

**O.C.N. „CREDITE PENTRU TOȚI” S.R.L.**

---

***Aprobat  
prin Ordinul  
Nr. 39 din 29.05.2022***

**REGULAMENT**

---

**PRIVIND PRESTAREA SERVICIILOR**

---

Creat:

*semnatura*

*data*

Avizat:

Ludmila Disculțu

---

*semnatura*

*data*

Avizat:

Denis Gurdiș

---

*semnatura*

*data*

## Cuprins

### Introducere

|                                                                                             |          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Condițiile de acordare a creditelor .....</b>                                            | <b>1</b> |
| Cine sunt beneficiarii de credit CPT ?.....                                                 | 1        |
| Client tip și categoriile de produse .....                                                  | 1        |
| Criterii de eligibilitate .....                                                             | 1        |
| <b>Modul de evaluare a bonității beneficiarului.....</b>                                    | <b>2</b> |
| Analiza capacității de plată a clienților .....                                             | 3        |
| Procedura de examinare a cererii .....                                                      | 3        |
| <b>Dezvăluirea componențelor costului total al serviciului.....</b>                         | <b>4</b> |
| Modul de calcul al dobânzii, penalității.....                                               | 4        |
| <b>Modalitățile de garantare de către client a rambursării în termen a creditului .....</b> | <b>5</b> |
| Tipul garanțiilor și criteriile de eligibilitate .....                                      | 6        |
| Evaluarea garanției.....                                                                    | 7        |
| Înregistrarea garanției .....                                                               | 8        |

## Introducere

Regulamentul privind condițiile de acordare a creditelor în cadrul CPT stabilește cadrul general pentru activitatea de creditare a companiei, în scopul îndeplinirii obiectivelor propuse de companie și asigurării evaluării minuțioase a creditelor și calității înalte a portofoliului corespunzător. Regulamentul dat descrie procesele de creditare a clienților persoane fizice cu venituri din activitate oficială sau neoficială, inclusiv prevede criteriile și condițiile de prestare a serviciilor, dezvăluirea componentelor costului total al serviciului, modului de calcul al penalității și al ratei dobânzii, precum și modalitățile de garantare de către client în scopul rambursării în termen a creditului, stabilește abordare care urmează a fi adoptată pentru managementul adecvat și cuvenit al riscului de credit în cadrul companiei.

## Condițiile de acordare a creditelor

### Cine sunt beneficiarii de credit CPT ?

Compania oferă credite de consum pe termen scurt, mediu și lung persoanelor fizice ce desfășoară activitate oficială sau neoficială și majoritatea veniturilor cărora provin din salarii, remitențe sau pensii.

### Categoriile de produse per tip de client

O.C.N. «Credite Pentru Toți» S.R.L. pune la dispoziția clienților următoarele tipuri de produse :

#### CLIENT NOU

| SPONTAN |                 |
|---------|-----------------|
| Sumă    | 500- 10 000 MDL |
| Termen  | 1- 12 luni      |

| PRACTIC |                   |
|---------|-------------------|
| Sumă    | 1 000- 35 000 MDL |
| Termen  | 1- 36 luni        |

| RESTART |                   |
|---------|-------------------|
| Sumă    | 1 000- 60 000 MDL |
| Termen  | 1- 60 luni        |

#### CLIENT REPETAT

| SPONTAN |                 |
|---------|-----------------|
| Sumă    | 500- 10 000 MDL |
| Termen  | 1- 12 luni      |

| PRACTIC |                   |
|---------|-------------------|
| Sumă    | 1 000- 50 000 MDL |
| Termen  | 1- 60 luni        |

| RESTART |                    |
|---------|--------------------|
| Sumă    | 1 000- 100 000 MDL |
| Termen  | 1- 60 luni         |

| FIDELITATE |                     |
|------------|---------------------|
| Sumă       | 51 000- 200 000 MDL |
| Termen     | 1- 60 luni          |

Se administrează un comision unic, numit comision de administrare, achitat la semnarea contractului de credit, valoarea lui constituie, după cum urmează:

| Suma solicitată | Termenul de credit | Valoarea Comisionului de Administrare |
|-----------------|--------------------|---------------------------------------|
| (MDL)           | (Luni)             | (%)                                   |
| 500-10000       | 1-12               | 0.00%                                 |
| 500-10000       | 13-60              | 4.00%                                 |
| 10500-30000     | 1-60               | 4.00%                                 |
| 30500-50000     | 1-60               | 3.00%                                 |
| 51000-200000    | 1-60               | 2.00%                                 |

### *Criterii de eligibilitate*

Persoanele eligibile pentru a beneficia de un împrumut de la Credite Pentru Toți sunt cetățeni rezidenți ai Republicii Moldova cu vârsta minimă de 20 ani, angajați în câmpul muncii și care prezintă venituri lunare permanente și sigure.

