

„Aprobat”

Administrator OCN „United Capital” SRL

Cherdivara Ion

30.05.2022



L.S.

REGULAMENTUL PRIVIND MODUL ȘI CONDIȚIILE DE PRESTARE A SERVICIILOR

II. INTRODUCERE

Prezentul Regulament are ca obiect reglementarea spectrului de servicii prestate de către Organizația de Creditare Nebancară, modalitatea de aducere la cunoștință clienților a condițiilor și stabilirea regulilor privind modul și condițiile de evaluare a capacității/bonității beneficiarului/consumatorului de rambursare a creditului nebankar și/sau a leasingului financiar, precum și gradul de acoperire de rezervă a componentelor costului total al serviciului, a modului de calcul a penalității, al ratei dobânzii și/sau a ratei de leasing, precum și modalitățile de garantare de către client a rambursării la scadență a creditului.

Regulamentul asigură atingerea următoarelor obiective:

✓ Stabilirea unui set unitar de reguli care să reglementeze univoc procedura de lucru cu clienții Societății, în vederea respectării obligațiilor ce revin Societății, în calitate de Organizație de Creditare Nebancară, în conformitate cu Legislația în vigoare și în vederea atingerii scopului Societății, care se prezintă de a presta servicii de calitate clienților sai pentru o dezvoltare durabilă, atât în vederea fidelizării clienților cât și în vederea atingerii noilor clienți.

I. PREAMBUL

Organizația de Creditare Nebancară „United Capital” SRL, avînd scopul sporirii accesului la resursele financiare ale persoanelor fizice și juridice în vederea creșterii nivelului de trai al populației și a dezvoltării activității de întreprinzător, își desfășoară activitatea în corespundere cu principiile prevăzute de actele **internationale** – Declarația universală a drepturilor omului, Convenția pentru apărarea drepturilor omului și a libertăților fundamentale, Convenția pentru protecția persoanelor referitor la prelucrarea automatizată a datelor cu caracter personal și a celor **naționale** – Constituția Republicii Moldova, Legea nr.1 din 16.03.2018 „cu privire la organizațiile de creditare nebancară”, Legea nr.202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori și ale Legii nr.308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, Legea nr.190/1994 cu privire la petiționare, Legea nr.105/2003 privind protecția consumatorilor, deasemenea adițional se conformează prevederilor legislației stabilite de Legea nr.122/2008 privind birourile istoriilor de credit, Legea privind protecția datelor cu caracter personal, Legea privind accesul la informație, Cerințele față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr.1123 din 14 decembrie 2010, Regulamentul privind creditarea responsabilă a consumatorilor de către bănci nr. 101 din 19.05.2022 (în vigoare din 01.07.2022) aprobat prin Hotărârea Comitetului executiv al Băncii Naționale a Moldovei și Hotărârea CNPF nr. 20/5 din 20.05.2022, Legea nr.192/1998 privind Comisia Națională a Pieței Financiare și regulamentelor emise de această autoritate – care este autoritatea de supraveghere, precum și alte acte legislative/normative de profil.

II. INTRODUCERE

Prezentul Regulament are ca obiect reglementarea spectrului de servicii prestate de către Organizația de Creditare Nebancară, modalitatea de aducere la cunoștința clienților a condițiilor și stabilirea regulilor privind modul și condițiile de evaluare a capacității/bonității beneficiarului/consumatorului de rambursare a creditului nebanca și/sau a leasingului financiar, precum și gradul de acoperire de acoperire cu gaj, inclusive criteriile și condițiile de prestare a serviciilor, dezvăluirea componentelor costului total al serviciului, a modului de calcul a penalității, al ratei dobînzii și/sau a ratei de leasing, precum și modalitățile de garantare de către client a rambursării la scadență a creditului.

Regulamentul asigură atingerea următoarelor obiective:

- ✓ Stabilirea unui set unitar de reguli care să reglementeze univoc procedura de lucru cu clienții Societății, în vederea respectării obligațiilor ce revin Societății, în calitate de Organizație de Creditare Nebancară, în conformitate cu Legislația în vigoare și în vederea atingerii scopului Societății, care se prezintă de a presta servicii de calitate clienților sai pentru o dezvoltare durabilă, atât în vederea fidelizării clienților cât și în vederea atingerii noilor clienți;

- ✓ Stabilirea responsabilităților angajaților societății cu privire la exercitarea atribuțiilor de serviciu cu bună credință și profesionalism, întrucât angajații societății sunt cei care nemijlocit reprezintă Societatea în relațiile cu clienții și contribuie la formarea și menținerea bunei reputații profesionale a Societății și a calității serviciilor prestate.

III. NOȚIUNI GENERALE.

În sensul prezentului Regulament, următoarele noțiuni semnifică:

organizație de creditare nebancară – societate pe acțiuni sau societate cu răspundere limitată, care desfășoară cu titlu profesional:

- a) acordarea de credite nebancare;
- b) Leasing financiar, alte intermediieri financiare;
- c) Operațiuni de factoring;
- d) Activitate de agent bancassurance;
- e) Activitatea de prestare a serviciilor de plată de către societățile de plată, societățile emitente de monedă electronică, furnizorii de servicii poștale

