



**REGULAMENTUL  
PRIVIND PRESTAREA SERVICIILOR  
DE CĂTRE O.C.N. „DACREDITARE” SRL**

Distribuire: Angajaţilor O.C.N. „DACREDITARE” SRL

### **PREVEDERI GENERALE.**

- 1.1. Prezentul Regulament este elaborat în conformitate cu Statutul O.C.N. „DACREDITARE” SRL (în continuare Organizația), Legea RM Nr. 1 din 16.03.2018 cu privire la organizațiile de creditare nebanară, Legea RM Nr. 202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori, Legea RM Nr. 308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, Codul civil al Republicii Moldova, Legea RM Nr. 845 din 03 01.1992 cu privire la antreprenoriat și întreprinderi, Legea RM Nr. 105-XV din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor, Legea RM Nr. 122-XVI din 29.05.2008 privind birourile istoriilor de credit, Legea RM Nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal.
- 1.2. Prezentul Regulament este elaborat în următoarele scopuri:
- stabilirii regulilor în cadrul Organizației care se referă la modul de evaluare a bonității beneficiarului serviciilor Organizației, la criteriile și la condițiile prestării acestor servicii, inclusiv dezvoltarea componentelor costului total al serviciului, modului de calcul al penalității și ratei dobânzii, precum și modul de garantare de către client a rambursării la scadență a creditului primit.
  - Stabilirea responsabilităților salariaților Organizației cu privire la exercitarea atribuțiilor de serviciu cu bună credință și profesionalism, întrucât salariații Organizației sunt cei care nemijlocit reprezintă Organizația în relațiile cu clienții și contribuie la formarea și menținerea bunei reputații profesionale a Organizației și a calității serviciilor prestate.
- 1.3. Prezentul Regulament este destinat tuturor subdiviziunilor Organizației și se aplică acestora conform funcțiilor ce le revin și activităților specifice.

### **ÎN SENSUL PREZENTULUI REGULAMENT SE APLICĂ URMĂTOARELE NOTIUNI ȘI** **DEFINIȚII:**

- **client** - persoană care beneficiază sau a beneficiat de serviciile Organizației ori persoană cu care Organizația a negociat prestarea serviciilor de creditare nebanară, chiar dacă prestarea respectivă nu a avut loc;
- **credit** (*credit nebanar, în continuare credit*) - angajament de a acorda bani ca împrumut cu condiția rambursării acestora, achitării dobânzii și/sau a altor sume aferente; prelungire a

termenului de rambursare a datoriei; angajament de a achiziționa o creanță sau alte drepturi de a efectua o plată de către Organizație;

- **consumator** - orice persoană fizică ce intenționează să comande sau să procure oricare comandă, procură sau folosește produse, servicii pentru necesități nelegate de activitatea de întreprinzător sau profesională;
- **bonitatea clientului** - capacitatea clientului de a restitui la scadență creditul, conform contractului de credit, inclusiv dobânda și costurile aferente;
- **condiții de creditare** - totalitatea cerințelor stabilite de către Organizație față de client pentru ca acesta să beneficieze de serviciile solicitate, prestate de Organizație;
- **organizație de creditare nebanară** - societate pe acțiuni sau societate cu răspundere limitată, care desfășoară cu titlu profesional doar activitățile de acordare a creditelor nebanare și leasing financiar.
- **oficiu secundar** - unitate structurală internă a Organizației, situată în afara sediului central, care nu este filială sau reprezentanță, nu are bilanț separat și desfășoară unele activități conexe sau auxiliare ale Organizației;
- **contractul de fidejusiune** - prin contract de fidejusiune, o parte (fidejutor) se obligă față de cealaltă parte (creditor) să execute integral sau parțial, gratuit sau oneros obligația clientului;
- **gajul**- este un drept real în al cărui temei creditorul (creditorul gajist) poate pretinde satisfacerea creanțelor sale cu preferință față de ceilalți creditori, inclusiv statul, din valoarea bunurilor depuse în gaj în cazul în care clientul (clientul gajist) nu execută obligația garantată prin gaj;
- **contract de credit legat/unit** - contract de credit care, din punct de vedere obiectiv, constituie o unitate comercială/economică și servește exclusiv finanțării unui contract ce are ca obiect furnizarea unor bunuri sau prestarea unui serviciu;
- **costul total al creditului pentru consumatori** -toate costurile, inclusiv dobânda, comisioanele, taxele și orice alt tip de costuri pe care trebuie să le suporte consumatorul în legătură cu contractul de credit și care sunt cunoscute de creditor, cu excepția taxelor notariale; costurile pentru serviciile accesorii aferente contractului de credit, în special valoarea medie a primelor de asigurare, sunt incluse în cazul în care obținerea creditului sau obținerea acestuia potrivit clauzelor și condițiilor prezentate este condiționată de încheierea unui contract de servicii;