La fel, solicitantul va răspunde următoarelor condiții :

- ✓ Lipsa unei istorii de credit negative atât activă, cât și pasivă.
- ✓ Lipsa antecedentelor penale sau condamnări condiționate nestinse
- ✓ Figurarea ca parte în proceduri legale curente sau recente care pot să submineze capacitatea de a rambursa datoriile poate influența negativ la decizia finală.
- ✓ Prezentarea unor informații eronate sau incomplete, sau dacă intenționat nu se fac cunoscute sau se denaturează anumite informații cu caracter negativ, **sau**
- ✓ Dacă se face referire la surse de venit cu proveniență neclară, dubioasă, la fel poate influența negativ la decizia finală a cererii.

### *Acte necesare :*

- Buletinul de identitate original;
- Reprezintă un avantaj - permis de lucru, contract de muncă, certificat de transferuri bănești în cazul în care venitul din remitențe reprezintă singura sursă de venit;

### ***Modul de evaluare al bonității beneficiarului de credit***

Compania analizează minuțios și evaluează responsabil gradul de îndatorare a clienților, ca raport dintre datoriile lunare pe achitarea creditelor și venitul mediu lunar. Standardele și indicatorii de evaluare a capacității de plată se bazează pe **indicatori calitativi și cantitativi**.

În acest sens, capacitatea de plată a beneficiarului de credit de a rambursa creditul la scadență se determină atât la etapa negocierii creditului, în baza actelor prezentate, precum și în momentul analizei cererii de credit.

**Evaluarea calitativă** are loc la etapa de negociere a creditului/ofertei cu clientul, unde expertul în creditare își formează o opinie privind personalitatea și caracterul clientului, a membrilor de familie, în mare măsură în care este posibil. La fel, se analizează dacă persoana este de încredere și responsabilă și dacă are dorința de a intra în relația contractuală, de a rambursa expunerea de credit. Toate acestea au un rol important în decizia privind acordarea creditului. Cererile clienților, care nu demonstrează o atitudine matură, deschisă și responsabilă vor fi respinse.

Bonitatea beneficiarului în cadrul companiei se evaluează și prin aplicarea unor **indicatori cantitativi** interni care corespund *Politicii generale de lucru cu clienții CPT*, anume :

1. *Credit scoring-ul* cu ajutorul căruia se evaluează credibilitatea persoanei avînd la bază careva criterii de apreciere, cum ar fi venitul mediu lunar, vîrsta, starea civilă, persoane aflate la întreținere, proprietățile avute, vechimea la locul de muncă, nivelul angajamentelor de plată etc.
2. *Raportul istoriilor de credit* ce conține informații despre comportamentul de plată al beneficiarului de credit față de alți creditori, determinînd nivelul de îndatorare curent al acestuia în scopul diminuării riscului de creditare.

Cu alte cuvinte, istoria de credit demonstrează gradul de disciplină și responsabilitate al clientului față de plățile existente. În cazul, în care clientul a admis întârzieri îndelungate, frecvente și nemotivate de plată, cererea acestuia va fi respinsă.

Cu toate acestea, în dependență de motivele întârzierilor, astfel de clienți pot să primească un credit, cu condiția că decizia se va baza pe motive clare, concrete și întemeiate.

3. *Serviciul Fiscal de Stat* prin intermediul Biroului istoriilor de credit, privind VENITURILE lunare curente, inclusiv cele anterioare pentru ultimele 12 luni de gestiune a beneficiarului de credit, determinînd corect capacitatea reală de rambursare al creditului solicitat.
4. *Portalul instanțelor de judecată* ce conține informații despre antecedentele penale ale persoanei, dosare privind datoriile sau angajamentele restante curente sau anterioare, contribuind semnificativ în luarea unei decizii de creditare corecte și responsabile.
5. Verificarea și confirmarea datelor prezentate de către beneficiarul de credit prin intermediul portalurilor online: *e-services.md* (verificarea statutului buletinului de identitate), *e-cadastru.md* (confirmarea adreselor), *cnam.md* (verificarea statutului de persoana asigurată/neasigurată), etc.

### *Analiza capacității de plată a clienților*

Capacitatea de plată a clientului va fi calculată în baza venitului disponibil al clientului, ținând cont de cheltuielile regulate de familie sau coșul minim de consum. Sursa principală de venit : salariu, pensie, venit din chirie în baza contractelor de chirie, remitențe.