Client – persoană care beneficiază sau a beneficiat de serviciile organizației de creditare nebancară ori persoană cu care organizația de creditare nebancară a negociat prestarea serviciilor de creditare nebancară, chiar dacă prestarea respectivă nu a avut loc;

consumator – persoană fizică care intenționează să comande ori să procure sau care comandă, procură ori folosește produse și servicii pentru necesități nelegate de activitatea de antreprenor sau cea profesională;

creditor – persoană fizică sau juridică care acordă sau se angajează să acorde credite sau împrumuturi fiind în exercițiul activității sale comerciale sau profesionale;

credit (credit nebancar) – angajament de a acorda bani ca împrumut cu condiția rambursării acestora, a plății dobânzii și/sau a altor plăți aferente; prelungire a termenului de rambursare a datoriei; angajament de a achiziționa o creanță sau alte drepturi de a efectua o plată de către organizația de creditare nebancară;

leasing financiar - totalitatea raporturilor care iau naștere în scopul și în cadrul realizării unui contract de leasing, prin care se prevede expres transferul către locatar, la momentul expirării contractului, al dreptului de proprietate asupra bunului care face obiectul leasingului;

credit acordat persoanei fizice (credit) – creditul nebancar sau leasingul financiar astfel cum sunt definite în art. 3 din Legea nr.1/2018 cu privire la organizațiile de creditare nebancară și prezentul Regulament, acordat în temeiul contractului de credit pentru consumatori, potrivit art. 3 din Legea 202/2013;

credit acordat consumatorului – credit nebancar sau leasingul financiar, definit conform Legii nr. 1/2018 și prezentul Regulament, acordat în temeiul contractului de credit pentru consumatori, definit potrivit art. 3 din Legea nr. 202/2013 și anume: „contract prin care un creditor acordă sau se angajează să acorde unui consumator un credit sub forma de amânare la plată, împrumut sau alte facilități

similare, cu excepția contractului pentru prestarea de servicii în mod continuu sau pentru furnizarea de bunuri de același fel, atunci când consumatorul plătește pentru acestea în rate, pe toată durata furnizării lor;

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 sînt cunoscute de creditor, cu excepția taxelor notariale; costurile pentru serviciile accesorii aferente contractului de credit, în special valoarea medie a primelor de asigurare, sînt incluse în cazul în care obținerea creditului sau obținerea acestuia potrivit clauzelor și condițiilor prezentate este condiționată de încheierea unui contract de servicii;

dobînda anuală efectivă (DAE) – costul total al creditului pentru consumator exprimat ca procent anual din valoarea totală a creditului, inclusiv „costurile administrării unui cont care înregistrează atît operațiunile de plată, cît și tragerile, costurile de utilizare a unui mijloc de plată atît pentru operațiunile de plată, cît și pentru trageri, precum și alte costuri privind operațiunile de plată sînt incluse în costul total al creditului către consumator, cu excepția cazului în care deschiderea contului este opțională, iar costurile contului au fost indicate clar și separat în contractul de credit sau în orice alt contract încheiat cu consumatorul în scopul calculării dobînzii anuale efective, 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 credit;

rata dobînzii aferente creditului – rată a dobînzii exprimată ca procent fix sau flotant aplicat anual sumei trase din credit;

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

servicii accesorii – servicii care apar în legătură cu acordarea, administrarea și stingerea creanței debitorului;

valoarea totală a creditului – sumele totale puse la dispoziție în baza unui contract de credit;

valoarea totală plătitibilă de către consumator – suma dintre valoarea totală a creditului și costul total al creditului pentru consumator.

bonitatea consumatorului – capacitatea consumatorului de a restitui, la scadență, creditul conform contractului de credit, inclusiv dobînda și costurile aferente;

raportul credite la garanții, RCG - raportul dintre valoarea creditului acordat persoanei fizice și valoarea imobilului gajat aferent creditului respectiv, exprimat în %;

raportul dintre serviciul datoriei și venituri, RSDV, gradul total de îndatorare
- raportul dintre serviciul datoriei și venitul mediu al debitorului, exprimat în %;

prelucrarea datelor cu caracter personal – orice operațiune sau serie de operațiuni care se efectuează asupra datelor cu caracter personal prin mijloace automatizate sau neautomatizate, cum ar fi colectarea, înregistrarea, organizarea, stocarea, păstrarea, restabilirea, adaptarea sau modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, dezvăluirea prin transmitere, diseminare sau orice alt mod, alăturarea sau combinarea, blocarea, stergerea sau distrugerea;

sistem de evidență a datelor cu caracter personal – orice serie structurată de date cu caracter personal accesibile conform unor criterii specifice, fie că este centralizată, descentralizată ori repartizată după criteriile funcționale sau geografice;

sistem informațional de date cu caracter personal – totalitatea resurselor și tehnologiilor informaționale interdependente, de metode și de personal, destinată păstrării, prelucrării și furnizării de informație care conțin date cu caracter personal;

consemnământul subiectului datelor cu caracter personal – orice manifestare de voință, expresă și necondiționată, în formă scrisă sau verbal, prin care subiectul datelor cu caracter personal acceptă să fie prelucrate datele care îl privesc.

IV. POLITICA DE SECURITATE.

În procesul de activitate, Organizația de creditare nebancară pe lângă scopul de sporire a creșterii nivelului de trai al populației și a dezvoltării activității de întreprinzător, urmează să asigure o dezvoltare durabilă în domeniul creditării nebancare, precum și să asigure transparență în activitatea sa, să respecte drepturile clienților și a normelor concurenței loiale. În acest sens, Organizația de creditare nebancară necesită să întreprindă o serie de măsuri de precauție și să își asume anumite obligații.

