

Regulament cu privire la prestarea serviciilor în cadrul Organizației de Creditare Nebancară „BEST-INVEST” S.R.L.



Prezentul Regulament include ansamblul regulilor generale de lucru cu clienții/potențialii clienți, inclusiv modul de evaluare a bonității beneficiarului, la criteriile și condițiile de prestare a serviciilor, inclusiv la dezvăluirea componentelor costului total al serviciului, a modului de calcul al penalității, al ratei dobânzii, precum și la modalitățile de garantare de către client a rambursării la scadență a creditului.

Astfel este reglementat procesul de acordare a creditelor și include toate etapele acestui proces: de la prima discuție cu potențialul client și perfectarea cererii de credit, evaluării bonității acestuia, aprobarea cererii, eliberarea creditului, monitorizarea acestuia până la rambursarea lui completă.

Prezentul Regulament este elaborat în conformitate cu prevederile legislației în vigoare care reglementează activitatea de creditare nebanară precum și domenii aferente, conține reguli și proceduri obligatorii în aplicare și executare pentru conducerea Companiei, pentru Personalul companiei care sunt implicați în procesul de acordare și gestiune a creditelor precum și pentru Beneficiari.

1. Noțiuni generale

1.1. În contextul prezentului Regulament sunt aplicate următoarele noțiuni și definiții:

- **Companie/Creditor** – Organizația de Creditare Nebanară „Best-Invest” SRL;
- **Beneficiar efectiv** – persoană fizică care deține sau controlează în ultimă instanță, direct sau indirect, dreptul de proprietate sau control în capitalul social sau drepturile de vot ale organizației de creditare nebanară;
- **Bonitatea consumatorului** – capacitatea consumatorului de a restitui, la scadență, creditul conform contractului de credit, inclusiv dobânda și costurile aferente;
- **Bun** - bunul pentru procurarea căruia este utilizat creditul de consum;
- **Client** – persoană care beneficiază sau a beneficiat de serviciile organizației de creditare nebanară ori persoană cu care organizația de creditare nebanară a negociat prestarea serviciilor de creditare nebanară, chiar dacă prestarea respectivă nu a avut loc;
- **Credit (credit nebanar)** – 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 nebancaară;

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

- **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;

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

- **Dobînda anuală efectivă (DAE)** – costul total al creditului pentru consumator exprimat ca procent anual din valoarea totală a creditului, inclusiv costurile acestuia;

- **Fidejutor**- persoana fizică sau juridică, care se obligă, cu sau fără plată, să achite obligațiunile Debitorului conform contractului de credit față de Companie;

- **Imobil**- bunul imobil pentru procurarea căruia este utilizat creditul ipotecar, și/sau bunul imobil care constituie obiectul contractului de ipotecă încheiat în vederea garantării executării obligațiilor contractuale de către Debitor;

- **Servicii** – servicii pentru achitarea costului cărora este utilizat creditul de consum;

- **Raportul dintre credite și garanții (în continuare – RCG)** – raportul dintre valoarea totală a creditului acordat consumatorului și valoarea imobilelor gajate aferente creditului respectiv, exprimat în procente, astfel cum este reglementat de legislație;

- **Raportul dintre serviciul datoriei și venituri (în continuare – RSDV)** – raportul dintre serviciul datoriei și venitul mediu al consumatorului, exprimat în procente, astfel cum este reglementat de legislație;

- **Venituri confirmate** – veniturile efectiv încasate, ce pot fi confirmate documentar din surse oficiale deținute de autorități publice, bănci, societăți financiare nonbancare și/sau birouri ale istoriilor de credit, inclusiv remitențele care pot fi confirmate documentar, precum și veniturile confirmate în baza documentelor primare cu regim special, prevăzute în Hotărârea Guvernului nr. 294/1998 cu privire la executarea Decretului Președintelui Republicii Moldova nr. 406-II/1997.

2. Serviciile prestate de către Companie

2.1. Compania acordă credite atât persoanelor fizice cât și persoanelor juridice.

2.2. Persoanele fizice beneficiază de credite pentru procurarea imobilelor precum și credite de consum.

2.3. Persoanele juridice pot solicita eliberarea creditelor atât pentru procurarea imobilelor cât și pentru răscumpărarea creditelor imobiliare contractate de alte bănci.

2.4. Produsele companiei sunt identificate prin (i) beneficiarii de credit; (ii) scopul utilizării creditului; (iii) modul de achitare a creditului; (iv) parametrii creditului ș.a.

2.5. Parametrii de bază ai produselor sunt :

II. Marketabilitatea:

În dependență de momentul solicitării acordării creditului și scopul acestuia, se disting următoarele categorii de credite cu dobânzi diferite:

a. Dacă creditul imobiliar este solicitat concomitent cu semnarea contractului de vânzare-cumpărare, Debitorul beneficiază de o rată a dobânzii de 8% anual;

b. Dacă creditul imobiliar este solicitat după semnarea contractului de vânzare-cumpărare însă pînă la darea în exploatare a blocului locativ, Debitorul beneficiază de o rată a dobânzii de 10% anual;

c. Dacă creditul imobiliar este solicitat după darea în exploatare a blocului locativ, Debitorul beneficiază de o rată a dobânzii de 12% anual;

d. Dacă creditul este solicitat în scop de consum, Debitorul beneficiază de o rată a dobânzii de 0% anual, dat fiind faptul ca costul creditului si anume 10% din suma creditului ca plata unica este asumata si achitata de furnizorul de bunuri/prestatorul de servicii.

