



REGULILE INTERNE DE LUCRU CU CLIENȚII O.C.N. "IUTE CREDIT" S.R.L.

Prezentele reguli sunt parte componentă a normelor interne de lucru ale O.C.N. "IUTE CREDIT" S.R.L. ("Societate") care reglementează activitatea Societății în raporturile cu clienții în cadrul prestării serviciilor de creditare nebancaară.

Scopul prezentelor reguli este identificarea principiilor și abordărilor de bază, aplicabile raporturilor cu clienții, fiind stabilite reguli, criterii, responsabilități și atribuții.

I. Noțiuni utilizate:

- a) *client* – persoană fizică care beneficiază de serviciile Societății ori persoană cu care Societatea a negociat prestarea serviciilor de creditare nebancaară;
- b) *Creditor* – Societatea;
- c) *credit (credit nebancaar)* – angajament de a acorda bani ca împrumut cu condiția rambursării acestora, a plății dobânzii și/sau a altor plăți aferente;
- d) *contract de credit legat/unit* – contract de credit care, din punct de vedere obiectiv, constituie o unitate comercială/economică și servește exclusiv finanțării unui contract ce are ca obiect furnizarea unor bunuri sau prestarea unui serviciu;
- e) *intermediar de credit* – persoană fizică sau juridică care nu acționează în calitate de creditor și care, în timpul exercitării activității sale comerciale sau profesionale, în schimbul unui onorariu, ce poate lua formă pecuniară sau orice altă formă de plată convenită, desfășoară cel puțin una din următoarele activități:
 - prezintă sau oferă clienților contracte de credit;
 - oferă asistență clienților prin organizarea de activități pregătitoare privind contractele de credit, altele decât cele de la lit. a); sau
 - încheie contracte de credit cu clienții în numele creditorului;

II. Cadrul normativ

În activitatea sa Societatea se conduce de legislația în vigoare a Republicii Moldova, Codul Civil, Legea privind organizațiile de creditare nebancaară, hotărârile Guvernului, normele autorităților administrative centrale, precum și norme internaționale ratificate, aferente activității de creditare nebancaară.

Adresa

Bd. Ștefan cel Mare și Sfânt 182, et. 5
MD-2004, Chișinău, Moldova

Telefon

+373 22 801 500

Suport Online

info@iutecredit.md
www.iutecredit.md

III. Principii și abordări

În raporturile cu clienții Societatea promovează respectarea reciprocă a unei atitudini de bună credință, transparență, responsabilitate, loialitate și stimă.

Societatea este deschisă pentru clienți la orice etapă a raporturilor contractuale, pentru a evita careva incertitudini și lipsă de informație, care ar putea influența o apreciere obiectivă de către client a esenței și conținutului raporturilor contractuale, precum și a obligațiilor pecuniare, rezultate din aceste raporturi.

Întru realizarea celor expuse, reprezentanții Societății, posedă împuterniciri și abilități necesare implicării la diferite etape în raporturile cu clienții.

Primul contact.

Primul contact este unul dintre cele mai importante etape în stabilirea unei relații pe termen lung cu un potențial client. Comunicarea ar trebui să aibă loc într-o atmosferă prietenoasă și la nivel profesional.

Un angajat trebuie să trateze toți clienții potențiali și actuali ai OCN cu aceeași atitudine, fără discriminare și preferințe, indiferent de aspectul și statutul solicitantului. Dacă clientul nu îndeplinește criteriile stabilite, atunci ar trebui să refuze politicos și să explice motivul sau după posibilitate să ofere alte produse ale Societății

IV. Procesul de creditare

Colaborarea cu un potențial client începe cu implicarea activă de identificare și cointerensare a clienților față de produsele Societății în conformitate cu strategia de atragere a clienților de diferite categorii.

În procesul de atragere, identificare a clienților și comunicare cu un potențial client, se va face accent pe găsirea de oportunități de a oferi credit/produs de credit. Specialistul în finanțare trebuie să colecteze toate informațiile necesare pentru propunerea unui credit/produs de credit optim, care se potrivește necesităților clientului.

Procesul de creditare prezumă efectuarea de către creditor și client a unui complex de acțiuni, a căror obligativitate și consecutivitate este prestabilită prin cadrul legal, aplicabil sectorului de creditare nebancaară.

Ca și etape de bază a procesului de creditare sunt identificate următoarele:

1. Prezentarea informației precontractuale
2. Încheierea contractului de credit,
3. Executarea contractului de credit
4. Închietarea/rezoluțiunea contractului de credit.

Fiecare etapă este constituită din mai multe componente, care includ acțiuni ce urmează a fi executate de către creditor și client.

1. Prezentarea informației precontractuale*

Creditorul și, dacă este cazul, intermediarul de credit furnizează clientului, în baza clauzelor și a condițiilor de creditare oferite de către creditor, precum și, după caz, a

preferințelor exprimate și a informațiilor furnizate de către client, informațiile necesare care să îi permită clientului să compare mai multe oferte pentru a putea lua o decizie informată cu privire la eventuala încheiere a unui contract de credit.

