

REGUAMENT

privind prestarea serviciilor in cadrul

O.C.N. "IUTE CREDIT" S.R.L.

2019

1. SCOPUL

Regulamentul descrie criteriile de analiză a cererilor de credit, componentele costului total al serviciilor, modalitățile de calcul a penalităților, în scopul gestionării relațiilor cu clienții.

Beneficiarii acestei proceduri sunt angajații cu funcția de ofiter credite.

2. DISPOZIȚII GENERALE

Scopul acestei proceduri este de a asigura angajații cu un ghid referitor la verificarea informației oferite de clienții lute Credit (date personale, locul de trai, date de contact, informații despre angajare și venituri) și în același timp evaluarea eligibilității clienților pentru un credit, precum și punerea la dispoziția clientului a informației prevăzute de lege.

3. DESCRIEREA DETALIATA

3.1 Tipuri de angajare

Se folosesc următoarele tipuri de angajare:

- Angajat oficial – angajat al unei companii înregistrate cu salariu oficial.
- Angajat oficial MAI – angajat al unei instituții de stat cum ar fi, Ministerul Afacerilor Interne, Ministerul Aparării și Ministerul Justiției (Politia, Politia de Frontiera și Armata, Penitenciare, etc.) cu salariu oficial.
- Antreprenor – Proprietar (fondator/cofondator și/sau director) al unei companii înregistrate sau detinator al unei activități licențiate (patenta).
- Liber profesionist – persoana care practică o activitate pe cont propriu și are o sursă de venit stabilă (oferă spații în arenda, stilisti, constructori, etc.) ;
- Pensionar – persoana care nu lucrează și a cărei principală sursă de venit este pensia de vîrstă;
- Fermier – persoana a cărei sursă principală de venit provine din activitatea agricolă (creșterea și vinderea culturilor și/sau animalelor domestice), fondatori ale Gospodăriilor țărănești.
- Client care primește/efectuează transferuri de bani – persoana a cărei sursă unică de venit sunt transferurile de peste hotare primite în Moldova sau persoana care efectuează transferuri de peste hotare în Moldova; persoanele care transferă bani din Moldova nu pot fi calificate în acest tip de angajare.
- Angajat în străinătate – persoana angajată la o persoană fizică/juridică sau practică o activitate antreprenorială în străinătate, și își poate demonstra angajarea prin prezentarea documentelor corepunzătoare (contracte de muncă, extrase de cont);
- Somer – persoanele care nu au nici o sursă de venit și nu practică nici o activitate achitată – sunt permanent refuzate.

3.2 Durata de lucru în funcție de tipul de angajare

Toate tipurile de produse creditare – Client nou

Client nou presupune acel client care nu a beneficiat de nici un credit în cadrul lute Credit

Sunt careva limitări ale duratei de angajare pentru careva tipuri specifice de angajare.

Toate tipurile de produse de creditare – Client repetat

Client repetat presupune acel client care a avut cel puțin un credit închis sau închis prin refinanțare.

Nu sunt restrictii pentru durata de angajare pentru oricare tip de angajare, cu exceptia produselor creditare oferite cu gajarea automobilului.

3.3 Limitele de virsta

Limita de virsta pentru toti clientii ICM este: 18 – 70 ani (inclusiv).

Limita de virsta pentru clientii care beneficiaza de produse creditare cu gajarea automobilului este cuprinsa intre 21 si 65 ani.

3.4 Veniturile clientilor

Veniturile clientului pot fi formate din diferite componente, dupa cum urmeaza:

- Venitul net – salariul oficial mentionat in contractul de munca al clientului sau pensia (pentru pensionarii de virsta)
- Venit aditional – o sursa de venit, alta decit venitul oficial/net (chirii, remitente)
- Venit din acitivitatea agricola – venit generat din cresterea si/sau vinderea culturilor si/sau animalelor. Activele agricole sunt indicate in cimpuri dedicate in software-ul intern, unde se calculeaza automat valoarea lor agricola.

3.5 Cerințe de eligibilitate, comune pentru toti Clientii.

Toti clientii, indiferent de vârstă, tipul de angajare și venituri trebuie să îndeplinească următoarele cerințe:

- Clientii noi trebuie să aibă o adresă de domiciliu în RM (să fie cetățean cu adresa de reședință sau deținător al permisului de ședere). Apatrizii nu pot fi aprobați.
- Clientul trebuie să menționeze o adresă de locuință permanentă. Dacă clientul declară că nu are o locuință permanentă sau ofiterul de credite are îndoieli rezonabile cu privire la informațiile furnizate, clientul va fi respins. Ortografia numelor de străzi (în caz de îndoieli) ar trebui să fie verificată pe www.google.com.
- In fiecare cerere se indica codul postal, care poate fi gasit folosind:
http://www.posta.md/ro/postal_code.html
- Clientul trebuie să detina numar GSM sau telefon fix (cel puțin unul dintre acestea).
- Având în vedere întârzierile în actualizarea bazei de date Cadastru, este permisă acceptarea dovezilor scrise de excludere / ștergere a interdicțiilor asupra bunurilor imobiliare, prezentate de Clientii.
- Cererile de credit trebuie să conțină informații despre persoana alternativa de contact (nume, relație cu Clientul, telefon).
- Persoanele cu dizabilități care nu au posibilitate să citească, să înțeleagă sau să semneze contractul de credit sau să-și exprime, într-un anumit fel, acceptarea condițiilor contractului de credit nu pot fi aprobate.
- Persoanele care prezintă un comportament inadecvat (stare de ebrietate alcoolica/narcotica, brutal, comportament suspect) sau care nu furnizează informațiile solicitate trebuie respinse cu motivul corespunzător.
- Beneficiarul final al creditului trebuie să fie detinatorul contractului de credit. Dacă ofiterul de credite identifica ca creditul este pentru o alta persoană, alta decât Clientul, aprobarea creditului este interzisă.

3.6 Documente necesare pentru depunerea cererii de credit

- Clientul trebuie să dețină buletinul de identitate al cetățeanului RM sau Buletin de identitate provizoriu sau un permis de ședere temporară / permanentă. Permisele de ședere temporare trebuie să fie valabile pe toată durata creditului.
- Clientul fără buletin de identitate / permis de ședere sau cu document expirat va fi refuzat
- Toate tipurile de documente menționate (cu excepția permiselor de ședere temporară/permanentă) trebuie să fie valabile cel puțin în ziua în care clientul intenționează să semneze contractul de credit.
- Angajații în străinătate trebuie să prezinte o dovadă a angajării lor (contract de muncă sau prestare servicii cu o persoană juridică / fizică), o patentă sau un permis de muncă și / sau de ședere eliberat de autoritățile din străinătate.
- Clientul cu remitențe trebuie să prezinte dovada primirii sau expedierii remitențelor. Pentru toate cazurile, clientul trebuie să prezinte cel puțin 2 dovezi (extrase bancare, chitanțe) din ultimele 90 de zile de la data depunerii cererii de credit.

4. Motive de refuz:

Motivul de refuz	Descrierea motivului
Date false	Clientul minte sau furnizează date false intenționat
Persoana suspicioasă	Clientul are un comportament inadecvat (stare de ebrietate alcoolică/narcotică, comportament agresiv) sau refuză să răspundă la întrebările acordate.
Experiența scurtă de angajare	Clientul nu are durata de muncă necesară la serviciul curent
Vârsta mai mică decât limita minimă	Aplicabil pentru unele categorii de angajare unde limita minimă este 21 sau 24 ani.
Vârsta mai mare decât limita maximă	Aplicabil pentru clienții cu o vârstă ce depășește 70 ani
Somer	Clientul este de fapt neangajat și nu are careva ocupații/venituri
Venituri sub limita minimă aprobată	Veniturile clientului nu îi permit eliberarea unui credit
Clientul nu este disponibil	Clientul nu este disponibil (nu răspunde la apeluri sau nu poate fi găsit). În acest caz, persoana de contact va fi apelată pentru a găsi numărul corect de telefon al clientului.
Buletin de identitate expirat	Buletin de identitate expirat
Interdicții în baza de date Cadastru	Clientul are interdicții pe proprietate, detectate în Registrul Bunurilor imobile.
Clientul a uitat telefonul acasă	Clientul a uitat telefonul acasă
Numărul maxim de credite active	A depășit numărul maxim admisibil de credite paralele
Clientul nu detine informații despre angajator	Clientul nu poate furniza nici o informație despre angajatorul său
Lipsa domiciliului în buletin	Clientul nu are domiciliu
Venituri ocazionale	Clientul nu are un venit permanent/stabil, doar venituri ocazionale
Intenția de a lua împrumut pentru altă persoană	Clientul are intenția să ia credit pentru altă persoană

5. Componentele costului total al serviciilor.

Componentele costului total al serviciilor sunt:

- 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, precum și taxelor notariale; costurile pentru serviciile accesorii aferente contractului de credit, în special valoarea medie a primelor de asigurare, comisionale aplicate de instituțiile care eliberează nemijlocit banii către client sînt incluse în cazul în care obținerea creditului sau obținerea acestuia potrivit clauzelor și condițiilor prezentate este condiționată de încheierea unui contract de servicii.

Cuantumul penalizațiilor și modalitatea de calcul al acestora, este indicată nemijlocit în contractul de credit.

Informație despre componentele costului total al serviciilor, precum și alte informații importante se aduc la cunoștința clientului în prealabil, inclusiv prin prezentarea informației standard privind creditul pentru consumatori.