



Approbat prin ordinul nr. 12
Din 01.09.2022

**Regulamentul privind prestarea serviciilor de acordare
a creditelor nebancaire de către
Organizația Creditară Nebancară „OPTIMCREDIT” SRL**

1. Reguli generale de lucru cu clienții.

Prevederi generale

1.1. Reguliile generale de lucru cu clienții (în continuare - Reguli) sunt elaborate în corespundere cu legislația în vigoare, regulamente și actele normative ale CNPF și alte acte interne ale OCN "OPTIMCREDIT" SRL (în continuare – OCN sau Companie) și reprezintă o sinteză a procesului de organizare și dirijare a activității de acordare și gestionare a împrumuturilor în cadrul Companiei.

1.2. Termenii și expresiile utilizate în prezentele Reguli au semnificațiile prevăzute în reglementările interne, actele legislative și normative ale RM în vigoare, precum și în contractul de credit nebancaar și alte contracte asigurătorii aferente acestuia.

2. NOȚIUNI

-Client

- persoane fizice majore care practică activitatea de antreprenoriat sau lucrează oficial
- Proprietarii/co-proprietarii ai companiilor înregistrate în RM (II, SRL, GȚ)
- Persoane fizice care desfășoară activitatea economică în mod individual sau în baza Patentei de Întreprinzător.
- Persoane fizice autorizate, care activează în baza unei licențe profesionale eliberate de către Ministerul Justiției și sunt clasificate ca atare conform legislației.

- **Credit nebancaar** – suma de bani transmisă spre folosință clientului contra plății unei dobânzi pe un termen prestabilit;

- **Documentația de credit** – documentele prezentate de către client în procesul examinării și analizei posibilității de acordare a creditului;

- **Dosar de credit** – totalitatea documentației prezentate de client și cea întocmită de O.C.N. în procesul analizei, acordării, monitorizării și rambursării creditului

- **Contabilitatea de gestiune** – toată informația contabilă, care este cuantificată, prelucrată și transmisă pentru utilizarea internă, care stă la baza deciziilor manageriale;

- **Produx** – o combinație unică de parametri (suma, termen, valuta, tip beneficiar, rata dobândă etc.), specific de acordare și rambursare, destinație, documentație și monitorizare specifică care în final prezintă o componentă a ofertei O.C.N.

- **Garanții personale** – fidejusiunile sau alte modalități de garantare ale persoanelor fizice prin care acesta se angajează printr-un contract încheiat cu O.C.N., să plătească datoria Debitorului conform specificărilor contractuale.

- **Risc** – probabilitatea ca contrapartida comercială nu va fi capabilă să își onoreze pe deplin obligațiile prevăzute în contractul de credit;

- **Istorie creditară** – istoricul relațiilor dintre client și Instituțiile financiare, inclusiv ONC, privind achitarea ratelor pentru credit

- **Evaluarea bonității** – 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.

- **Manager** – angajatul O.C.N. care asigură vânzarea tuturor produselor O.C.N. către clienții, gestionează portofoliul de credite.

- **Solicitant** – persoana fizică sau juridică care a depus la Companie cerere de solicitare a împrumutului;

- **Debitor** – persoana fizică sau juridică care a primit împrumut de la Companie;

- **Consumator** – client-persoana fizică care intenționează să solicite, a solicitat, ori beneficiază de împrumut în alte scopuri decât activitatea de antreprenor sau cea profesională;

- **Concubin/concubină** - partenerul/partenera împreună cu care debitorul (sau potențialul debitor) a conviețuit și a deținut, a folosit sau a dispus în comun de unul sau mai multe bunuri în anul fiscal precedent, fără încheierea căsătoriei. Se prezumă că au calitatea de concubin/concubină persoanele care, pe parcursul anului fiscal precedent, au locuit împreună cel puțin 183 de zile;

- **Raportul dintre serviciul datoriei și venituri, RSDV, gradul total de îndatorare** - raportul dintre serviciul datoriei și venitul mediu al debitorului, exprimat în %, unde RSDV se calculează conform formulei:

$$RSDV = \frac{\text{Serviciul datoriei}}{\text{Venitul mediu lunar}} \times 100\%$$

unde:

Serviciul datoriei - valoarea medie lunară a costurilor de deservire a datoriei totale, calculată ca suma plăților medii lunare calculate pentru toate creditele/împrumuturile ale debitorului la momentul eliberării creditului. Plata medie lunară aferentă unui credit/împrumut se calculează prin împărțirea valorii creditului/împrumutului, a dobânzii și a altor plăți aferente, la scadența reziduală a creditului/împrumutului în luni.