Prin urmare,-

Măsuri de precauție privind clienții:

- identificarea și verificarea identității clienților în baza actelor de identitate, precum și a documentelor, datelor sau informațiilor obținute dintr-o sursă credibilă și independentă;
- identificarea beneficiarului efectiv și adoptarea de măsuri adecvate și bazate pe risc pentru verificarea identității acestuia, astfel încât entitatea să aibă certitudinea că cunoaște cert cine este beneficiarul efectiv, inclusiv adoptarea unor măsuri rezonabile pentru a înțelege structura proprietății și structura de control ale clientului;
- obținerea informației despre sursa bunurilor clientului;
- să evalueze bonitatea debitorului, bazându-se pe informații din surse oficiale care să documenteze veniturile confirmate;
- să se asigure că capacitatea debitorului de a-și îndeplini obligațiile în temeiul contractului de credit nu se bazează pe o ipoteză nejustificată sau pe așteptări nejustificate de o creștere

semnificativă a sursei de venit a debitorului, dar pe veniturile cu caracter oficial efectiv încasate;

- să se bazeze primordial pe principiul rambursării creditului din venitul debitorului și nu pe recuperarea forțată din bunul gătat sau din contul modificărilor valorii bunului gătat, sau din contul altor active ale debitorului;
- înțelegerea scopului și a naturii dorite a relației de afaceri și, dacă este necesar, obținerea și evaluarea informației privind acestea;
- Măsurile de precauție privind clienții sînt aplicate de către entitate nu doar tuturor clienților noi, ci și clienților existenți, în funcție de risc, la necesitate, inclusiv atunci cînd circumstanțele relevante privind clientul se modifică;

Obligațiile entității:

- monitorizarea continuă a relației de afaceri, inclusiv examinarea tranzacțiilor încheiate pe toată durata relației respective, pentru a se asigura că tranzacțiile realizate sînt conforme cu informațiile deținute de entitate referitoare la client, la profilul activității și la profilul riscului, inclusiv la sursa bunurilor, și că documentele, datele sau informațiile deținute sînt actualizate;
- Entitatea solicită, iar Clienții sînt obligați să prezinte, la cererea entității, toată informația, documentele și copiile de pe acestea necesare implementării măsurilor de precauție, iar în cazul survenirii circumstanțelor noi legate de beneficiarii efectivi, să actualizeze, din propria inițiativă, datele deja prezentate. Corectitudinea și veridicitatea documentelor prezentate sînt certificate de către clienți în mod obligatoriu;
- să evalueze, în mod obiectiv, toți factorii semnificativi implicați, ținînd cont de informațiile obținute din sistemele de informații și alte surse oficiale utilizate pentru evaluarea bonității și de alte informații disponibile creditorului care pot afecta bonitatea debitorului, în special sustenabilitatea veniturilor debitorului, istoria de credit, potențialul de modificare a veniturilor (creștere și scădere) și toate obligațiile financiare existente cunoscute creditorului;
- să urmărească scopul ca activitățile sale de creditare să nu contribuie la acumularea excesivă a gradului de îndatorare a debitorilor;
- în cazul creditelor ipotecare/imobiliare, să se bazeze pe limitarea raportului „raportul credite la garanții” (RCG);
- în activitatea de creditare, să fie respectate limitele aferente indicatorului „raportul dintre serviciul datoriei și venituri” (RSDV);
- să respecte limitarea scadenței maxime a creditului;

- să asigure stabilirea graficului de rambursare a creditului în tranșe regulate și relativ egale, fără amânarea plății principalului în apropierea scadenței creditului, în vederea evitării concentrării plăților și îndatorării excesive a debitorului;
- Evaluarea bonității unui debitor reprezintă evaluarea capacității debitorului de a-și asuma o anumită obligație în temeiul contractului de credit pe care debitorul ar putea să o onoreze împreună cu obligațiile de credit/împrumut deja asumate. Scopul este de a preveni orice întârzieri în efectuarea plăților, nerambursarea creditului acordat sau exercitarea dreptului de gaj;
- Se interzice să se deschidă și să se țină conturi anonime, conturi pe nume fictive, carnete de economii anonime, să stabilească ori să continue o relație de afaceri cu o bancă fictivă sau cu o bancă despre care se știe că permite unei bănci fictive să utilizeze conturile sale sau care pune la dispoziție pentru clienții săi conturi anonime;

Deasemenea, pe lângă raportare și monitorizare Entitatea este obligată să identifice și să evalueze riscurile de spălare a banilor și de finanțare a terorismului în domeniul propriu pînă la:

- a) lansarea și dezvoltarea de produse și servicii noi;
- b) utilizarea tehnologiilor noi sau aflate în dezvoltare, atît pentru produsele și serviciile noi, cît și pentru cele existente.

În procesul de evaluare a riscurilor de spălare a banilor și de finanțare a terorismului, entitatea utilizează diferite variabile aferente domeniului de activitate, inclusiv, destinația unui cont sau scopul relației de afaceri, volumul activelor depuse sau mărimea tranzacțiilor efectuate de client, frecvența și durata relației de afaceri.

Măsurile de raportare a operațiunilor suspecte, -

În cazul depistării operațiunilor suspecte, acestea se înregistrează de către entitatea raportoare prin completarea formularelor speciale și/sau prezentarea datelor, conform legislației în vigoare, cu raportarea ulterioară SPCSB în mod discret.

Responsabilii din cadrul Entității informează, după caz, CNPF sau alte organe cu funcții de supraveghere a entității în conformitate cu Legea cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, despre activitățile și tranzacțiile suspecte, cazurile de fraudă ce afectează esențial siguranța, stabilitatea sau reputația entității.

Entitatea informează imediat SPCSB despre oricare activitate sau tranzacție suspectă, în decurs de pregătire, de realizare sau deja realizată. Datele privind tranzacția suspectă sînt reflectate într-un formular special, care se remite SPCSB în cel mult 24 de ore.

Responsabilul din cadrul entității completează un formular special pentru tranzacțiile realizate sau în proces de realizare printr-o operațiune în valoare de peste 500 mii lei, precum și cele realizate prin mai multe operațiuni, în decursul a 30 de zile calendaristice, în valoarea menționată. Formularul se remite SPCSB cel târziu la data de 15 a lunii imediat următoare lunii de gestiune.