III. Parametrii creditului:

- a. Segmentul;
- b. Termenul (credit de consum pina la 12 luni, credit imobiliar pina la 84 luni);
- c. Suma minimă a creditului;
- d. Suma maximă a creditului;
- e. Mărimea creditului;
- f. Modalitatea de rambursare a creditului;
- g. Mărimea și modalitatea de plată a dobânzii;
- h. Calculul dobânzii anuale efective;

IV. Garanții

- a. Garanții reale;
- b. Garanții personale;

V. Comisioane:

- a. Comision de eliberare (credit imobiliar 1%, credit de consum 0%);
- b. Comision de administrare și monitorizare (credit imobiliar 0.2% lunar, credit de consum 0%);

VI. Opțiuni și plățile pentru ele:

- a. Opțiunea de plată anticipată a Ratelor dobânzii;

b. Opțiunea de rambursa anticipat una/cîteva rate sau creditul deplin;

VII. **Penalități** (în cadrul tuturor tipurilor de contracte de credit, în cazul nerambursării sumei Creditului și platilor aferente în conformitate cu prevederile Contractului, penalitatea constituie 0,1% din suma restantă pentru fiecare zi de întârziere.)

VIII. **Priorități de achitare.**

2.6. Produsele sunt elaborate de către specialiștii Companiei și sunt aprobate de directorul companiei și de asociați. Parametrii aprobați sunt obligatorii și pot fi modificați doar cu acordul directorului companiei și/sau asociații acesteia;

3. **Participanții la procesul de acordare a creditului**

3.1. **Participanții la procesul de acordare a creditelor** sunt divizați în participanți externi și interni. Compania are formulate un șir de cerințe și criterii de selecție pentru participanții externi la procesul de acordare a creditului;

3.2. **Participanții externi în procesul de acordare a creditelor** sunt:

1. Clienții persoane fizice și juridice – beneficiari de credite. Compania aprobă criteriile de eligibilitate a beneficiarilor de credite, reieșind din produsele oferite și interesele Companiei, cum ar fi riscul moderat de creditare;

2. Partenerii de afaceri, inclusiv:

a. Companii de construcții, de la care urmează a fi procurate bunurile imobile pentru achitarea cărora urmează a fi acordate creditele imobiliare.

b. Companii, de la care urmează a fi procurate bunurile pentru achitarea cărora urmează a fi acordate creditele de consum.

c. Prestatori de servicii, de la care urmează a fi procurate serviciile pentru achitarea cărora urmează a fi acordate creditele de consum.

d. Companii de asigurare, la care urmează a fi asigurate bunurile imobile ipotecate pentru garantarea executării obligațiilor contractuale;

e. Notari;

f. Bănci comerciale, prin intermediul cărora urmează a fi efectuate achitățile conform contractului de credit;

Compania aprobă lista partenerilor agreați conducîndu-se de următoarele criterii : siguranța partenerului de afaceri, reputație, profesionalism, gama de produse oferite raportate la preț, ș.a. criterii specifice;

3.3. **Participanții interni în procesul de acordare și gestiune a creditelor** sunt:

1. Managementul companiei – Directorul, Directorul financiar, Contabilul-șef;

2. Juristul companiei;

3. Specialistul în creditare;

4. Alți angajați ai companiei.

4. Clienții Companiei

4.1. Compania primește spre examinare cereri de acordare a creditelor de la persoane fizice și juridice.

4.2. Clienții persoane fizice trebuie să corespundă următoarelor criterii de eligibilitate:

- a) Sunt cetățeni ai Republicii Moldova;
- b) Au vârsta cuprinsă între : 18-65 ani;
- c) Sunt angajați în câmpul muncii în Republica Moldova sau fac dovada că au alte surse de venit decît salariul de bază : remitențe din străinătate, venituri din transmiterea în locațiune a spațiilor locative și/sau nelocative, dividende din depozite, venituri din participațiunile în capitalul social al întreprinderilor;
- d) Prestează servicii independente profesionale (notar, avocat, executor judecătoresc, mediator, administrator autorizat ș.a.), activează conform prevederilor legislației în vigoare și poate prezenta dovada surselor de venit;
- e) Este angajat în câmpul muncii în străinătate și prezintă documente confirmative cu privire la venituri, în conformitate cu prevederile legale;
- f) Posedă o sursă de venit, care garantează rambursarea în termen a creditului, dobînzilor și altor plăți aferente creditului, și concomitent asigură un nivel de trai minim pentru membrii familiei și persoanelor aflate la întreținere. Fiecare client trebuie să prezinte suficiente documente și probe despre venitul său, în conformitate cu prevederile legale;
- g) Asigură un aport propriu la procurarea imobilului/bunului/serviciilor de minim 10% - 30% din valoarea acestora (micșorarea aportului propriu poate avea loc doar prin decizia Managementului companiei);
- h) Oferă acoperirea creditului cu gaj lichid în cuantumul oferit de Companie;

4.3. Clienții persoane juridice trebuie să corespundă următoarelor criterii de eligibilitate:

- a) Este rezident al Republicii Moldova și este organizat într-o formă juridică prevăzută de legislația în vigoare;
- b) desfășoară o activitate care nu contravine legii, deține autorizații necesare pentru desfășurarea acesteia;
- c) prezintă un bussines-plan sau o descriere succintă a proiectului pentru care este solicitat creditul;
- d) în privința acesteia nu este intentată o procedură de insolvabilitate/faliment;