Expertul în creditare, de asemenea poate să verifice informația la angajator, organizațiile de stat sau în baza documentelor furnizate. La fel, expertul va evalua și voința clientului de a rambursa creditul, reeșind din analiza portretului social-psihologic, precum și după caz, situația socială a familiei acestuia. Cererile clienților care nu demonstrează o atitudine matură și responsabilă vor fi respinse.

#### *Procedura de examinare a cererii :*

- Cererile de acordare a creditului se examinează **în timp de 40 minute** pentru *clientul nou* și **până în 20 minute** în cazul *clientului fidel*. La fel, în unele cazuri, termenul de examinare poate fi prelungit cu maxim 30 min, însă cu informarea obligatorie a clientului privind motivului de reținere a cererii.
- Refuzarea cererii de credit este urmată de către explicația de ce a fost refuzată, fie grad de îndatorare mare peste limită, fie istoric negativ, etc. Explicăm clientului motivul pentru a fi cât mai transparent.
- Decizia privind acordarea împrumutului nu este definitivă. Ea poate fi modificată la inițiativa ambelor părți.
- Cererea și alte acte depuse de solicitant nu se vor elibera/returna în cazul aprobării cererii de credit.
- Creditul se va rambursa în 1- 60 rate conform condițiilor contractuale.
- La solicitarea unui nou credit înainte de a fi închis precedentul, Creditorul este în drept să solicite Debitorului să achite integral suma din contractul anterior, dacă acesta a întârziat cu achitarea a cel puțin una din rate.
- Se acordă două credite paralele cu acordul Administrației în cazul în care debitorul a format o istorie creditară pozitivă în cadrul companiei și posedă capacitate de plată deplină pentru a rambursa creditele în termen.

#### *Neregularități depistate în procesul examinării cererilor :*

- falsificarea certificatului de salarizare prin contrafacerea semnăturii administratorului cât și a contabilului șef, a majorării salariului în scopul inducerii în eroare privind venitul obținut;
- aplicarea arestului pe bunurile solicitantului;
- depistarea în urma discuției cu clientul a unor circumstanțe care nu corespund cu informațiile prezentate;
- depistarea în urma discuției cu persoanele de contact a solicitantului a unor informații dubioase care prezintă temeii pentru a refuza acordarea creditului.

## ***Dezvăluirea componențelor costului total al serviciului***

Credite Pentru Toți oferă costuri transparente, iar creditarea responsabilă este factorul de decizie în încheierea unui parteneriat cu clienții.

Costul total al creditului este reglementat prin DAE (dobânda anuală efectivă) și este stipulată în contractul de credit.

Asfel, costul total al creditului are următoarele componente : dobânda aferentă sumei creditului, comision pentru administrare, comision pentru prelungirea ratei lunare și penalitatea încasată pentru neachitarea la scadență a creditului.

### ***Modul de calcul al dobânzii, penalității***

Împrumutul se acordă cu aplicarea comisionului și a dobânzii după cum urmează: comision pentru administrarea creditului de la **0% - 4%**, dobândă **4% - 20%** aplicată lunar la soldul rămas al creditului, dar nu mai mult de **50%** rata dobânzii anuale.

Mărimea comisionului, precum și a ratei dobânzii (lunare) este influențată și de *aplicarea reducerii la dobânda totală* în dependență de istoria creditară a clientului.

Împrumutatul va rambursa creditul conform graficului de rambursare indicat în *Anexa nr. 1* al contractului de credit.

Dobânda la credit se calculează de către Împrumutător zilnic, începînd cu data de acordare a creditului, pînă la rambursarea lui integrală, la soldul datoriei la împrumut.

Dobânda zilnică la împrumut se calculează după formula : *soldul zilnic al datoriei la Credit la data de calcul înmulțit la rata anuală a dobânzii în vigoare la data de calcul (în procent) și împărțit la un an (365 zile).*

$$\text{Dobânda medie/zi} = \frac{\text{Soldul zilnic la credit} * \text{rata anuală a dobânzii (\%)}}{365 \text{ zile}}$$

În cazul în care Împrumutatul achită orice sumă datorată conform contractului de împrumut la o dată anterioară celei de scadență, Împrumutatul are dreptul să solicite recalculul dobânzii achitînd dobânda calculată la zi pentru partea de împrumut pe care a achitat-o anticipat.

În cazul în care Împrumutatul intenționează să achite toate sumele plătibile conform contractului, se vor aplica următoarele reguli:

- a) Împrumutatul va plăti mai întîi toate sumele scadente și datorate conform contractului;
- b) Împrumutatul va plăti capitalul rămas al Împrumutului asupra căruia se va calcula dobânda la zi pentru suma restantă a împrumutului.