Creditorii și, unde este cazul, intermediarii de credit oferă clientului explicații corespunzătoare, pentru a-i permite să evalueze dacă contractul de credit propus este adaptat la nevoile sale și la situația sa financiară, unde este cazul, prin explicarea:

- a) informațiilor precontractuale care sînt furnizate;
- b) caracteristicilor esențiale ale produselor propuse (rata dobînzii, numărul de comisioane, costurile creditului, condițiile rambursării anticipate, valoarea totală de plătit), precum și a consecințelor neonorării clauzelor contractuale;
- c) costurilor incluse în costul total al creditului.

2. Încheierea contractului de credit prezumă efectuarea următoarelor acțiuni:

#	Acțiune	Personae implicate
1	Depunerea/primirea cererii de credit (la creditor sau prin intermediar**)	Debitor, Creditor/Intermediar
2	Verificarea identității clientului	Creditor/Intermediar
3	Verificarea cererii de credit: - Verificare client privind criteriile aplicabile pentru creditare; - Verificare solvabilitate; - Verificare alte date.	Creditor
4	Notificarea clientului despre rezultatul verificării cererii de credit	Creditor
5	Semnarea contractului de credit*** și după caz a actelor juridice conexe****	Debitor, Creditor/Intermediar
6	Debursarea creditului	Creditor

* Mențiune: Informația precontractuală are un caracter informativ și nu generează careva obligații pentru Debitor. Debitorul urmează să facă cunoștință cu informația precontractuală, pentru a identifica obligațiile pecuniare, termenii de executare, care, în caz de accept, vor deveni obligatorii odată cu semnarea contractului de credit.

** Mențiune: În cazul în care creditul se solicită pentru achitarea unor bunuri/servicii de la un furnizor, cu care creditorul are raporturi contractuale de parteneriat, respectivul furnizor, la etapa încheierii contractului de credit legat, va avea statut de intermediar, acordând asistența necesară debitorului pentru a recepționa cererea de creditare, documentele aferente, transmiterea informației precontractuale, semnarea contractului de credit.

*** Mențiune: Contractul de credit se semnează de către Debitor, ca o exprimare de voință expresă și certă, fiind conștientizate clauzele contractului de credit prin prisma esenței acestora, cuantumul și scadenței obligațiilor pecuniare.

**** Mențiune: Pentru unele produse financiare (credite) este prevăzută necesitatea prezentării de către debitor a unor garanții reale de rambursare a creditului, prin constituirea contractelor de gaj asupra bunurilor, acceptate de creditor. Cheltuielile de constituire a gajului sunt suportate de debitor.

3. Executarea contractului de credit.

Executarea contractului de credit prezumă rambursarea de către debitor a creditului acordat, precum și a plăților aferente, conform graficului prevăzut de contractul de credit.

Debitorul este în drept să efectueze achitarea anticipată a creditului, cu achitarea către creditor a unei compensații prevăzute de legislația în vigoare.

Executarea cu bună credință a obligațiilor de către debitor exclude careva costuri suplimentare, supra celor care sunt prevăzute în graficul de ramburare.

În cazul admiterii întârzierilor la rambursarea creditului și plăților aferente conform contractului de credit, creditorul inițiază procedura de colectare a restanțelor, în care pot fi atrase și companii de colectare.

Procedura de colectare a restanțelor poate genera costuri suplimentare pentru debitor, cum ar fi:

- Penalități;
- Cheltuieli de judecată;
- Cheltuieli pentru asistență juridică;
- Cheltuieli la executarea dreptului de gaj;
- Cheltuieli de executare a hotărârilor judecătorești;
- Alte cheltuieli suportate de creditor pentru rambursarea creditului și plăților aferente.

4. Închiderea/rezoluțiunea contractului de credit.

Închiderea sau rezoluțiunea contractului de credit are loc în condițiile legii.

Întru evitarea aplicării rezoluțiunii contractului de credit, ambele părți sunt responsabile pentru: (i) prezentare de informații veridice și obiective; (ii) executarea cu bună credință a drepturilor și obligațiilor, rezultate din raporturile contractuale inițiate.

Divergențele apărute între creditor și debitor urmează a fi soluționate pe cale amiabilă, iar în lipsa unei astfel de soluții – litigiile vor fi examinate în instanțe competente ale Republicii Moldova, legea aplicabilă fiind legislația Republicii Moldova.

V. Dispoziții generale

Prezentele reguli au caracter public și pot fi accesate atât la sediul și oficiile secundare ale Societății și pe pagina web iutecredit.md.

Prezentele reguli pot fi modificate prin prisma conformării cu legislația în vigoare și actele normative interne ale Societății.

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

Natalia RUSU