4.4. Compania consideră defavorizante următoarele criterii, care influențează negativ eligibilitatea pentru solicitant:

- a) Nu corespund criteriilor de eligibilitate formulate de companie;

- b) Clientul persoană fizică sau membrii de conducere a clientului persoană juridică dețin antecedente penale sau condamnări condiționate nestinse;
- c) Are istorie creditară negativă, admit restanțe semnificative la creditele acordate de către băncile licențiate, companiile financiare, alți creditori, inclusiv restanțe substanțiale la achitarea impozitelor;
- d) Sunt prezenți în listele negre ale băncilor și altor organizații de creditare nebancară;
- e) Prezintă informații eronate sau incomplete, intenționat nu face cunoscute sau denaturează unele informații cu caracter negativ.
- f) Veniturile sunt limitate și provin doar din pensii de invaliditate și indemnizații de stat;
- g) desfășoară sau intenționează să desfășoare o activitate interzisă în Republica Moldova sau care are un impact negativ asupra mediului înconjurător.

5. Organele de aprobare

5.1. Deciziile cu privire la cererile depuse de clienți cu privire la acordarea creditului sunt adoptate de către un organ colegial compus din specialistul în creditare, jurist, Directorul Financiar și Directorul Companiei. Organul colegial se întrunește pe măsura necesității de a primi decizii referitor la cererile depuse de către Clienți, și care preventiv au fost examinate și sunt propuneri definite privind aprobarea sau refuzul lor;

5.2. Directorul Companiei semnează din numele Companiei contractele de credit și ipoteca, precum și alte documente aferente creditului;

5.3. Directorul Financiar semnează dispoziția de transfer a creditului în contul Vînzătorului.

6. Etapele procesului de acordare a creditelor

6.1. Procesul de acordare a creditelor cuprinde următoarele etape:

- Convorbirile inițiale și preselecția clienților;
- Depunerea cererii de acordare a creditului însoțite de actele necesare;
- Examinarea cererii clientului și evaluarea bonității acestuia;
- Aprobarea deciziei cu privire la acordarea creditului;
- Perfectarea și semnarea documentelor aferente deciziilor aprobate;
- Eliberarea creditului;
- Evidența și monitorizarea creditului și a plăților aferente;
- Achitarea deplină a creditului;
- Măsurile întreprinse în vederea încasării silite a restanțelor la credite.

6.2. Convorbirile inițiale și preselecția clienților

6.2.1. Managerul de vânzări al partenerului, cu care colaborează Organizația de Creditare Nebancară, îi comunică potențialului client despre posibilitatea achitării costului apartamentului/serviciilor/bunurilor din contul unui credit contractat de la OCN 'Best-Invest'

SRL. Dacă clientul decide să contracteze un asemenea credit se adresează specialistului de creditare, care la rândul său îi oferă toată informația precontractuală necesară.

6.2.2. În cadrul discuției cu un client potențial specialistul în creditare:

- Apreciază dacă clientul corespunde criteriilor generale de eligibilitate;
- Explică în detalii produsul oferit de companie și comunică costurile acestuia;
- Răspunde la întrebările clientului cu privire la produsul solicitat, inclusiv dar nelimitându-se la :

✓ Principalele clauze ale contractului de credit – modalitatea de calcul și achitare a ratelor, dobânzilor și penalităților, comisoanele, condițiile cu privire la revocare sau rambursarea anticipată a creditului, consecințele nerespectării clauzelor contractuale;

✓ informația cu privire la DAE;

✓ informația cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal;

- Efectuează precalificarea clientului, reieșind din datele personale și determină corespunderea cererii standartelor companiei;

- Dacă în urma interviului inițial se dovedește că clientul este eligibil de a primi creditul solicitat, inspectorul de credite va întreprinde măsurile de cunoaștere a clienților în vederea stabilirii profilului de risc al acestuia în conformitate cu *Programul cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului aplicat în cadrul OCN Best Invest SRL*, inclusiv deținerea sau nu al statului de Persoană expusă politic de către client personal sau de către membrii familiei lui.

6.3. Depunerea cererii pentru acordarea creditului și a documentelor aferente

6.3.1. În vederea obținerii unui credit, potențialul Debitor va depune la Companie :

- Cererea de solicitarea unui credit nebanca;
- Copia buletinului de identitate a solicitantului;
- Copia buletinului soțului, soției sau fidejursorului după caz;
- Copia certificatului de căsătorie/divorț/deces pentru stabilirea stării civile;
- În cazul deținerii în proprietate de bunuri imobile – extrase din registrul de stat al bunurilor imobile;

- În cazul deținerii în proprietate a mijloacelor de transport – certificatul de înmatriculare a mijlocului de transport;

- În cazul solicitării Creditului pentru achitarea costului unui bun imobil care va fi dobândit prin semnarea unui contract de vânzare-cumpărare, examinarea cererii privind obținerea unui credit va avea loc înainte de semnarea actului transmisiv de proprietate. Respectiv contractul de vânzare-cumpărare va fi semnat concomitent cu contractul de ipotecă, după acceptarea cererii de acordare a creditului;

- Prezintă toate actele relevante cu privire la sursele de venit care vor fi utilizate pentru achitarea creditului și a costurilor aferente acestuia;

- Semnează acordul subiectului istoriei de credit la primirea raportului de credit de către utilizatorul istoriei de credit;

- În cazul în care potențialul debitor este o persoană juridică, pe lângă toate actele enumerate mai sus, acesta urmează să prezinte bilanțul financiar-contabil pentru ultimii 3 ani, decizia fondatorilor cu privire la contractarea creditului, contractele de furnizare și/sau procurare a mărfurilor, business-plan și prognoze, precum și alte acte la solicitare.