În procesul monitorizării operațiunilor și tranzacțiilor suspecte colaboratorul acționează strict conform legislației și ținând cont de respectarea drepturilor clienților.

Persoanele responsabile de identificarea și raportarea operațiunilor și tranzacțiilor suspecte:

1. Administratorul, Cherdivara Ion _____
2. Reprezentantul, Novîi Marina _____
3. Contabilul-Şef, Țîmbalari Ala _____

Persoanele nominalizate sînt cunoscute cu prevederile Legii nr. 308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, precum și cu prevederilor REGULAMENTULUI privind măsurile de prevenire și combatere a spălării banilor și finanțării terorismului pe piața financiară nebanară aprobat prin Hotărârea nr. 49/14 din 21 octombrie 2011 de către Comisia Națională a Pieței Financiare.

V. SPECTRUL DE SERVICII/ MODUL DE EVALUARE A CLIENTULUI/CONDIȚIILE DE PRESTARE A SERVICIILOR.

Organizația de creditară nebanară pune la dispoziția clienților un spectru larg de servicii, ca urmare a necesității fiecărui client. Astfel, în urma interviului cu clientul, Creditorul propune clientului serviciile sale și prezintă acestuia lista actelor și informația necesară pentru a contracta un anumit serviciu. Deasemenea, la momentul descrierii fiecărui serviciu propus, Creditorul informează în mod obligatoriu toate costurile serviciului, dezvăluirea componentelor, modalitatea de calcul a ratei/dobînzii, a penalității, precum și modalitățile de garantare de către client a rambursării creditului, costul total al serviciului, alte cheltuieli adiționale care urmează de a fi suportate de client în procesul de garantare a creanței.

Creditorul deține pe suport de hârtie informația necesară pentru fiecare serviciu prestat, condițiile necesare care urmează a fi întrunite pentru a beneficia de credit și aceasta urmează a fi pusă la dispoziția clientului în cazul în care acesta o solicită materializată.

Creditorul își rezervă dreptul de a refuza în acordarea creditului fără a da o explicație clientului, dacă are suspiciuni că acesta nu își v-a putea onora obligațiile de rambursare a creditului, ca urmare a aplicării măsurilor de precauție descrise în politica de securitate.

Clientul, după ce a fost pe deplin informat despre gama de servicii prestate și în cazul în care s-a convenit la un anumit serviciu, este informat din start - „verbal” și ulterior, va fi obținut acordul „în scris” completând „Consemțământul subiectului istoriei de credit pentru solicitarea/prezentarea informației de/la biroul istoriei de credit”, despre faptul că, urmează să fie accesate datele cu caracter

personal, urmează să fie efectuată o analiză amplă a acestor date, precum și că la necesitate acesta urmează să prezinte informații suplimentare necesare companiei pentru a se da o apreciere capacității de plată a clientului. Totodată, se explică clientului că, ca urmare a încheierii contractului de împrumut, clientul declară pe propria răspundere și garantează că:

- Informația descrisă de către Împrumutat în Cererea de acordare a împrumutului corespunde adevărului și este completă (pct. 1.1.2. din contractul de împrumut), precum și faptul că: Împrumutatorul/Creditorul nu preia riscul de forță majoră și nu răspunde de autenticitatea documentelor prezentate de Împrumutat/Client, acesta răspunzând conform legii, pentru orice document fals sau cu conținut eronat (pct. 6.1. din contractul de împrumut);
- Împrumutatul/Clientul permite Împrumutatorului/Creditorului să verifice veridicitatea informației prezentate la completarea cererii prin toate mijloacele legale posibile (pct. 1.1.4. din contractul de împrumut);
- Împrumutatul consimte și este de acord ca Împrumutatorul să facă publice datele sale cu caracter personal în cazul în care Împrumutatul este în întârziere de plată cu mai mult de 30 de zile, iar datele se vor referi la numele, prenumele, patronimicul, data nașterii, codul personal, suma datoriei și restanței, precum și transmită aceste date birourilor de creditare, de colectare a datoriilor, precum și altor instituții care duc evidența datornicilor (pct. 8.8. din contractul de împrumut).

Operațiunile de prestare a serviciilor de către Organizația de Creditare Nebancară OCN „United Capital” SRL se consemnează în documente contractuale din care rezultă clar toate condițiile operațiunilor respective.

La momentul semnării contractului de către persoana împuternicită de a reprezenta Organizația de creditare nebancară, se atrage atenția clientului asupra punctelor considerate esențiale de către Împrumutator sub semnătură proprie a Împrumutatului.

Clientul este informat asupra drepturilor sale, modalitatea de soluționare a divergențelor, a litigiilor apărute și mecanismele de soluționare a pretențiilor clienților.

CREDITELE OFERITE DE SOCIETATE

Societatea oferă clienților săi credite potrivit ofertelor Societății, care au fost aprobate în vederea oferii acestora clienților.

Societatea oferă următoarele produse:

- ❖ **Credit ordinar**, cu o dobândă fixă de 3% lunar din corp credit, comision de acordare care variază în dependență de suma solicitată, termenul creditului la cererea clientului și/sau convenită de părți;
- ❖ **Împrumuturi preferențiale**, sunt credite acordate prin intermediul procedurii de parteneriat, încheiate între OCN „United Capital” SRL și Partener. Partenerul își asumă obligația de a presta serviciile sale, sau de a comercializa bunuri conform scopului său comercial prin intermediul OCN „United Capital” SRL către solicitanți/consumatori. OCN “United Capital” SRL își asumă obligația de a oferi

cumpărătorilor de bunuri ale Partenerului, după respectarea tuturor cerințelor și condițiilor stabilite de părți în contractul de parteneriat, conform următoarelor condiții/produse:

○ **Împrumut preferențial mixt 1 pe termen de 6 luni:**

La momentul contractării împrumutului OCN "United Capital" SRL își asumă obligația de a transfera în decurs de trei zile bancare din momentul primirii documentelor aferente împrumutului către Partener suma integrală a împrumutului contractat de consumator. Creditul pentru solicitant/consumator este la 0% dobândă contractuală.