- **dobânda anuală efectivă (DAE)** - costul total al creditului pentru consumator exprimat ca procent anual din valoarea totală a creditului, inclusiv costurile menționate la art 23 alin.(2) a Legii cu privire la contractele de credit pentru consumatori, după caz;
- **rata dobânzii aferente creditului** - rata dobânzii exprimată ca procent fix sau flotant aplicat sumei trase din credit;
- **rata fixă a dobânzii aferente creditului** - convenirea părților, în contractul de credit, asupra unei rate a dobânzii aferente creditului pentru întreaga durată a contractului de credit sau asupra mai multor rate ale dobânzii aferente creditului pentru termene parțiale, aplicând exclusiv un procent fix stabilit. În cazul în care nu sunt fixate toate ratele dobânzii aferente creditului în contractul de credit, se consideră că rata dobânzii aferente creditului este fixă numai pentru termene parțiale pentru care ratele dobânzii aferente creditului sunt stabilite exclusiv printr-un procent fix specific convenit în momentul încheierii contractului de credit.
- **autoritate de supraveghere** – Banca Națională a Moldovei.

### PRINCIPII DE ACTIVITATE.

3.1. Prin prezentul Regulament se stabilesc următoarele principii de activitate ale Organizației:

- asigurarea unei dezvoltări durabile în domeniul creditării nebancale;
- asigurarea transparenței în activitatea de creditare nebancale a Organizației;
- respectarea drepturilor clienților;
- respectarea normelor concurenței loiale;
- individualitate;
- echitate;
- flexibilitate;
- egalitatea în drepturi și nediscriminare.

### CONDIȚII DE PRESTARE A SERVICIILOR DE CREDITARE NEBANCARĂ

4.1. Prin prezentul Regulament se stabilesc următoarele tipuri de produse de creditare nebancale oferite de Organizație:

4.1.1. După tipul de asigurare:

- credite nebancale neasigurate;
- credite nebancale asigurate prin fidejusiune.

**4.1.2. După scop:**

- credite nebankare bănești - suma creditului se eliberează în numerar sau direct pe contul clientului.

**4.1.3. După termen:**

- credite nebankare pe termen scurt - credite eliberate pe un termen de la o lună până la un an.

**4.2. Prin prezentul Regulament se stabilesc următoarele componente ale costului total al serviciului achitat de către debitori pentru utilizarea creditului:**

- Dobânda pentru utilizarea împrumutului;
- Comision unic la eliberarea creditului pentru examinarea documentelor;
- Comisionul de administrare lunară a creditului.

**4.3. În conformitate cu prevederile art. 22 din Legea RM Nr. 62 din 21.03.2008 privind reglementarea valutară, toate creditele Organizației se eliberează în moneda națională.****4.4. Organizația eliberează credite în moneda națională în sumă minimă de 1 000 MDL până la suma maximă de 200 000 MDL.****4.5. Pentru sumele care depășesc 20 000 MDL, în mod obișnuit, este necesară încheierea unui angajament prin contract de fidejusiune.****4.6. Organizația eliberează credite cu rata dobânzii fixă. Mărimea ratei dobânzii anuale variază de la 0% până la 50% anual. Rata dobânzii depinde de mărimea creditului, termenul creditului, garanțiile prezentate de client, istoria creditara a clientului, existența/lipsa altor datorii. Dobânda la credit este negociată cu fiecare client în parte și poate fi majorată sau micșorată în dependență de criteriile de eligibilitate pe care le întrunește clientul și riscurile asumate de către creditor.****4.7. Durata contractelor de credit nebankare eliberate de Organizație constituie 360 zile.****4.8. La semnarea contractelor de credit Organizația poate percepe un comision unic la eliberarea creditului pentru examinarea documentelor. Mărimea comisionului depinde de tipul creditului, mărimea creditului, istoria creditara a clientului și a. Mărimea comisionului nu poate fi mai mare de 0,04% pe zi din valoarea totală a creditului.****4.9. În conformitate cu prevederile art. 5 a Legii nr. 202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori, Organizația furnizează clientului, în baza clauzelor și a condițiilor de creditare oferite, informația cu privire la dobânda anuală efectivă la contractul de credit solicitat. În conformitate cu prevederile art. 3 a legii sus-menționate dobânda anuală efectivă (DAE) reprezintă costul total al creditului pentru consumator exprimat ca procent anual din valoarea totală a**