Venitul mediu lunar - venitul mediu lunar al debitorului realizat de debitor în cel puțin ultimele șase luni, dar nu mai mult de 12 luni până la depunerea cererii pentru credit, calculat după deducerea impozitelor specificate în legislația în vigoare (net). În calculul venitului mediu lunar se vor include doar veniturile confirmate regulate pe care creditorul le recunoaște drept durabile.

- **Serviciul datoriei** - valoarea costurilor lunare de deservire a datoriei totale a debitorului
- **Venitul mediu al debitorului** - venitul net mediu lunar al debitorului, utilizat la determinarea bonității debitorului la depunerea cererii pentru acordarea creditului, astfel cum este definit în capitolul V.
- **Venituri confirmate** – veniturile efectiv încasate, ce pot fi confirmate documentar de către autoritățile publice, agențiile guvernamentale, băncile comerciale, societățile financiare nebankare și/sau birourile istoriilor de cred

3. CONDIȚII DE BAZA

3.1. Beneficiarii de produse O.C.N. conform prezentului Regulament, trebuie să îndeplinească condițiile de solvabilitate și să corespundă criteriilor de eligibilitate descrise în prezentul Regulament, iar produsele oferite acestora trebuie să corespundă întotdeauna cu necesitățile reale.

Creditele pot fi acordate doar în monedă națională.

3.2. Baza informativă la analiza persoanelor fizice ce solicită un credit o constituie:

- certificat de salariu
- acte ce confirmă veniturile: carnet de muncă, înscrieri, transferuri de peste hotare, patente etc.
- informația obținută de la client
- observațiile Managerului/ angajatului OCN
- alte documente.

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

3.3. Criteriile pentru luarea deciziilor privind eliberarea creditului sunt (dar nu se limitează la acestea):

- Elemente de cunoaștere a clienților (istoria creditară, venituri, potret social psihologic etc.)
- Profitabilitatea tranzacției;
- Asigurare cu fidejusiune.

4.BENEFICIARII DE PRODUSE ONC

Beneficiari de credit nebancați pot fi atât clienți existenți ai O.C.N. cât și prospecti, care obțin venit stabil lunar, ce poate fi analizată prin tehnologiile descrise în prezentul Regulament.

5. Criterii evaluare a bonității debitorilor

5.1. Produsele O.C.N. pot fi acordate persoanelor fizice care beneficiază de un venit stabil lunar.

O.C.N. oferă produse doar acelor clienți a căror stare financiară corespunde criteriilor de eligibilitate descrise în Regulamentul privind creditarea responsabilă și/sau care pot oferi garanții necesare pentru a acoperi riscurile.

5.2. Compania anterior acordării creditului nebancați efectuează o evaluare a bonității debitorului, bazându-se pe informații din surse oficiale care să documenteze veniturile iar toți potențialii Debitori trebuie să îndeplinească concomitent următoarele cerințe:

- Sa înregistreze venit care stabil lunar care după situație să poată fi confirmat fie prin acte confirmative (certificat de salariu, carnet de muncă, transferuri de peste hotare, nr telefon de la serviciu etc.)
- Cetățean rezident al RM sau nerezident care posedă acte de identitate emise de autoritățile RM conform legislației în vigoare;

5.3. Compania evaluează în mod obiectiv, stabilind RSDV, 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.

5.4. Compania se bazează 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.

5.5. Compania evaluează 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, mai cu seamă respectarea indicatorului RSDV și evaluarea bonității

potențialului debitor și a celor existenți, respectînd limita indicatorului RSDV în mărime de 40 la sută.