6.3.2. Evaluarea bonității beneficiarului

Evaluarea bonității beneficiarului reprezintă evaluarea capacității acestuia de a-și asuma o anumită obligație în temeiul contractului de credit pe care consumatorul ar putea să o onoreze împreună cu obligațiile de credit deja asumate.

La evaluarea bonității, specialistul în creditare va colecta și evalua informațiile cu privire la:

- veniturile confirmate ale consumatorului, diversitatea, sustenabilitatea, dinamica posibilă a venitului în viitor în baza factorilor obiectiv cunoscuți;

- obligațiile consumatorului în temeiul contractelor de credit în curs de executare cumulate cu obligațiile de plată care derivă din contractul de credit solicitat, precum și alte obligații financiare ale acestuia pe baza unui volum suficient de informații obținute inclusiv de la consumator și, după caz, pe baza consultării bazei de date relevante;

- istoria de credit a consumatorului, obligațiile de credit restante și alte informații despre îndeplinirea necorespunzătoare a obligațiilor financiare curente sau anterioare de către consumator, inclusiv a obligațiilor sub formă de sancțiuni pecuniare (contravenționale, penale etc.);

- impactul circumstanțelor confirmate de consumator sau cunoscute de creditor asupra situației financiare a consumatorului, precum și al altor factori, care pot afecta capacitatea consumatorului de a-și îndeplini obligațiile financiare, care pot provoca probleme financiare sau îndatorarea excesivă a consumatorului.

✓ Bonitatea beneficiarului persoană fizică

Pentru a determina bonitatea beneficiarului urmează să fie luate în calcul mai multe aspecte :

- Solicitantul de credit trebuie să posede surse de venit care asigură achitarea creditului și a tuturor cheltuielilor aferente acestuia, achitarea altor obligațiuni financiare – dacă există – precum și să asigure un nivel minim de trai pentru membrii familiei;

- solicitantul va prezenta documente cu privire la sursa de venit, în conformitate cu prevederile legale ;

- existența unor obligații financiare în curs de desfășurare față de bănci și/sau alte instituții financiare, cuantumul lunar al acestora precum și existența sau nu a restanțelor la plată;

- Beneficiarul trebuie să prezinte dovada deținerii aportului propriu pentru procurarea bunului/serviciului;

- Garantarea rambursării creditului (garanție reală – gaj sau garanție personală – fidejusiune) cu excepția creditelor de consum care nu necesită garanții suplimentare;

✓ Bonitatea beneficiarului persoană juridică

- Persoana juridică trebuie să demonstreze că activitatea desfășurată este una continuă și generează profit, are suficiente resurse financiare pentru acoperirea cheltuielilor față de Companie și față de terți;

- De asemenea beneficiarul persoană juridică poate prezenta surse alternative de achitare a creditului și costurilor acestuia (active, chirii ș.a.);

✓ În cazurile în care consumatorul este angajat într-o activitate individuală, desfășoară activitate în baza patentei de întreprinzător, efectuează lucrări sezoniere și primește venituri neregulate, creditorul va recunoaște caracterul regulat al venitului în situația în care se vor confirma cel puțin 3 încasări în 6 luni consecutive efectuate pe parcursul ultimelor 12 luni până la depunerea cererii pentru credit. În cazul în care consumatorul primește venituri sub formă de dividende, creditorul va recunoaște caracterul regulat al venitului, luând în calcul dividendele încasate pe parcursul ultimelor 12 luni până la depunerea cererii pentru credit.

În cazul constatării divergențelor dintre datoriile declarate de consumator 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 cazul în care părțile unui contract de credit convin să majoreze suma totală a creditului, creditorul va actualiza informațiile disponibile despre consumator, bunul gajat și, în baza informațiilor actualizate, va efectua o evaluare repetată a bonității consumatorului.

În cazul în care contractul de credit este atașat la cursul unei valute, iar consumatorul primește venituri în monedă națională, creditorul trebuie să țină cont de riscul valutar și să aplice limita RSDV de 30 la sută.

În vederea luării unei decizii cu privire la acordarea unui credit nebanca, specialistul în creditare trebuie să determine : **Raportul dintre credite și garanții (RCG)** (care se aplică numai creditelor pentru investiții imobiliare) și **Raportul dintre serviciul datoriei și venituri** (Indicatorul RSDV). Valoarea RCG și RSDV vor fi calculate în conformitate cu prevederile Regulamentului privind cerințele de creditare responsabilă aplicate organizațiilor de creditare nebanca, aprobat prin Hotărârea Comisiei Naționale a Pieței Financiare Nr. 20/5 din 20-05-2022.

În caz de necesitate, specialistul în creditare solicită prezentarea informației suplimentare. Datele prezentate de client sunt verificate de către specialistul în creditare prin metode accesibile, comparând datele cu informația disponibilă pe piață, presa sau alte surse. Specialistul în creditare întocmește concluzia (Raportul) privind posibilitatea eliberării creditului care va include, dar nu se limitează, următoarele:

- datele personale ale clientului : starea civilă, componența familiei, locul de muncă, activitatea desfășurată;
- parametrii cererii cu privire la acordarea creditului : suma, termenul, scopul și documentele prezentate de către client;
- informația despre bonitatea consumatorului;
- sursele de rambursarea a creditului: componența veniturilor lunare ale familiei, descrierea surselor de venit, suma cheltuielilor lunare ale familiei;
- informația despre garanțiile privind rambursarea creditului : în cazul garanției personale – fidejusiunea - informații privind persoana fidejursorului; în cazul garanțiilor reale: descrierea bunurilor depuse în gaj, valoarea acestuia ș.a.
- opinia specialistului în creditare privind posibilitatea acordării creditului;
- alte informații relevante.