creditului. Ecuația fundamentală, care stabilește dobânda anuală efectivă (DAE), exprimă, pe perioada unui an, egalitatea dintre valoarea totală prezentă a tragerilor, pe de o parte, și valoarea totală prezentă a rambursărilor și a costurilor suportate, pe de altă parte, adică:

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

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  $k$ ;
- $t_k$  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;
- $s_l$  este intervalul, exprimat în ani și fracțiuni de an, dintre data primei trageri și data fiecărei rambursări sau plăți următoare.

**4.10.** Prin prezentul Regulament se stabilește că, Organizația de comun acord cu clientul stabilesc modul achitării (anuități, rate, integral) și frecvența plăților. Clientul la alegere poate să restituie creditul obținut: integral, prin achitarea tranșelor lunare egale sau prin achitarea tranșelor în descreștere.

### **MODALITATEA EVALUĂRII BONITĂȚII CLIENTULUI. GARANȚII ÎN SCOPUL EXECUTĂRII CONTRACTELOR DE CREDIT.**

- 5.1.** În scopul acordării creditelor către clienți Organizația va evalua bonitatea clienților, care sunt obligați să transmită suficiente informații veridice, pentru o evaluarea cât mai eficientă. Astfel, Organizația analizează minuțios capacitatea solicitantului de credit de a restitui, la scadență, creditul conform contractului de credit, inclusiv dobânda și costurile aferente.
- 5.2.** Prin prezentul Regulament se stabilește că Organizația poate solicita de la client următoarele documente necesare pentru examinarea cererii cu privire la eliberarea creditului:

- 5.2.1. Document de identificare a clientului (ex. Buletinul de identitate al clientului persoană fizică, etc.);
- 5.2.2. Document/confirmare a veniturilor (ex. Certificatul de salariu, etc.);
- 5.2.3. Documente ce confirmă dreptul de proprietate, după caz;
- 5.2.4. Organizația poate solicita orice alt document necesar pentru analizarea bonității clientului.
- 5.3. Organizația va evalua bonitatea clientului în fiecare caz individual, reieșind din mai mulți factori (modul de evaluare a bonității clientului):
- mărimea veniturilor (inclusiv celor confirmate documentar);
  - existența/lipsa istoriei creditare;
  - existența/lipsa istoriei creditare în raport cu Organizația;
  - existența/lipsa altor datorii active;
  - existența /lipsa bunurilor imobile/mobile în proprietate
  - profesia;
  - vârsta;
  - vechimea la locul de muncă;
  - mediul de proveniență rural sau urban;
  - nivelul studiilor;
  - starea civilă;
  - venitul mediu lunar;
  - consultarea Biroului Istoriilor de Credit.

5.4. **Garanții.** Clienților, în scopul executării contractelor de credit li se pot solicita instituirea unor garanții, în special:

- instituirea fidejusiunii. Pentru persoanele fizice aceasta reprezintă o opțiune, nefiind obligatorie.

Toate garanțiile în cauză pot fi solicitate atât de către Organizație, în scopul asigurării executării unui, sau mai multor contracte de credit, sau pot fi propuse de către clienți, în scopul diminuării costului total evaluat al creditului.