În cazul imposibilității demonstrării venitului confirmat al consumatorului, mărimea maximă cumulativă a serviciului datoriei lunare a consumatorului nu va depăși:

1) 40 la sută din cuantumul minim garantat al salariului în sectorul real, stabilit de Guvernul Republicii Moldova, sau

2) 40 la sută din valoarea medie lunară a costurilor de deservire a creditelor, achitată de consumator cel puțin în 3 luni din ultimele 6 luni până la depunerea cererii pentru credit. Prevederea nu se aplică în cazul în care consumatorul, pe parcursul ultimelor 12 luni până la depunerea cererii pentru credit, a înregistrat cel puțin o plată expirată mai mare de 30 de zile la deservirea oricărui credit.

În cazul în care veniturile confirmate ale debitorului depășesc cel puțin de două ori mărimea salariului mediu pe economie, limita RSDV se poate majora pînă la 55 la sută.

5.6.Reguli de refuz initial

Clientii trebuie sa corespunda normelor sociale si morale acceptate.

Compania nu finanteaza clientii, pentru care una sau mai multe din urmatoarele afirmatii este adevarata:

- Clientul este localizat în lista neagra ce poate fi verificata în 1C și pe platformele autorizate deținătoare de informație .
- Clientul este în proces de litigiu cu Compania sau nu corespunde vre-o unui criteriu sus descries.

6. MODALITATI DE ACORDARE/RAMBURSARE SI RESURSE PENTRU CREDITE

Toate produsele O.C.N. reprezinta mijloace banesti, care sunt eliberate Debitorului dupa efectuarea analizei veniturilor clientului si luarea deciziei in baza acestei analize, evaluarea riscurilor si luarea masurilor pentru minimizarea riscurilor (garantii, monitoring, si altele).

Acordarea creditelor poate fi efectuata fie prin virament, fie in numerar, respectand prevederile legislatiei in vigoare.

O.C.N. acorda împrumuturi din resursele Proprii.

7. CICLUL Creditar

7.1.Ciclul creditar este perioada de timp, pe parcursul căreia are loc procesul de acordarea a unui credit. El se începe cu atragerea clienților potențiali și se încheie cu rambursarea totală a datoriei creditare față de O.C.N.. Managerul/angajatul este obligat să controleze toate etapele ciclului din momentul adresării clientului la O.C.N. până la momentul achitării Creditului.

Ciclul Creditar, constă din următoarele etape:

Etapa I – prima întâlnire cu clientul,

Etapa II – determinarea produsului, oferirea celei mai bune si adaptate oferte

Etapa III - Înregistrarea clientului și cererii în softul companiei

Etapa VI – Analiza veniturilor și cheltuielilor clientului pentru perfectarea scoringului
Etapa V - Expedierea dosarului spre aprobarea catre persoana autorizata
Etapa VI – aprobarea/respingerea creditului de către persoana autorizată
Etapa VII – perfectarea contractelor de credit
Etapa VIII - semnarea si inregistrarea contractelor
Etapa IX - eliberarea creditului
Etapa X – monitorizarea realizată de achitarea a creditului (inclusiv lucrul cu restanțele)

8.Atragerea Clienților

Atragerea clientilor este responsabilitatea directa a managerului/ angajatului împuternicit.

Instrumente de comunicare/abordare clienți: adrese de email/poșta pentru comunicarea noutăților, telefonând (la *evenimentele deosebite ale clientului, oferte interesante/speciale pentru client*).

Primul Contact

La primul contact cu clientul, managerul/angajatul va stabili sursa de venit a clientului, domeniu de activitate, sursa de unde a aflat de noi și va determina si propune clientului produsul potrivit în dependenta de necesitățile lui.