Pe lângă rata dobânzii, compania utilizează instrumente de motivare a clientului, pentru achitarea în termen a ratelor lunare și micșorarea riscului de credit, aplicând penalitate pentru suma restantă pentru fiecare zi de întârziere.

Astfel, debitorul va plăti o penalitate în mărime de **0,04%** din valoarea totală a creditului pentru fiecare zi de întârziere. Mărimea penalității în lei va fi stabilită în dependență de mărimea creditului acordat.

La fel, dacă în termen de 45 zile din data scadentă a plății lunare, Împrumutatul nu restituie în modul stabilit în contract suma creditului, dobânda, penalitatea și dobânda de întârziere, Împrumutătorul va rezilia unilateral contractul de credit.

Dacă în termen de 15 zile de la notificarea Împrumutatului despre rezilierea unilaterală a contractului de împrumut, nu are loc restituirea sumei datorate, Împrumutătorul care este reprezentat de o Companie de colectare a datoriilor, este în drept să înainteze acțiunea în instanța de judecată pentru a încasa forțat suma restantă.

### ***Modalitățile de garantare de către client în scopul rambursării în termen a creditului***

Compania oferă credite asigurate cu garanții, cât și neasigurate. Asigurarea creditelor are loc în dependență de suma acordată, expunerea clientului, produse creditare și categoria clienților.

#### ***Tipul garanțiilor și criteriile de eligibilitate***

Garanțiile au ca scop asigurarea faptului că compania, în calitate de Creditor poate să recupereze creditul acordat, iar debitorul va fi motivat să ramburseze în termen creditul obținut.

Credite Pentru Toți acceptă în calitate de garanții :

1. *mijloc de transport* aflat în proprietatea deplină solicitantului de credit și liber de gaj (înregistrat în registrul garanțiilor reale mobiliare) sau acordarea unui credit de consum cu condiția gajării ulterioare a automobilului;
2. *fidejutor* (preferential, în calitate de fidejutor pentru beneficiarul de credit ar fi rudă de gradul I sau II ce deține venituri sigure și permanente pentru a rambursa în termen creditul).

#### ***Criterii de eligibilitate***

##### ***Bun mobil (Automobil)***

Credite Pentru Toți va accepta garanția cu următoarele caracteristici :

- Valoare – garanția va avea o valoare de piață stabilă și demonstrabilă. Astfel, valoarea de

piață a automobilului este necesar să acopere valoarea creditului acordat.

- Legalitate – bunul oferit în calitate de garanție trebuie să fie obținut/creat în mod legal, iar achiziționarea legală a acestuia trebuie să fie confirmată de documentele corespunzătoare. Creditorul nu va fi limitat în aplicarea dreptului de sechestru. Statutul de facto al bunului și statutul juridic al acestuia trebuie să coincidă, de regulă, nu trebuie să existe neconcordanță între ei.
- Lipsa grevărilor – în general, garanția nu poate fi grevată în favoarea părților terțe și creditorilor. Garanția propusă de către solicitantul de credit trebuie să fie liberă de gaj în momentul solicitării unui credit.
- Starea bună – garanția trebuie să fie într-o stare bună, gata pentru utilizare și menținută astfel încât valoarea și calitatea bunului rămân stabile, indiferent de uzura fizică previzibilă. Compania de asemenea poate să accepte bunuri în tranziție în calitate de gaj, ceea ce în acest caz va semnifica că urmează a fi efectuată o evaluare detaliată a riscurilor asociate cu o astfel de garanție.
- Afecțiune – este important ca gajul constituit să fie valoros pentru debitor, astfel se asigură motivarea pentru păstrarea dreptului de proprietate asupra bunului.

### *Fidejusiunea*

În unele cazuri compania va accepta garanții personale în calitate de garanții tangibile, care poate să acopere parțial sau integral creditul debitorului.

Fidejutor personal este persoana care își asumă responsabilitatea pentru rambursarea în termen a creditului contractat de către beneficiarul efectiv. Asigurarea creditului se va face după caz, luându-se în considerare informația prezentată de către debitor, precum și capacitatea de plată lunară a acestuia.

Credite Pentru Toți, după caz, va solicita fidejutor la contractele de credit de tip **Credit Fidelitate**, precum și în cazul creditelor de tip **Practic** luând în considerare capacitatea de plată a clienților, precum și nivelul de îndatorare a acestora.

