

„Aprobat”

Administrator OCN „United Capital” SRL

Cherdiyara Ion

30.05.2022



**REGULAMENTUL PRIVIND MODUL ȘI CONDIȚIILE DE PRESTARE A
SERVICIILOR**



- ✓ 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

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 criteriia 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 domeniu 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

- 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.

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 ofertei 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 abligația 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

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,

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 gajat sau din contul modificărilor valorii bunului gajat, 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.

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 gătit 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

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