„Primul contact” conține minim de informatii, suficient pentru:

- a gestiona refuzurile (în cazul refuzului);
- a cunoaste și a gestiona clienții consultați;
- a deține informații minime, pentru a contacta clientul potențial

Dacă în rezultatul analizei după primul contact, nu sunt motive clare de a refuza clientul, iar acesta este interesat de oferta O.C.N., atunci e necesar de parcurs urmatorii pași:

- Înregistrarea clientului în soft O.C.N.;
- Semnarea de către client a anchetei și a permisiunii de verificare a istoriei creditare
- Colectarea informației necesare despre veniturile și cheltuielile clientului;
- Consilierea și oferirea răspunsurilor la toate întrebările clientului;
- Prezentarea și explicarea etapelor ulterioare de obținere a împrumutului;

La solicitare manager/angajatul obligatoriu va oferi clientului Informația precontractuală aferentă produsului solicitat de către potențialul Debitor, atat clientilor existenți cât si celor prospecti.

Toți clienții trebuie să ofere OCN-ului permisiunea de a colecta informații de la persoane terțe cu privire la activitățile și identitatea Debitorului potențial, pe care O.C.N. le consideră necesare pentru a analiza bonitatea clientului, prin semnarea acordului.

Primul contact poate fi prezentat în următoarele *etape*:

- Prezentare.
- Identificarea clientului, scopului vizitei/necesitățile clientului.
- Prezentarea succintă a activității O.C.N..
- Selecția și descrierea produsului explicarea modalității de calcul al

DAE și altor plăți prevăzute de contractul de credit nebancaar și anexele.

- Completarea Anchetei/ acordul de verificare a istoriei creditare;
- Analiza veniturilor și cheltuielilor, evaluarea bonității debitorului pe aplicând principiile susmenționate.
- Descrierea procesului de obtinere a creditului, Concluzionare.

8.6. Interogarea istorie creditare, InfoDebit

În procesul de analiză obligatoriu la etapa inițială, odată cu primirea Cererii-anchetei și prezentarea acordului privind interogarea istoriei creditare. Manageru sau angajatul va verifica sau va expedia spre verificarea persoanei competente, a istoriei creditare. Rezultatul verificării istoriei va servi drept baza pentru aprobarea sau respingerea cererii la creditului.

8.7. Refuzul acordării creditului

Refuzul acordării creditului este procedeul cînd cererea prezentată de către solicitant pentru primirea Creditului nu poate fi satisfăcută de către O.C.N..

Evidența fiecărui refuz este importantă, iar cunoașterea la timp a acestui fapt duce la micșorarea riscului de înșelăciune din partea clientului, și oferă posibilitatea de a urmări atitudinea clientului.

Situații extraordinare în cazul cărora clientul va fi refuzat imediat după depistarea acestora:

- În familie exista persoane care obișnuiesc să consume exagerat băuturi alcoolice, substante narcotice si alte produse cu efect stupefiant;
- există un conflict considerabil între soț și soție.

8.8. Evaluarea bonității debitorului

Bazîndu-se pe prevederile legislației în vigoare, angajatul companiei responsabil evaluează bonitatea debitorului fără ași amusa un risc excesiv de credit, nu permite debitorului să își asume obligații financiare excesive și nu contribuie la acumularea a gradului de îndatorare a debitorilor. Evaluarea se bazează pe informații cu privire la:

- veniturile confirmate ale debitorului, diversitatea, sustenabilitatea, dinamica posibilă a venitului în viitor etc.;
- obligațiile debitorului în temeiul contractului de credit solicitat și al altor contracte, precum și alte obligații financiare pe baza informațiilor furnizate de debitor;
- istoria de credit a debitorului, obligațiile financiare restante și alte informații despre îndeplinirea necorespunzătoare a obligațiilor financiare curente sau anterioare de către debitor;
- 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.

8.9. Principii generale de realizare a scoringului

Criteriul principal de efectuare a analizei și întocmirii rapoartelor privind activitatea clientului este **abordarea conservativă**. Abordarea conservativă constă în aprecierea sceptică a stării clientului– activele, venitul, cheltuielilor și datoriile debitorului.

Pasii care trebuie urmați pentru perfectarea unui scoring calitativ.

a) informația prezentată de client cu referire la veniturile lui, trebuie să fie confirmate prin documente și verificate prin adresarea mai multor întrebări (cross-checking) în urma cărora angajatul își va putea face o concluzie despre solvabilitatea clientului;

b) Se va solicita informație despre membrii de familie, veniturilor familiale și numărul de copii la întreținere;

d) Se va solicita informația despre existența creditelor în alte bănci sau O.C.N., ratele lunare, scadența lor și cum au fost achitate. Se va accesa istoria creditară din sistemele de informații și alte surse oficiale utilizate pentru evaluarea bonității. Se va aplica mărimile RSDV expuse mai sus.