○ **Împrumut preferențial mixt 2 pe termen de 12 luni:**

La momentul contractării împrumutului OCN "United Capital" SRL își asumă obligația de a transfera în decurs de trei zile bancare din momentul primirii documentelor aferente împrumutului către Partener suma integrală a împrumutului contractat de consumator. Creditul pentru solicitant/consumator este la 0% dobândă contractuală.

După tipul de asigurare:

- Credite nebancare neasigurate;
- Credite nebancare asigurate prin fidejutor;
- Credite nebancare asigurate prin fidejusiune și/sau gaj/ipotecă.

După termen:

- Credite nebancare pe termen scurt – credite eliberate pe un termen de la o lună până la un an;
- Credite nebancare pe termen mediu – credite eliberate pe un termen de la un an și o zi până la 3 ani;
- Credite nebancare pe termen lung – credite eliberate pe termen de la trei ani și o zi până la cinci ani.

Angajații Societății v-or prezenta clienților informația aferentă serviciului de credit, inclusiv valoarea creditului, valoarea totală plătită a creditului care să reflecte costul creditului pentru client, termenul creditului, mărimea ratelor lunare potrivit graficului de rambursare, comisioanele și dobânda aferentă, dobânda anuală efectivă, precum și consecințele în caz de neonorare corespunzătoare a obligațiilor contractuale, inclusiv penalitățile aplicabile, garanțiile solicitate pentru anumite produse creditare (după caz, fidejusiune, gaj, ipotecă), atât la prezentarea informației precontractuale, precum și la semnarea contractului, cu anexele la acesta.

Angajații Societății vor prezenta explicații clienților și vor răspunde la întrebări cu referire la creditele oferite de Societate.

Societatea are dreptul, la discreția sa și/sau în scop de marketing, să aprobe produse de credit pe termen scurt, cu aplicarea reducerii de până la 100% din dobânda creditului, precum și din comisioane și costuri. Societatea este în drept să efectueze acte unilaterale de remiteri de datorie (casare a sumelor calculate), având în vedere că asemenea acțiuni sunt în beneficiul clientului și sunt aprobate de Societate.

COMPONENTELE COSTULUI TOTAL AL SERVICIILOR

Costul total al serviciilor prestate de către Societate include toate costurile, inclusive dobânda, comisionul de acordare a creditului, taxele și orice alt tip de costuri pe care le suportă debitorul în legătură cu creditul obținut. OCN „United Capital” la eliberarea creditelor înregistrează următoarele încăsări:

- Dobânda contractuală/pentru utilizarea creditului – care se regăsește în cazul contractelor de credit ordinar, fiind divizată și identificată în graficul de rambursare a creditului, și prezentă, procentul respectiv din suma oferită de credit, ce trebuie plătită pentru folosirea creditului, care se achită lunar conform graficului de rambursare;
Cât privește produsul oferit de OCN în cadrul împrumuturilor preferențiale pentru consumator dobânda în dependență de categoria selectată, procentul este înglobat în corp credit, devenind parte integrantă a corpului creditar și divizat în rate egale, plata efectuându-se conform graficului de rambursare anexat la contract.
- Penalitățile aferente contractului de credit vor fi calculate conform modului stabilit de către Societate, în actele sale interne și în contractele încheiate cu debitorii, cu respectarea prevederilor legislației, și anume a Codului Civil art. 625-630, inclusiv a Legii nr. 202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori. Debitorul va trebui să plătească o penalitate pentru fiecare zi de întârziere, calculată ca procent fix în mărime de 0,04% din suma restantă, stipulat în dispozițiile contractului de împrumut, începând cu ziua imediat următoare după termenul de plată conform graficului de rambursare a împrumutului, care este parte integrantă a contractului de împrumut și până la plata totală a tuturor sumelor restante în baza contractului de împrumut, dar suma totală care va fi percepută nu va putea depăși dublu soldului maxim al creditului utilizat. Alte plăți decât dobânda nu poate depăși 0,04% pe zi din valoarea totală a creditului.
- Dobânda de întârziere – organizația va avea dreptul să solicite, iar clientul va avea obligația de a plăti dobânda de întârziere conform art. 619 al Codului Civil și stabilită de comun acord cu clientul și Organizația în mărime de la 0 până la 50% anual.
- Comisionul unic la eliberarea creditului, care se aplică doar în cazul acordării creditelor ordinare.

În conformitate cu prevederile art. 22 din Legea RM nr. 62 din 21.03.2008 privind reglementarea valutară, toate creditele Organizației se eliberează în monedă națională.

Organizația eliberează credite cu rata dobânzii fixă. Mărimea ratei dobânzii variază de la 0% până la 50% anual. Rata dobânzii depinde de mărime creditului, termenul creditului, garanțiile prezentate de client, istoria creditară 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 creditor. Decizia finală privind mărimea dobânzii stabilite se ia de Administratorul Organizației.

Durata contractelor – variază de la termenul minim de una lună până la termenul maxim de 60 de luni, însă în cazurile contractelor de credit asigurate prin ipotecă durata contractului poate fi stabilită de comun acord cu clientul pe un termen mai mare de 60 luni, dar nu poate depăși termenul de 25 ani.

La semnarea contractelor de credit de tip ordinar Organizația poate percepe un comision unic la eliberarea creditului pentru examinarea documentelor. Mărimea comisionului depinde de mărimea creditului, istoria creditară a clientului ș.a. Mărimea comisionului nu poate fi mai mare de 0,04% pe zi din valoarea totală a creditului.