Specialistul în creditare îi prezintă Debitorului spre informare și completare următoarele acte :

- Informația precontractuală privind creditul solicitat, întru respectarea prevederilor art. 5 al Legii nr. 202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori;
- Chestionarele pentru identificarea persoanei fizice;

Concluzia se prezintă spre aprobare juristului, Directorului financiar și Directorului general. În cazul răspunsului afirmativ, se purcede spre perfectarea documentelor aferente deciziilor aprobate.

6.4. Perfectarea documentelor aferente deciziilor aprobate

După adoptarea deciziei privind acordarea creditului, specialistul în creditare:

- Informează clientul despre decizia primită;
- În cazul acordării creditului în vederea încheierii tranzacției de vânzare-cumpărare a bunului imobil, informează clientul despre obligativitatea încheierii unui contract de asigurare a bunului imobil cu o companie de asigurări agreată de părți;
- Întocmește contractul de credit conform modelului aprobat de către Directorul companiei;
- Transmite toată informația necesară către secția juridică în vederea întocmirii și semnării contractului de ipotecă cu privire la garantarea executării obligațiilor (în cazul creditelor ipotecare).

Directorul companiei semnează contractul de credit și toate celelalte acte aferente tranzacției respective, aplicînd ștampila companiei;

Contractul de credit se înregistrează în Registrul contractelor companiei;

În situația în care creditul este solicitat în vederea procurării bunului imobil, specialistul în creditare sau juristul companiei coordonează cu conducerea companiei și clientul data și ora încheierii contractului de vânzare-cumpărare și/sau ipotecă, după care va stabili cu notarul data și ora semnării tranzacțiilor;

Contractele urmează a fi semnate din partea companiei de către Directorul general, în lipsa acestuia fiind desemnată prin procură autenticată notarial o altă persoană.

După perfectarea contractelor de vânzare-cumpărare și a celui de ipotecă, și înregistrarea lor notarială, actele urmează a fi depuse la Agenția Servicii Publice, Serviciul Cadastral Teritorial spre înregistrare. Ulterior acestea se transmit specialistului în creditare pentru păstrarea acestora în dosarul de credit al clientului;

6.5. Eliberarea creditului

În cazul în care creditul este contractat în vederea achitării serviciilor/bunurilor, după semnarea tuturor actelor necesare, inclusiv informația precontractuală și contractul de credit, specialistul în creditare întocmește dispoziția de eliberare a creditului și o prezintă spre semnare Directorului Financiar.

În cazul în care creditul este contractat în vederea achiziționării bunului imobil, specialistul în creditare întocmește dispoziția de eliberare a creditului și o prezintă spre semnare Directorului Financiar în baza contractului de credit, contractului translativ de proprietate, a contractului de ipotecă și fidejusiune semnate și înregistrate conform legislației;

Suma creditului este transferată la contul Vînzătorului bunului imobil/serviciilor/bunurilor, fiind astfel stinsă parțial obligația de plată a Debitorului conform contractului de vânzare-cumpărare imobil/prestări servicii/achiziționare bunuri.

6.6. Contabilizarea plăților/achitărilor la credit

Contabilizarea plăților la credit se efectuează conform Standartelor Naționale în Contabilitate;

Creditele acordate clienților sunt luate la evidență în conturi analitice individuale, precum și conturile de dobînzi calculate și avansuri depuse de către Clienți;

Achitarea de către Client a ratelor de credit, dobînda, penalităților, avansurilor și altor plăți aferente creditului se efectuează conform modalităților specificate în contractele de credit.

Achitarea plăților la credit pot fi efectuate în modul următor:

a. În contul bancar al Companiei prin transfer.

- În cazul în care transferul este efectuat de către deținătorul unui cont la o bancă din Republica Moldova – transferul se efectuează în lei - conform cursului de vânzare al BC

Moldindconbank SA la data efectuării plății la creditele imobiliare și conform cursului oficial BNM din data plății la creditele de consum.

- În cazul transferurilor valutare de peste hotare – la contul deschis pentru valuta respectivă;

b. Achitarea în numerar la orice filială a BC Moldindconbank SA, în lei, conform cursului de vânzare al băncii la data efectuării plății la creditele imobiliare și conform cursului oficial BNM din data plății la creditele de consum

7. Monitoringul creditelor

7.1. Procesul de monitoring a creditelor constă în urmărirea evenimentelor aferente procesului de creditare și verificarea îndeplinirii obligațiilor contractuale de credit, ipotecă, fidejusiune de către Debitor, Debitor Ipotecar, Fidejutor și alte persoane implicate în garantarea îndeplinirii obligațiilor la credit.

7.2. Specialiștii în creditare sunt responsabili, și respectiv vor verifica și vor urmări îndeplinirea la timp a obligațiilor referitoare la contractele de credit încheiate de către Debitori, Debitori Ipotecari și Fidejutori.