Portretul socio-psihologic al clientului joacă un rol esențial în luarea deciziei privind acordarea împrumutului, și de aceea managerul trebuie să depisteze prin întrebări următoarele:

- Relațiile între membrii de familie ;
- Genul de activitate și tipul de activitate a membrilor de familie;
- Caracterul clientului;
- Caracterul stabilității (locuințe permanente sau temporare);
- Perioada de când este angajată în cimpul muncii
- Unde a activat anterior.

Un risc deosebit pentru bugetul familial și întoarcerea creditului îl prezintă:

- boală gravă a unuia din membrii familiei;
- câțiva din membrii familiei se află la „vârsta de criză”, supuși riscului de îmbolnăvire (copii foarte mici sau bătrâni);
- copii de căsătorit;
- copii care trebuie să meargă la școală, universitate (admiterea cărora corespunde cu termenul creditului).

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.

9. GARANTAREA CREDITULUI

Decizia privind acordarea creditului, înainte de toate, trebuie să fie bazată pe starea veniturile clientului. Garantarea creditelor trebuie să constituie doar o măsură suplimentară de securitate.

Tipul garanțiilor obligatorii în cadrul procesului de creditare sunt menționate în fișele parametri produs.

10. Caracteristicile fidejusiunii

10.1. Fidejutor – este o persoană fizică cetățean al RM cu vîrstă ce depășește 21 ani, sau cetățean străin deținător a actelor de identitate corespunzătoare, care dispune de o sursă permanentă de venit sau careva bunuri, care îi aparțin cu drept de proprietate. Fidejutorul va semna un formular tipizat stabilit conform legislației în vigoare. De asemenea, Fidejutorul selectat trebuie să fie potrivit, apt și capabil să ramburseze creditul în cazul unor restanțe sau întâzieri de plată din partea Debitorului.

În calitate de fidejutori pot fi:

- Persoane fizice soțul (a) sau concubinul (a) debitorului, părinți – mama, tatăl, copiii – fiica, fiul, surori/frati,
- verisori(e), unchi, matusi etc., cunoscuti, prieteni, alte persoane dispuse să ofere o garanție pentru debitor.

Persoane fizice ce practica activitatea de antreprenoriat:

- Detinatorii de patenta,
- GT – gospodariile taranesti,
- II – intreprinderile individuale,
- Persoane fizice cu statut special

10.2. Criterii de evaluare a fidejursorului

- a) Existenta unei surse constante de venituri (salariu, venit din activitate, altele). si sau
- b) Existenta proprietatii individuale (imobil liber de sechestru sau interdicții legale/juridice, automobile, utilaj si echipamente, marfuri, altele – se prezinta extrasele din Registrul de la OCT, care sunt anexate la dosar, contracte de vanzare-cumparare, pasaport tehnic etc.)
- c) Posibilitatea si capacitatea asigurarii achitarii împrumutului în caz de aparitie a restanțelor.

Important! Angajatii O.C.N. nu pot aparea în calitate de fidejursori pentru clientii O.C.N..

În toate cazurile poate fi acceptata fidejusiunea oricărei persoane fizice ca fidejusiune complementară, ce deține o influenta psihologica considerabila asupra creditului nebancar (care nu neapărat va fi viabila din punct de vedere financiar) pentru al induce la achitarea la timp a plăților aferente împrumutului. Aceasta fidejusiune poate fi acceptata doar ca fiind cu caracter complementar (nu de baza) la contractul de împrumut, fiind îndeplinită condiția de prezentare a fidejursorilor de bază, conform Fișei produsului.

11. CONTRACTELE DE CREDIT NEBANCAR

Angajatul OCN va genera din aplicație contractele de credit în baza aprobarii organului competent:

- contract de credit;
- contracte de fidejusiune
- alte contracte si formulare

Angajatul responsabil obligatoriu va oferi clientului Informația precontractuală aferentă produsului solicitat de către potențialul Debitor, atat clientilor existenti cat si celor prospecti.