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 condițiilor de creditare oferite, informația cu privire la dobânda anuală efectivă la contractual de credit solicitat. În conformitate cu prevederile art. 3 a legii sus-numite 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, exprimă, pe perioada unui an, egalitate 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.

Prin prezentul Regulament se stabilește că Organizația de comun acord cu clientul stabilesc modul achitării și frecvența plății. Clientul la alegere poate să restituie creditul obținut: integral, prin achitarea tranșelor lunare egale sau prin achitarea tranșelor în descreștere (conform graficului de rambursare stabilit).

VI. MODUL DE EVALUARE A BONITĂȚII CLIENTULUI.

OCN „United Capital” SRL în rezultatul verificării clientului în baza sistemelor informaționale, de la birourile de credit, ca urmare a acordului obținut preventiv la accesarea de date cu caracter personal, procedură stabilită în capitolul VI al prezentului Regulament, precum și în urma evaluării informațiilor descrise în cererea de acordare a împrumutului, și a altor informații obținute de la client, efectuează o sinteză a bonității clientului, înainte de încheierea unui contract de credit. În cazul în care Împrumutatorul consideră că există riscuri sau suma solicitată este prea mare și nu are acoperire justificativă, poate să solicite garanții pentru anumite produse creditare, printre care: fidejusiune, gaj, ipotecă, garanție bancară).

OCN „United Capital” SRL, este conștientă că, Creditarea responsabilă reprezintă activitatea de creditare, în cadrul căreia creditorul efectuează o evaluare a bonității debitorului, nu își asumă un risc excesiv de credit, nu permite debitorului să își asume obligații financiare excesive și nu contribuie la acumularea excesivă a gradului de îndatorare a debitorilor.

Prin urmare, anterior încheierii contractului de credit cu debitorul, creditorul trebuie:

- 1) să evalueze bonitatea debitorului, bazându-se pe informații din surse oficiale care să documenteze veniturile confirmate, potrivit prezentului Regulament;
- 2) să se bazeze primordial pe principiul rambursării creditului din venitul debitorului și nu pe recuperarea forțată din bunul gătat sau din contul modificărilor valorii bunului gătat, sau din contul altor active ale debitorului;
- 3) să se asigure că capacitatea debitorului de a-și îndeplini obligațiile în temeiul contractului de credit nu se bazează pe o ipoteză nejustificată sau pe așteptări nejustificate de o creștere semnificativă a sursei de venit a debitorului, dar pe veniturile cu caracter oficial efectiv încasate;
- 4) să evalueze, în mod obiectiv, toți factorii semnificativi implicați, ținând cont de informațiile obținute din sistemele de informații și alte surse oficiale utilizate pentru evaluarea bonității și de alte informații disponibile creditorului care pot afecta bonitatea debitorului, în special sustenabilitatea veniturilor debitorului, istoria de credit, potențialul de modificare a veniturilor (creștere și scădere) și toate obligațiile financiare existente cunoscute creditorului;
- 5) să urmărească scopul ca activitățile sale de creditare să nu contribuie la acumularea excesivă a gradului de îndatorare a debitorilor;
- 6) în cazul creditelor ipotecare/imobiliare, să se bazeze pe limitarea raportului „raportul credite la garanții” (RCG);
- 7) în activitatea de creditare, să fie respectate limitele aferente indicatorului „raportul dintre serviciul datoriei și venituri” (RSDV);
- 8) să respecte limitarea scadenței maxime a creditului;
- 9) să asigure stabilirea graficului de rambursare a creditului în tranșe regulate și relativ egale, fără amânarea plății principalului în apropierea scadenței creditului, în vederea evitării concentrării plăților și îndatorării excesive a debitorului.

8. Evaluarea bonității unui debitor reprezintă evaluarea capacității debitorului de a-și asuma o anumită obligație în temeiul contractului de credit pe care debitorul ar putea să o onoreze împreună cu obligațiile de credit/împrumut deja asumate. Scopul este de a preveni orice întârzieri în efectuarea plăților, nerambursarea creditului acordat sau exercitarea dreptului de gaj.

Decizia creditorului de a acorda credit trebuie să se bazeze pe o evaluare prudentă a capacității debitorului de a rambursa creditul pe durata contractului de credit.

În cazul în care creditul este acordat către două sau mai multe persoane (codebitori, care pot fi exclusiv rudele directe (părinte, frate, soră, fiu ori fiică), rudele prin afinitate (soț/soție, părinte, frate ori soră a soțului/soției) sau concubinul/concubina, venitul și obligațiile financiare ale acestora trebuie evaluate împreună.

Fidejursorul nu poate garanta mai mult decât partea neacoperită de gaj a creditului. Fidejursorul va semna un formular tipizat conform anexei la prezentul Regulament.

La evaluarea bonității unui debitor, creditorul asigură colectarea și evaluarea informațiilor cu privire la:

- 1) veniturile confirmate ale debitorului, diversitatea, sustenabilitatea, dinamica posibilă a venitului în viitor etc.;
- 2) obligațiile debitorului în temeiul contractului de credit solicitat și al altor contracte, precum și alte obligații financiare pe baza informațiilor furnizate de debitor;
- 3) istoria de credit a debitorului, obligațiile financiare restante și alte informații despre îndeplinirea necorespunzătoare a obligațiilor financiare curente sau anterioare de către debitor;
- 4) impactul circumstanțelor indicate de debitor sau cunoscute de creditor asupra situației economice și financiare a debitorului, precum și al altor factori, care pot afecta capacitatea debitorului de a-și îndeplini obligațiile financiare, care pot provoca probleme financiare sau îndatorarea excesivă a debitorului.