7.3. Efectuarea plăților conform contractului de credit în mărime deplină și la timp
Specialistul în creditare este responsabil pentru evidența și urmărirea efectuării de către Debitori a plăților conform contractelor de credit. În acest scop, specialistul va contacta Debitorul din timp – în cazul plăților curente (aferente perioadei de gestiune), iar în cazul restanțelor – săptămânal, până la lichidarea restanțelor. În cazul în care Debitorul nu răspunde la apelurile telefonice, specialistul va contacta Fidejutorul și alte persoane de contact indicate de către Debitor la momentul semnării contractului de credit. În același timp specialistul are dreptul să contacteze persoanele de contact indicate de către Debitor în cererea de acordare a creditului.

7.4. Analiza stării financiare a Debitorului și Fidejutorului

Specialistul în creditare va contacta periodic Debitorii pentru a-i chestiona privind modificarea sau statornicia stării lucrurilor, care au servit în calitate de argument pozitiv pentru acordarea creditului, cum ar fi : locurile de muncă și afacerea personală, activele în posesie, datorii și obligațiuni, procese judiciare ș.a.

7.5. Specialistul în creditare va informa imediat Directorul despre înrăutățirea calității creditului în urma depistării unor sau câtorva situații, așa ca:

a. Admiterea de către debitor a restanțelor la plățile aferente contractului de credit mai mult de 15 zile calendaristice;

b. Refuzul de a reînnoi contractele de asigurare a bunurilor ipotocate și de achita primele de asigurare pentru următorul an de gestiune;

c. Înrăutățirea stării financiare a creditatului și/sau a Fidejutorului;

d. Pierderea capacității de muncă a Debitorului/Fidejutorului;

e. Survenirea cazului asigurat la persoana asigurată;

f. Alte fapte depistate, care pun la îndoială și diminuează probabilitatea îndeplinirii de către Debitor a obligațiilor sale contractuale la timp și în deplină măsură;

7.6. Specialistul în creditare va informa Directorul despre îmbunătățirea calității creditului în cazul lichidării momentelor negative depistate anterior și păstrării situației pozitive pe parcursul câtorva luni consecutive;

7.7. În cazul înrăutățirii calității creditului, urmează a fi întreprinse următoarele măsuri în dependență de gravitatea situației:

a) Expedierea în adresa Debitorului a notificării/preavizului cu privire la restanțele admise și somare de a achita.

b) Expedierea în adresa Debitorului/Debitorului ipotekar/Fidejursorului a avertizării privind încasarea forțată a datoriei din contul bunurilor ipotecate, sau a întregului patrimoniu, după caz;

c) Adresarea la organele competente pentru încasarea forțată a datoriei la Credit din contul averii ipotecate;

d) Alte măsuri legale, care pot influența achitarea restanțelor la credit.

8. Evaluarea și monitoringul obiectelor ipotecate

8.1. Cerințele față de garanțiile de asigurare a rambursării creditelor

În calitate de garanție pentru asigurarea rambursării creditelor eliberate de Companie sunt acceptate următoarele categorii de bunuri imobile : bunuri imobile viitoare, bunuri imobile cu destinație locativă și nelocativă, pentru procurarea cărora au fost utilizați banii creditați, precum și fidejusiunea persoanelor fizice.

8.2. Evaluarea obiectelor propuse în gaj și valoarea de gaj

În vederea determinării valorii obiectelor propuse în gaj vor fi întocmite rapoarte de evaluare a bunurilor imobile, efectuate de companii specializate care vor include:

- a) descrierea detaliată și pozele obiectului;
- b) valoarea de piață și de lichidare a obiectului;
- c) calculele respective prin cel puțin 3 metode;
- d) altă informație relevantă;

Vor fi acceptate rapoartele de evaluare, întocmite de companiile specializate agreeate de Companie;

La determinarea valorii maxime a creditului, reieșind din acoperirea cu gaj, vor fi luate în considerație valorile de piață, indicate în rapoartele de evaluare a obiectelor lichide, sau valorile de lichidare – în cazul obiectelor mai puțin lichide;

8.3. Asigurarea obiectelor ipotecate

Condiție obligatorie pentru acordarea Creditelor este asigurarea obiectelor ipotecate (în cazul finanțării procurării de bunuri imobile) de către companii de asigurare agreeate de Companie;

Vor fi asigurate riscurile majore, care pot afecta valoarea obiectului ipotecat. Obiectele ipotecate vor fi asigurate la valoarea indicată în contractul de gaj;

Originalul poliței de asigurare și a contractului de asigurare (dacă este întocmit), copia documentelor de plata privind achitarea primei de asigurare vor fi transmise de către compania de asigurare specialistului în creditare pentru păstrare în dosarul debitorului;

Compania de asigurări și specialistul în creditare vor urmări ca debitorul să achite anual prima de asigurare pentru un nou termen de asigurare de 1 an calendaristic;

Dacă survine cazul asigurat și compania de asigurări va achita suma asigurată, Directorul Companiei va decide cum vor fi utilizate mijloacele respective : va fi achitată datoria la credit sau suma va fi restituită clientului. Luarea deciziei respective se va baza pe interesele Companiei și ale clientului, luând în considerație proporția daunelor, raportul datoriei la suma plătită, posibilitatea substituirii gajului etc.

9. Creditele neperformante și măsurile întreprinse

9.1. Lunar, specialistul în creditare va contacta Clienții pentru a le reaminti despre achitățile care survin, cu cel puțin 5 zile pînă la data scadenței, iar în caz de neachitare la scadență – periodic, pînă la momentul achitării datoriei restante.

9.2. În cazul în care clientul nu poate fi găsit la telefon sau la serviciu/domiciliu, specialistul în creditare va informa imediat Conducerea despre aceasta și va continua eforturile de a-l contacta.