Potențialul fidejutor trebuie să întrunească următoarele *criterii de eligibilitate* :

1. Cetățeni rezidenți ai Republicii Moldova cu vârsta minimă 20 ani, maximă 60 ani;
2. Preferențial, rudă de *gradul I* sau *II* ce deține venituri sigure și permanente pentru a rambursa în termen creditul;
3. Capacitatea de a contracta, capacitate de exercițiu deplină;
4. Angajare oficială sau neoficială în câmpul muncii. În cazul angajării oficiale a debitorului se poate accepta fidejutor cu venituri neoficiale, și invers, activitatea neoficială a debitorului cu șanse mai mari de aprobare ținând cont de veniturile oficiale ale fidejutorului.
5. Lipsa unei istorii de credit negative atât activă, cât și pasivă;

6. Lipsa antecedentelor penale sau condamnări condiționate nestinse;
7. Lipsa figurării ca parte în proceduri legale curente sau recente care pot să submineze capacitatea de a rambursa datoriile;
8. Să nu prezinte informații eronate sau incomplete, intenționat să ascundă sau să denatureze anumite informații cu caracter negativ;
9. Să nu facă referire la surse de venit cu proveniență neclară, dubioasă;

### *Evaluarea garanției*

Compania va asigura faptul că validitatea garanției și valoarea acesteia sunt verificate înainte de rambursarea creditului, anume din momentul solicitării unui credit.

### *Bun mobil (Automobil)*

Scopul evaluării este de a stabili valoarea de piață justă a bunului oferit în calitate de gaj. Valoarea de piață justă a unui bun reprezintă suma pentru care acesta poate să-și schimbe proprietarul.

În cazul bunurilor mobile, evaluarea va fi efectuată de către expertul în creditare responsabil de analiza cererii. Evaluarea bunului se va efectua în baza actelor prezentate de către client privind dreptul de proprietate a automobilului (caracteristicile automobilului în baza certificatului de înmatriculare), iar valoarea de piață se va determina prin intermediul unor surse veridice de verificare cum ar fi unele portaluri online de vânzare a mijloacelor de transport.

În dependență de solicitarea clientului, compania va pune la dispoziția clienților împrumuturi auto ce vor acoperi până la **70%** din valoarea /costul automobilului. În acest sens, valoarea finală a creditului acordat se va estima luând în considerare oferta de vânzare-cumpărare a mijlocului de transport, precum și a capacității de plată a clientului pe toată perioada de creditare.

### *Fidejusiunea*

Dacă în timpul procesului de analiză a capacității de plată a fidejursorului se determină că acesta nu corespunde conform condițiilor de eligibilitate, debitorul va fi obligat să prezinte un alt fidejutor. Decizia în cazul dat, este luată de către creditor.

În cazul în care cererea debitorului este aprobată, cu condiția de a se prezenta împreună cu fidejursorul, acesta trebuie să prezinte actul de identitate valabil și în original pentru a încheia contractul de fidejusiune.

Odată cu prezentarea actului de identitate, fidejursorul va semna *Declarația potențialului fidejutor consumator* privind acordul de a garanta obligațiile asumate de către Debitor față de Creditor. Semnarea contractului de fidejusiune între Debitor, Creditor și Fidejutor reprezintă etapa finală de înregistrare a obligației contractuale.

### *Înregistrarea garanției*

În cazul în care debitorul este căsătorit(ă) iar mijlocul de transport a fost achiziționat pe perioada

căsătoriei, în mod obligatoriu este necesar și acordul soțului(iei) în scris pentru a putea autentifica contractul de gaj la notar.

Astfel, în momentul informării debitorului privind condițiile produsului cu gaj, compania îl va informa despre această condiție a legii.

*Actele necesare pentru efectuarea gajării mijlocului de transport :*

1. Actul de identitate a solicitantului de credit (proprietarul automobilului)
2. Certificatul de înmatriculare, în original. La notar, nu este eligibil actul provizoriu.
3. Contractul de vânzare - cumpărare a mijlocului de transport (constituie un avantaj)

*Procedura de gajare la notar presupune următoarele operațiuni :*

1. Prezentarea buletinului și a certificatului de înmatriculare de către debitor
2. Verificarea gajului în registrul garanțiilor reale mobiliare
3. Prezentarea contractului de gaj, precum și a avizului de înregistrare în Registrul Garanțiilor
4. Autentificarea contractului de gaj

Eliberarea creditului în baza contractului de credit se va efectua după autentificarea contractului de gaj la notar.

*Dispoziții finale*

Prezentul Regulament intră în vigoare din data aprobării lui de către Directorul General.  
Prezentul Regulament va fi adus la cunoștința angajaților responsabili (responsabili – șefii de departamente din cadrul companiei).

**Aprobat,  
Director general**

**Denis GURDIȘ**