5.4.1. Toate garanțiile în cauză pot fi solicitate atât de către Organizație, în scopul asigurării executării unui, sau mai multor contracte de credit, sau pot fi propuse de către clienți, în scopul diminuării costului total evaluat al creditului.

**5.4.2.** Organizația eliberează clientului creditul în cazul în care acesta (și/sau fidejursorii) îndeplinește criteriile și condițiile de prestare a serviciilor, și anume:

- este cetățean al RM;
- are vârstă cuprinsă între 19 și 70 ani;
- are un venit suficient.

**5.5.** La evaluarea bonității clientului se are în vedere angajamentele totale de plată lunare (principalul și dobânda) ale solicitantului, decurgând din contractul de credit, contracte de leasing, indiferent de creditor.

**5.6.** Pe lângă informațiile transmise de clienți Organizația este în drept, la evaluarea bonității, să acceseze:

- Informații privind istoria creditara. Accesarea acestor informații se face în strictă corespundere cu prevederile contractuale, precum și în baza exigențelor impuse de Legea privind protecția datelor cu caracter personal Nr. 133 din 08.07.2011.
- Informații privind eventualele litigii cu caracter civil și/sau penal în care este implicat clientul prin accesarea portalului [www.instante.iustice.md](http://www.instante.iustice.md).
- Informații livrate de către Agenția Servicii Publice, în bază contractuală.
- Informații livrate de către Serviciul Fiscal de Stat prin intermediul Biroului de istorie creditară.
- Informații sub forma unor istorii creditare livrate de către Biroul de istorie creditară și/sau alte Birouri creditare , în bază contractuală.

## **MODALITATEA DE PRESTARE A SERVICIILOR DE CREDITARE**

**6.1.** Odată cu inițierea contactului cu potențialul client al Societății și până la încheierea contractului de credit, inclusiv pe tot parcursul derulării perioadei contractuale, Organizația, atrage o atenție sporită la fiecare etapă parcursă de către client, în scopul prestării unor servicii responsabile și la cele mai înalte standarde de calitate. Astfel, etapele parcurse de către client sunt descrise în cele ce urmează.

**6.2.** Pentru a beneficia de serviciile de creditare prestate de Organizație, clientul potențial urmează să depună cererea cu privire la eliberarea creditului. Cererea poate fi depusă on-line pe pagina web a Organizației, prin telefon, sau direct la oficiul Organizației. În cadrul acestei etape Organizația identifică clientul și recepționează informația cu privire la serviciul de care clientul este interesat.



Clientul se identifică printr-un act de identitate valabil și furnizează informația necesară în vederea respectării procedurilor cu privire la cunoașterea clientului, precum și în vederea evaluării solvabilității clientului. Totodată, la cerere clientului poate fi eliberat un exemplar al proiectului de contract de credit, pentru a lua cunoștință cu acesta.

- 6.3. Soluționarea cererii - în urma analizei cererii depuse de clienți, Organizația ia decizia de a aproba cererea clientului, sau de a refuză eliberarea creditului, în cazul în care clientul nu întrunește condițiile stabilite în prezentului Regulament.
- 6.4. Semnarea actelor - după aprobarea cererii de eliberare a creditului clientul se prezintă la oficiul Organizației. Contractul încheiat cu clientul corespunde ofertei actuale a Organizației și dezvăluie toate elementele creditului, inclusiv, dar fără a se limita la: costul total al creditului, valoarea totală plătitibilă de către client, dobânda anuală efectivă, durata contractului, rata lunară, modul de calcul al ratei dobânzii, comisioanelor, penalităților după caz. Aceeași informație este stabilită și în informația precontractuală.
- 6.5. Eliberarea creditului - după semnarea de către client a setului necesar de documente, Organizația transferă suma creditului pe contul curent al clientului, indicat de către acesta la semnarea contractului, ori eliberează suma creditului în numerar.
- 6.6. În derularea relațiilor contractuale între clienți și Organizație, clienții pot apela pentru diverse întrebări la serviciul suport clienți la numărul **0-8008-8009** sau email **dacreditda@gmail.com**.