9.3. În cazul neachitării restanței la credit timp de 15 zile calendaristice, de la data scadenței, specialistul în creditare va întocmi și va expedia o notificare prin care se va informa despre majorarea, începînd cu a 25-a zi de restanță, cu 1% a ratei anuale a dobînzii pentru Credit pentru restul perioadei de utilizare a Creditului. Notificarea respectiva va fi însoțită de informația despre valoarea plăților ce urmează a fi efectuate după aplicarea ratei noi a dobînzii.

9.4. În cazul neachitării restanței la credit timp de 40 de zile calendaristice, de la data scadenței, specialistul în creditare va întocmi și va expedia o notificare prin care se va informa despre majorarea, începînd cu a 50-a zi de restanță, cu 4% a ratei anuale a dobînzii pentru Credit pentru restul perioadei de utilizare a Creditului. Notificarea respectiva va fi însoțită de informația despre valoarea plăților ce urmează a fi efectuate după aplicarea ratei noi a dobînzii.

9.5. În același timp, în situația acumulării unei restanțe de 15 zile la plățile aferente creditului, specialistul va informa despre acest lucru secția juridică, care urmează să întreprindă toate măsurile necesare pentru a încasa de la Debitor sumele datorate. Astfel, în adresa clientului va fi expediată o pretenție (Aviz de executare) care va conține data scadenței și suma restantă pe

care acesta urmează să o achite. Dacă, în termenul indicat în Aviz, debitorul nu achită toate datoriile scadente și penalitățile calculate se inițiază executarea silită a contractului de ipotecă investit cu formulă executorie. După recepționarea de către Debitor a Avizului privind exercitarea dreptului de ipotecă, Reprezentantul creditorului va depune avizul spre înregistrare la Agenția Servicii Publice, Serviciul Cadastral Teritorial.

9.6. În continuare secția juridică va contacta Debitorul și/sau Fidejusalul, sau alte persoane de contact, pentru a determina Debitorul să achite sumele datorate.

9.7. În mod obligatoriu, toate contractele de ipotecă semnate în vederea garantării executării obligațiilor conform contractului de credit vor fi investite cu formulă executorie conform prevederilor legislației în vigoare.

9.8. Ca urmare a investiției Contractului cu formulă executorie, Creditorul ipotecar își va exercita dreptul de ipotecă în mod silit, în temeiul prezentului Contract, fără înaintarea cererii în instanța de judecată pentru a obține ordonanță sau hotărâre judecătorească.

9.9. Creditorul ipotecar este în drept să inițieze procedura de exercitare a dreptului de ipotecă, prin recurgerea la măsurile prevăzute de lege, în următoarele cazuri:

- a) Debitorul nu execută sau execută necorespunzător obligațiile ce rezultă din Contractul de Credit,
- b) Debitorul ipotecar nu execută sau execută necorespunzător obligațiile rezultate din Contractul de ipotecă,
- c) a apărut și continuă pericolul pieirii sau deteriorării Obiectului ipotecii,
- d) declarațiile și garanțiile Debitorului ipotecar sunt false sau conțin informații sau date false sau eronate, și/sau omit informații sau date relevante,
- e) careva terță persoană formulează cerințe sau invocă vreun drept față de Obiectul ipotecii, sau inițiază procedura de insolvență sau reorganizare a Debitorului ipotecar.

9.10. Conform Contractului de Ipoteca Creditorul Ipotecar va avea dreptul să exercite și să constrângă drepturile sale în conformitate Contractul, independent de și fără a fi necesar să-și exercite mai întâi drepturile sale în conformitate cu orice alt drept de gaj/ipoteka sau fidejusiune care garantează executarea Obligațiilor Garantate.

9.11. În vederea inițierii exercitării dreptului de ipoteca Creditorul Ipotecar va notifica în prealabil Debitorul Ipotecar despre exercitarea dreptului de ipoteca.

9.12. Debitorul Ipotecar va suporta cheltuielile de exercitare a dreptului de ipoteca, inclusiv taxele legate de notificare, înregistrare a avizului, taxele pentru inițierea procesului de judecată, onorariul avocatului sau a companiilor de colectare a creanțelor, vânzare gajului, precum și alte cheltuieli aferente urmăririi Imobilului;

9.13. În cazul în care Debitorul Ipotecar nu transmite imobilul în posesia Creditorului Ipotecar în mod benevol, atunci ultimul are dreptul să inițieze procedura exercitării dreptului de

ipoteka în mod forțat, fie pe calea folosirii formulei executorii a contractului de ipoteca, fie pe calea judecătorească.

9.14. În cazul executării silite în temeiul contractului de ipotecă învestit cu formulă executorie, se depune la executorul judecătoresc o cerere cu privire la intentarea procedurii de executare și se depun următoarele acte – originalul contractului de ipotecă învestit cu formulă executorie, care conține clauza privind dreptul creditorului ipotecar de a executa dreptul de ipotecă în temeiul formulei executorii aplicate de notarul, copia contractului de credit, care atestă faptul că creanța a devenit exigibilă, însoțită de extrasele de evidență financiară, care atestă datoriile debitorului la data expirării termenului indicat în notificare și preaviz, copiile notificării și avizului expediate pe adresa debitorului, precum și declarația pe propria răspundere a creditorului că nu există un litigiu judiciar în legătură cu contractul de ipotecă învestit cu formulă executorie a cărui executare este solicitată și că creanța este exigibilă.