Angajatul responsabil care a generat contractele aferente creditului este responsabil pentru integritatea contractelor standard și reflectarea condițiilor stabilite .

Toate contractele aferente acordării creditului obligatoriu sunt semnate de către clienți (debitori, fidejursori, etc.) în prezența angajatului, iar angajatul este obligat sa identifice persoanele care semneaza contractele de credit/fidejusiune și să verifice corespunderea semnăturii de pe contractele semnate cu cea din buletinul de identitate.

Important! Angajatul responsabil este obligat sa anunțe Debitorul/Fidejursorii si alte persoane implicate, să se prezinte la semnarea contractelor obligatoriu cu buletinele de identitate în original. În cazul lipsei buletinelor de identitate în original, semnarea contractelor aferente creditului și eliberarea lui se amână pînă la prezentarea buletinului de identitate.

12. ELIBERAREA CREDITULUI

Dupa semnarea de catre toate părțile a contractelor aferent creditului, angajatul purcede la eliberarea lui propriuzisa. La casierie persoana responsabilă tipărește dispoziția de acordarea a creditului, și eliberează banii, sau după caz transmite informația către Persoana responsabilă de efectuarea transferului prin virament sau eliberarea în numerar.

13. CREDITELE ÎN RESTANTĂ

Prin credit problematic se înțelege creditul care întrunește cel puțin unul din criteriile:

- A fost încălcat graficul de achitări și au fost acumulate restanțe la achitarea plăților;
- Debitorul a devenit insolubil;
- Fidejusalul a devenit insolubil sau refuză să achite datoria restantă.

Restanța este suma creditului și/sau dobânzii care nu a fost achitată în conformitate cu condițiile și modul de rambursare stipulat în contractul de credit.

Recuperarea eficientă a creditelor problematice este însoțită de respectarea următoarelor principii:

- Angajatul are un rol activ la toate etapele de lucru cu creditul problematic;

Pentru prevenirea apariției restanțelor, angajatul care de regulă a monitorizat acordarea creditului trebuie să parcurgă următorii pași:

- Efectuarea unei analize minuțioase, cu delimitarea posibilelor riscuri și soluțiilor la acestea;
- În timpul îndeplinirii anchetei, pe parcursul analizei, angajatul trebuie să îi explice clar clientului, că rambursarea creditului trebuie să se facă la timp, și nu mai târziu decât este indicat în graficul de rambursare;
- Să îi explice clientului importanța istoriei de creditare;
- Coordonarea graficului de rambursare a creditului;
- Să monitorizeze zilnic rambursarea creditelor;
- În timpul eliberării creditului, angajatul trebuie să atragă atenția asupra planului de rambursare și să îi mai explice clientului o dată importanța istoriei de creditare.

14. Responsabilitati generale

Angajatul este responsabil de gestionarea dosarelor de credit din portofoliul propriu, indiferent la ce etapă este acesta, până la rambursarea totală a Creditului

În cazul stabilirii vinei angajatului în acumularea restanțelor (analiza necalitativă, încălcarea regulamentelor interne etc) situația urmează a fi pusă în discuție la ședințele cu conducătorul ofciului secundar, unde va fi luată o decizie corespunzătoare privind lucrul în continuare cu împrumutul în cauză a angajatului respectiv.

15. Lucrul cu creditele restante

Angajatul zilnic va verifica în aplicații situația privind creditele intrate în restanta. Restanțierii vor fi telefonați zilnic, iar promisiunile de plata sau alte promisiuni date de client vor fi înscrise în aplicația pentru evidența a clienților.