Completarea informației, se va efectua după verificarea de către creditor a acesteia cu datele din sursele oficiale, sistemele informaționale relevante pentru evaluarea bonității debitorului, precum și cu informațiile aferente istoriilor de credit.

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

În cazurile când debitorul este angajat într-o activitate individuală, desfășoară activitate în baza patentei de întreprinzător, efectuează lucrări sezoniere și/sau primește venituri neregulate, creditorul verifică sustenabilitatea veniturilor debitorului și informațiile legate de capacitatea de a îndeplini obligațiile care decurg din contractul de credit, bazându-se doar pe veniturile oficiale, caracterul regulat al cărora va fi recunoscut în cazul în care se vor confirma cel puțin 3 încasări în 6 luni consecutive efectuate pe parcursul a ultimilor 12 luni până la depunerea cererii pentru credit.

În cazul în care părțile unui contract de credit convin să modifice suma totală a creditului, creditorul, înainte de orice creștere a valorii totale a creditului, va actualiza informațiile disponibile despre debitor similar unei solicitări noi de credit, bunul gajat și, în baza informațiilor actualizate, va efectua o evaluare repetată a bonității debitorului.

În cazul în care contractul de credit este atașat la cursul valutei alta decât cea, în care debitorul primește venituri, debitorul trebuie să confirme dispunerea de garanții reale estimate la valoarea de piață, la un nivel minim calculat al RCG de 30%.

VII. CRITERIILE ȘI CONDIȚIILE DE PRESTARE A SERVICIILOR.

Organizația de Creditare Nebancară pune la dispoziția clientului, cu suficient timp înainte de încheierea unui contract, un volum de informații suficiente pentru a asigura dreptul la informare a acestuia și, respectiv, posibilitatea reală de a lua o decizie informată cu privire la eventuala beneficiere de serviciile prestate de către Societate.

În cadrul etapei precontractuale, Societatea, identifică clientul și recepționează informația cu privire la serviciul de care clientul este interesat. Clientul completează cererea de acordare a împrumutului. Clientul se identifică printr-un act de identitate valabil și pune la dispoziție informația necesară în vederea respectării procedurilor cu privire la cunoașterea clientului, precum și în vederea evaluării bonității Clientului. În dependență de rezultatul axaminării cererii de către Societate, clientul este notificat cu privire la acceptarea sau refuzul cererii de eliberare a creditului, precum și este informat cu privire la suma acceptată spre finanțare de către Societate. Clientului îi este furnizată informația pre-contractuală în vederea evaluării de către client a ofertei Societății și luării unei decizii în privința contractării sau necontractării creditului. Clientului îi sunt puse la dispoziție actele aferente contractului de credit, în vederea informării depline cu condițiile contractuale.

În cazul acceptării de către Client a condițiilor de finanțare și după oferirea tuturor clarificărilor de rigoare, Societatea încheie cu Clientul contractul de împrumut. Contractul conține toată informația financiară obligatorie, inclusiv graficul de rambursare a creditului, cu indicarea sumelor totale plătibile, data, data de plată a ratei, sumele spre rambursare, fiind efectuată diferențierea dintre dobânzi și corp credit.

Contractul încheiat cu Clientul corespunde ofertei actuale a Societății și cuprinde toate componentele costului total al creditului, dobânda anuală efectivă, al ratei dobânzii, precum și va fi indicată penalitatea care urmează să fie incasată în caz de întârziere la plată. Aceeași informație este explicit expusă clientului și în informația precontractuală.

Dobânda de întârziere pentru creditele acordate este limitată la soldul principalului creditului (de la 0 până la 50% anual), indiferent de durata admisă a întârzierii, în vederea excluderii supraîndatorării populației și a oferi posibilitatea

rambursării datoriilor înregistrate de către clienți care întâmpină dificultăți financiare pregnante.

La alegerea clientului, suma creditului poate fi eliberată Clientului în numerar la sediul Împrumutatorului, sau prin transfer bancar pe contul Împrumutatului.

Împrumutatul are obligația să efectueze plata remunerațiilor contractuale datorate în corespundere cu prevederile contractului de împrumut, la data indicată în contractul de credit, în corespundere cu graficul de rambursare a creditului atașat la contractul de împrumut. Rambursarea sumelor datorate urmează a fi efectuate prin una din următoarele metode:

- Depunerea banilor în contul Împrumutatorului, deschis la BC „Moldova-Agroindbank” SA. În cazul efectuării plății prin transfer bancar, plata este considerată ca fiind efectuată când suma este creditată în contul bancar al Societății;
- Depunerea banilor în caserie la sediul Împrumutatorului, situat pe adresa Mitropolit Varlaam 84, of.12, mun. Chișinău.

În derularea relațiilor contractuale între Clienți și Societate, Clienții pot apela pentru diverse întrebări la numărul de telefon 069914446.

Pentru situațiile de întârziere a plăților contractuale de către Clienți, se aplică penalități contractuale în mărime de 0,04% din suma neachitată pentru fiecare zi de întârziere, iar în cazul în care, Clientul înregistrează o perioadă de întârziere mai îndelungată, Societatea își rezervă dreptul de a rezilia anticipat contractul cu Clientul și să declare datoria scadentă.

Societatea poate să acorde anumite facilități Clienților săi, la achitarea datoriilor în mod individual, astfel, de măsuri având scopul de a facilita clienții să-și onoreze obligațiile contractuale asumate față de Societate.

În cazul înregistrării unei restanțe cu o vechime mai mare de 30 de zile, Împrumutatorul are dreptul să declanșeze procedura de executare silită a împrumutului și a altor plăți datorate, fără somație, urmând va toate cheltuielile legate de recuperarea împrumutului, inclusiv celor judiciare, de angajare a unui avocat sau a terțelor persoane în vederea recuperării împrumutului, să fie suportate de către Împrumutat.