9.15. În urma executării dreptului de ipoteca, din produsul vânzării Imobilului, Creditorul Ipotecar va compensa toate cheltuielile suportate și va achita datoriile Debitorului conform contractului de Credit, calculate pînă în ziua rambursării efective a datoriilor.

9.16. După distribuirea sumelor obținute și recuperate ca rezultat al urmăririi Imobilului, Creditorul Ipotecar va restitui Debitorului Ipotecar orice sume obținute și recuperate în urma unei atare urmăriri în mărimea oricărui exces după satisfacerea deplină a Obligațiilor Garantate. Obligația de restituire Debitorului Ipotecar exesului de sume, astfel cum este descris supra, se va considera îndeplinită în cazul restituirii acestor sume macar unuia din Debitori Ipotecari (daca este cazul).

10. Achitarea deplină a creditului

10.1. La achitarea deplină a creditului, specialistul în creditare va efectua verificarea deplină a plăților efectuate de către Debitor pe tot parcursul acțiunii contractului de credit în scopul confirmării încasării corecte și depline a plăților aferente, și va întocmi un raport. Raportul va fi semnat și de contabilitate, care prin aceasta va confirma lipsa de restanțe, plăți neachitate de către creditat.

10.2. După avizarea raportului de către Director, juristul Companiei va perfectă scrisorile de ridicare a interdicției asupra bunurilor gajate (imobile).

10.3. Specialistul în creditare va forma dosarul creditar și-l va completa cu rapoartele întocmite și scrisorile de ridicare a interdicției asupra bunurilor gajate, după ce îl va transmite în arhiva pentru păstrare.

11. Păstrarea documentelor

11.1. Toate documentele depuse de către Solicitanții de credite și cererile depuse de către Debitori pentru examinarea ulterioară sunt păstrate la specialiștii în creditare pînă la primirea deciziilor de către Comitetul de Creditare. Specialiștii în creditare vor prezenta documentele

menționate Managementului, juristului și altor angajați care trebuie să se expună asupra documentelor prezentate de către clienți.

11.2. După aprobarea deciziei privind acordarea creditului (sau altă decizie în baza cererii clientului) și după semnarea contractelor cu clienții, specialistul în creditare formează dosarul de credit al fiecărui Client în parte, care conține:

- a. Cererea de solicitare a creditului, de eliberare a creditului, sau alte cereri și chestinare semnate de client;
- b. Acordul acordul subiectului istoriei de credit la primirea raportului de credit de către utilizatorul istoriei de credit;
- c. Contractul de credit;
- d. Dispoziția de eliberare a creditului;
- e. Contractul de ipotecă, fidejusiune și acorduri adiționale;
- f. Documentele de proprietate asupra bunurilor gajate;
- g. Alte documente relevante, la decizia Managementului.

11.3. După achitarea integrală a creditului și a costurilor acestuia, dosarul de credit este transmis spre păstrare în arhivă.

12. Dispoziții finale

12.1. Prezentul Regulament cu privire la prestarea serviciilor intră în vigoare la momentul aprobării lui.

Administrator
O.C.N. „BEST-INVEST” S.R.L.
Alexandr ROGOVOI



Anexa nr. 1

**La Regulamentul cu privire la prestarea serviciilor în cadrul
Organizației de Creditare Nebancară „BEST-INVEST” S.R.L.**

Ghidul de întrebări pentru conversația cu clientul

În cadrul discuției preliminare specialistul în creditare urmează să adreseze întrebări clientului, printre care:

1. Date personale ale Debitorului și soțului/soției:

- a. Numele și prenumele;
- b. Adresa de la domiciliu și din viza de reședință;
- c. Telefoanele de contact;
- d. Alte date personale (după caz).

2. Creditul solicitat

- a. Suma, termen;
- b. Perioada de grație, modalități de rambursare

3. Scopul creditului

4. Active și pasive:

- a. Imobile (descrierea succintă, amplasarea);
- b. Autovehicule (modelul, țara și anul de producere);
- c. Depozite (suma, termenul scadenței, banca);
- d. Economii în numerar (valuta);
- e. Alta avere valoroasă și lichidă;
- f. Credite bancare sau alte instituții de creditare;
- g. Leasing ;
- h. Împrumuturi de la persoane fizice;
- i. Alte datorii și credite.

5. Veniturile și cheltuielile solicitantului și a familiei lui:

Veniturile compuse din :

- a) Salarii, prime, bonusuri;
- b) Venituri din chirii;
- c) Dobânda de la depozite;
- d) Transferuri bănești din străinătate constante;
- e) Alte venituri constante;
- f) Venituri din activitatea industrială și de antreprenariat;
- g) Venituri din înstrăinarea averii;
- h) Alte venituri;

Cheltuieli compuse din:

- a) Servicii comunale, telefon, internet;
- b) Îmbrăcăminte, produse alimentare, alte cheltuieli de consum curent;
- c) Cheltuieli pentru învățământ;
- d) Plata pentru servicii medicale, servicii juridice;
- e) Menținerea autovehicolului;
- f) Arenda imobilului sau altor elemente patrimoniale;
- g) Cheltuieli aferente creditelor;
- h) Cheltuieli aferente persoanelor aflate la întreținere.

6. Istoria creditară

- a) Creditele primite anterior și stinse;
- b) Existența creditelor în prezent, și a plăților restante.

7. Asigurări

- a) Posibilitatea gajării activelor materiale ale debitorului sau persoanei terțe – prețuri, lichiditate;
- b) Posibilitatea obținerii garanțiilor persoanelor terțe.