Angajatul va parcurge următorii pași de lucru cu creditele neperformante, pentru a determina achitarea lor:

- Telefonarea zilnică a restanțierilor
- Fidejusalul va fi telefonat la fiecare 2 zile până la achitarea în totalitate a datoriei, clientul va fi telefonat zilnic
- La 20 zile de restanță, obligatoriu clientului îi va fi expediată notificare generată automat din soft în care vor fi descrise suma penaltilor acumulate, suma dobânzii restante, suma corpului la credit restanta, datorii totale.
- La 40 zile de restanță, obligatoriu clientului îi va fi expediată a doua notificare generată automat din soft în care vor fi descrise suma penaltilor acumulate, suma dobânzii restante, suma corpului la credit restanta, datorii totale.
- La 60 zile de restanță, obligatoriu clientului îi va fi expediată a treia notificare generată automat din soft în care vor fi descrise suma penaltilor acumulate, suma dobânzii restante, suma corpului la credit restanta, datorii totale.
- La 80 zile de restanta, va fi expediat aviz de reziliere a contractului, în care debitorul

va avea 5-15 zile pentru achitarea totala a datoriilor sau in caz contrar dosarul va fi transmis in judecata.

- La 90 zile de restanță, dosarul va fi expediat către compania de colectare a datoriilor pentru executarea silita a obligatiei de împrumut după caz.

16. MODALITATEA ACHITĂRILOR ȘI RAMBURSĂRILOR

Clienții pot achita creditele obținute conform graficelor.

Tipul graficelor de achitare posibile sunt indicate în fișele de parametru produs, pentru fiecare produs în parte.

Achitarea tranșelor creditului sunt controlate de angajatul responsabil.

16.6. Achitare anticipate

Debitorul poate rambursa creditul integral sau parțial în conformitate cu prevederile contractului de credit nebanca:

În cazul rambursării anticipate parțiale Debitorul vă înștiința O.C.N. privind intenția de achitare anticipată prin cerere (în termenii prevăziți în contractul de credit (NOTĂ orice achitare anticipată, presupune achitarea la zi a dobânzii și comisioanelor aferente). Angajatul responsabil va verifica lipsa oricăror datorii la zi, va viza cererea la persoana responsabilă și o execută în aplicație. Graficul nou creat va fi adus la cunoștință Debitorului și fidejuratorului (după caz) în conformitate cu prevederile contractului de credit nebanca.

Cererea de rambursare anticipată se va arhiva în dosarul clientului.

Pentru achitările anticipate clientul va achita comisioanele de rambursare în avans conform contractului de Credit.

16.7 Rambursarea creditelor restante și expirate.

Rambursarea creditelor restante și expirate se efectuează la oficiu O.C.N. sau la oficiu executorului judecătoresc, în cazul existenței documentului executoriu de încasare silită a datoriei de la debitor.

Angajatul este responsabil să calculeze corect penalități și să elibereze clientului descifrarea cu toate datoriile / penalitățile formate la zi și care este necesar de achitat.

17. SECURITATEA ZILNICĂ

Securitatea zilnică este asigurată de către toți angajații O.C.N., care participă la procesele de analiză, acordare, monitorizare și recuperare a creditelor, precum și de superiorii ierarhici ai acestora, acestea din urmă fiind responsabili de urmărirea realizării corecte a sarcinilor personalului din subordine.

Foarte important în acest context este:

- verificarea documentelor recepționate din partea clienților privind corectitudinea, veridicitatea, autenticitatea și valabilitatea acestora;
- analiza și procesarea oportună a solicitărilor de credit nebanca;
- setarea corectă și deplină a datelor în sistemul informațional al O.C.N. (atât privind clientul și creditul solicitat cât și privind garanțiile înregistrate în favoarea O.C.N.),
- existența semnăturilor clientului și a persoanelor responsabile din partea O.C.N. pe toată documentația gestionată/generată
- cunoașterea și aplicarea corectă a actelor normative precum și a altor documente normative interne ce reglementează activitatea de împrumut a O.C.N.,
- urmărirea creditelor acordate privind modul de utilizare a acestora, respectarea graficului de rambursare, bonitatea clientului, respectarea condițiilor contractuale, etc
- păstrarea legăturii constante cu clienții.

17.DISPOZIȚII GENERALE

Prevederile prezentului Regulament sunt aduse la cunoștință tuturor angajaților Companiei la data aprobării prin ordinul corespunzător.

Angajații își asumă responsabilitatea respectării prevederilor în procesul aplicării principiilor și condițiilor expuse în prezentul regulament.