#### **DEZVĂLUIREA COMPONENTELOR COSTULUI TOTAL AL SERVICIILOR.**

- 7.1. Organizația în cadrul activității desfășurate, își construiește modelul de afaceri, conducându-se de valorile precum: transparența, integritatea, încrederea acordată de către client.
- 7.2. Astfel, în scopul respectării valorilor asumate, Organizația pune la dispoziția clientului sau a potențialului client, toate costurile aferente unui contract de credit.
- 7.3. Costul total al serviciilor prestate de către Societate include toate costurile, inclusiv dobânda, comisioanele, taxele și orice alt tip de costuri pe care le suportă debitorul în legătură cu creditul obținut și care sunt cunoscute de Societate.
- 7.4. Costul total al creditului care poate fi aplicat de către Societate este cel stabilit de prevederile Legii 202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori și este reflectat prin DAE (dobânda anuală

efectivă), exprimat ca procent anual din valoarea totală a creditului și inclus în informația precontractuală și contractele de credit.

7.5. Organizația, la prestarea serviciilor de creditare nebanclară, respectiv executarea contractelor, poate percepe de la client următoarele costuri: dobânda contractuală, comision unic și comisionul de administrare care se aplică pentru acțiunile de administrare a Contractului și sumelor de credit, efectuarea calculelor, deservirea Creditului și procesarea plăților.

### **MODALITATEA DE EXECUTARE A CONTRACTULUI DE CĂTRE CLIENT.**

8.1. Conform contractului de credit se stabilește graficul de plată. Restituirea creditului sau plata conform graficului poate avea loc:

- prin transfer de la contul curent al clientului deschis la orice bancă comercială din Republica Moldova la contul bancar al Organizației indicat în contractul de credit;
- prin efectuarea plăților în numerar direct în contul bancar al Organizației, în casieriile din orice filială/agenție ale băncilor comerciale la care este deschis contul de decontare al Organizației;
- prin efectuarea plăților în numerar direct în contul bancar al Organizației, prin intermediul terminalelor furnizorilor de servicii respective cu care Organizația are contractul de prestări servicii;
- în numerar în casieria Organizației.

Data de plată va fi considerată data când sumele respective au ajuns în contul bancar al Organizației.

Organizația contează pe comportamentul contractual exemplar al clienților, însă există riscul ca anumiți clienți să întâmpine dificultăți la achitarea creditului, din diverse cauze subiective sau obiective. Pentru situațiile de întârziere a plăților contractuale de către clienți, Organizația ar putea aplica penalități contractuale în conformitate cu prevederile contractului de credit, iar în cazul în care clientul înregistrează o întârziere de o perioadă mai îndelungată, Organizația își rezervă dreptul, de a rezoluționa anticipat contractul cu clientul și să declare datoria scadentă.

Organizația este în drept să apeleze la companiile externe de colectare a datoriilor, să cesioneze creanța, precum și la instanța de judecată în vederea încasării sumelor datorate acesteia.

8.2. Efectele rambursării anticipate - în cazul rambursării anticipate nu este perceput niciun comision de rambursare anticipată în condițiile Legii nr.202/2013 cu privire la contractele de credit pentru

consum.În astfel de situații, clientul va suporta toate cheltuielile suplimentare pe care le va avea Organizația în legătură cu recuperarea datoriei.

- 8.3. Alte plăți decât dobânda nu pot depăși 0,04% pe zi din valoarea totală a creditului.
- 8.4. La alegere, în cazul în care contractul de credit nu prevede o penalitate de întârziere, Organizația poate percepe o dobândă de întârziere în condițiile prevederilor Codului civil. Organizația va avea dreptul să solicite iar clientul va avea obligația de a plăti dobânda de întârziere conform art. 942 al Codului Civil și stabilită în mărime de la 0 până la 50 % anual.

### **DISPOZIȚII FINALE.**

- 9.1. Prezentul regulament intră în vigoare din momentul aprobării.
- 9.2. Organizația în relațiile cu clienții, pe lângă prevederile prezentului Regulament și altor reglementări interne, se va conduce de legislația în vigoare, inclusiv, Legea nr. 202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori și Legea 308/2017 privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, Codul civil, Hotărârea CNPF 20/5 din 2022.
- 9.3. Prezentul regulament poate fi modificat și completat în baza schimbărilor intervenite în legislația în vigoare și în actele normative corespunzătoare.