Societatea este în drept să cesioneze parțial sau integral creanțele aferente companiilor externe de colectare a datoriilor, precum și să depună cereri de recuperare a datoriei în instanța de judecată Chișinău (sediul Centru).

VIII. MODALITĂȚILE DE GARANTARE A CREDITULUI.

OCN „United Capital” SRL analizând fiecare cerere de credit în parte, luând în calcul suma creditului solicitată, istoria creditară a clientului, termenul de solicitare a creditului, frecvența de plată solicitată, precum și alte criterii, în cazul în care consideră oportună antrenarea unor garanții suplimentare de garantare a creditului, va solicita clientului, fie antrenarea unei persoane garante, semnându-se în acest caz contract de fidejusiune, fie constituirea unui gaj în favoarea Creditorului, fără depozitare, sau semnarea unui contract de ipotecă.

- a) Raportul credite la garanții (RCG) se aplică creditelor ipotecare și imobiliare acordate persoanelor fizice și nu poate depăși valoarea de 80 la sută, cu

excepția contractelor de credit care vizează refinanțarea creditelor acordate consumatorului sau în cazul în care consumatorul va încheia un contract de credit pentru achiziția sau construirea unei locuințe care este confirmată documentar ca locuință de bază, conform pct. e) și f) Capitolul VIII din prezentul Regulament.

b) La determinarea mărimii RCG, creditorul urmează să excludă ipoteza majorării valorii imobilului în viitor (datorită creșterii prețurilor imobiliare, schimbării destinației imobilului etc.).

c) RCG se calculează în conformitate cu următoarea formulă:

$$RCG = \frac{\text{Valoarea creditului}}{\text{Valoarea imobilului gajat}} \times 100\%$$

unde:

- *Valoarea creditului* reprezintă suma creditului, contractată în cadrul unui contract de credit;

- *Valoarea imobilului gajat* reprezintă valoarea de piață sau prețul imobilului gajat, oricare dintre cele două este mai mică, unde:

valoarea de piață a imobilului gajat – valoarea de piață estimată în cel mai recent raport de evaluare deținut de bancă în sensul Regulamentului cu privire la tratamentul riscului de credit pentru bănci potrivit abordării standartizate, aprobat prin Hotărârea Comitetului executiv al BNM nr. 111/2018;

prețul imobilului gajat – prețul imobilului, specificat în contractul de vânzare-cumpărare (dacă există un asemenea contract cu o vechime nu mai mare de 6 luni) a bunului respectiv.

d) În cazul în care imobilul este gajat pentru două sau mai multe credite, valoarea imobilului se divizează proporțional pe aceste credite, în funcție de soldul creditelor, astfel ca valoarea gajului să nu se dubleze.

e) RCG nu se aplică contractelor de credit care vizează refinanțarea creditelor acordate debitorului, cu condiția îndeplinirii tuturor condițiilor de mai jos:

- soldul curent al sumei creditului nu crește urmare a refinanțării;
- imobilul gajat rămâne neschimbat sau sunt ipotecate imobile suplimentare;
- valoarea imobilului gajat nu s-a diminuat.

f) RCG poate fi mai mare decât valoarea indicată la pct. a), în cazul în care debitorul va încheia un contract de credit pentru achiziție sau construirea altor bunuri imobiliare locative (ex. apartament, casă de locuit ori vilă) și se angajează, într-un termen rezonabil stabilit în contractul de credit, să reducă obligațiunile în temeiul contractului de credit cu fondurile primite din vânzarea imobilului principal de reședință (confirmat documentar) la momentul încheierii contractului de credit. Dispozițiile prezentului punct pot fi aplicate numai atunci când creditorul are dovezi rezonabile și suficiente conform cărora debitorul, după ce a vândut imobilul care a fost locul principal de reședință anterior, la expirarea perioadei stabilite în contractul de credit, va avea fonduri suficiente pentru a reduce obligațiunile în temeiul contractului de credit într-o asemenea măsură, încât RCG să nu depășească valoarea indicată la pct. a).

g) Ponderea sumei creditelor acordate conform cerințelor pct. f) în cuantumul total al creditelor noi pentru procurarea sau construcția imobilului acordate persoanelor

fizice de creditor, pe parcursul ultimelor 3 luni anterior acordării, nu trebuie să fie mai mare decât 10 la sută.

h) Creditorul se asigură că partea din valoarea imobilului care urmează să fie achiziționat sau construit, care trebuie plătită de către debitor, este plătită din surse proprii și, înainte de a acorda creditul, va obține confirmarea de la debitor că partea relevantă din valoarea imobilului a fost plătită din sursele proprii (neîmprumutate) ale debitorului.

IX. DISPOZIȚII FINALE.

Prezentul Regulament urmează de a fi adus la cunoștință responsabililor din cadrul unității care sînt împuterniciți prin fișa de post de a reprezenta OCN „United Capital” SRL în raport cu clienții, pentru a fi puse în aplicare.

Dispozițiile prezentului Regulament se completează cu regulile interne ale Societății și fișele de post pentru fiecare funcție din cadrul Societății.

Pe lângă prevederile prezentului Regulament și altor reglementări interne ale Societății, în relațiile cu clienții Societatea se va conduce și de prevederile legislației, în special ale Legii nr.202 din 12.07.2013 privind contractile de credit cu consumatorii.

Prezentul Regulament va fi supus revizuirii periodic, cel puțin anual, rezultatele reviziei urmînd a fi documentate și procedura actualizată cu noua versiune aplicabilă. În măsura în care fluxul operational și de afaceri sau cerințe legislative și de reglementare o impugn, procedura poate fi revizuită mai des, Societatea avînd obligația documentării aspectelor care se modifică și păstrării evidenței tuturor variantelor anterioare ale Regulamentului în arhiva Societății.

