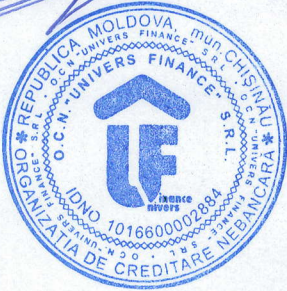


Aprobat prin Ordinul Intern Nr. 180317



REGULAMENT PRIVIND PRESTAREA SERVICIILOR CLIENȚILOR OCN “Univers Finance” SRL

CUPRINS:

1. DISPOZIȚII GENERALE ȘI CADRU LEGISLATIV	3
2. PRINCIPII DE DESERVIRE A CLIENȚILOR	3
3. STANDARDE DE DESERVIRE A CLIENȚILOR	3
4. MODALITĂȚI DE CONSULTARE A CLIENȚILOR	4
5. INFORMAȚII PRECONTRACTUALE	4
6. SEMNAREA CONTRACTELOR DE ÎMPRUMUT CU DOBÂNDĂ	4
7. COMPONENTELE COSTULUI TOTAL AL SERVICIILOR	5
8. PROCESELE OPERAȚIONALE	5
9. EVALUAREA BONITĂȚII CLIENȚILOR	7
10. GARANȚIILE AFERENTE CONTRACTULUI DE ÎMPRUMUT	9
11. CLAUZE FINALE	10

1. DISPOZIȚII GENERALE ȘI CADRU LEGISLATIV

Regulamentul privind prestarea serviciilor clienților OCN „Univers Finance” SRL (în continuare – Companie) stabilește criteriile și condiții de prestare a serviciilor, inclusiv dezvoltarea componentelor costului total al serviciilor, modul de evaluare a bonității clienților și modalitățile de garantare de către clienți a rambursării împrumutului.

Prezentul Regulament este elaborat în conformitate cu

- Legea nr. 1 din 16.03.2018 cu privire la organizațiile de creditare nebancaară
- Legea nr.202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori
- Legea cu privire la gaj nr 449-XV din 30.07.2001
- Legea privind protecția datelor cu caracter personal nr. 133 din 08.07.2011
- Legea cu privire la asigurări nr 407-XVI din 21.12.2006

2. PRINCIPII DE DESERVIRE A CLIENȚILOR

În activitatea zilnică a Companiei toți angajații se vor conduce de următoarele principii în prestarea serviciilor:

Descrierea și prestarea potrivită a produselor

Deservirea clienților și informarea lor referitor la condițiile de finanțare în așa fel încât să NU cauzeze daună clienților. Deservirea clienților și elaborarea produselor se vor efectua luându-se în calcul caracteristicile clienților.

Prevenirea supraîndatorării

Determinarea la toate etapele procesului de creditare a capacității clienților de rambursare, fără supraîndatorarea ulterioară a acestora. Implementarea și monitorizarea sistemelor interne care să prevină supraîndatorarea clienților și depunerea eforturilor de îmbunătățire pe piață a nivelului gestiunii riscului de împrumut.

Transparența

Comunicarea informației clare, suficiente și la momentul oportun într-un mod și un limbaj pe înțelesul clientului astfel încât acesta să poată lua o decizie corectă. Necesitatea transparenței informației privind stabilirea prețurilor, termenilor și condițiilor produselor este de importanță maximă.

Stabilirea responsabilă a prețurilor

Fixarea prețurilor, termenilor și condițiilor într-un mod accesibil pentru client, respectând în același timp funcționarea viabilă a companiei.

Atitudine corectă și respectuoasă față de clienți

Tratarea clienților cu corectitudine și respect, Clienții nu vor fi discriminați. Oferirea de garanții corespunzătoare pentru a detecta și evita comportamentul abuziv din partea angajaților, în special în timpul proceselor de acordare a împrumuturilor și colectare a datoriilor.

Confidențialitatea datelor cu caracter personal

Respectarea confidențialității datelor cu caracter personal în concordanță cu legile și regulamentele în vigoare. Asemenea informații vor fi folosite doar în scopurile specificate în timpul colectării informației sau în limitele permise de lege, dacă nu sunt stabilite alte înțelegeri cu clientul.

Mecanismele soluționării reclamațiilor

Stabilirea mecanismelor oportune și receptive de soluționare a reclamațiilor și problemelor clienților și folosirea acestor mecanisme atât întru soluționarea problemelor individuale cât și pentru îmbunătățirea produselor și serviciilor.

3. STANDARDE DE DESERVIRE A CLIENȚILOR

Angajatul conștientizează importanța clientului pentru companie și își asumă responsabilitatea în deservirea clienților.

Angajatul comunică clar în procesul de deservire a clienților.

Angajatul crează și menține relații durabile cu clienții.

Angajatul tinde să obțină rezultate pentru client.

Angajatul crează și menține constant încrederea clienților față de companie și serviciile oferite.

Angajatul soluționează în mod constructiv situațiile dificile.

Angajatul manifestă onestitate și integritate în procesul de deservire.

Procesul de deservire a clienților va urma, în majoritatea situațiilor, un model structurat pe următoarele etape:

STABILIREA CONTACTULUI

Crearea unui raport de încredere și credibilitate dintre consultant și client.

CLARIFICAREA SOLICITĂRII CLIENTULUI

Identificarea solicitării clientului. Identificarea nevoii ce stă în spatele solicitării clientului.

VERIFICAREA INFORMAȚIILOR PREZENTATE

Verificarea gradului de înțelegere a informației prezentate de către client.

PREZENTAREA SOLUȚIILOR / OPȚIUNILOR POSIBILE

Oferirea clientului unei soluții la solicitarea exprimată. Obținerea deciziei din partea clientului.

ÎNCHEIEREA INTERACȚIUNII CU CLIENTUL

Fortificarea relației pozitive create. Stimularea dorinței de a apela și în continuare la serviciile Companiei.

4. MODALITĂȚI DE CONSULTARE A CLIENȚILOR

Consultarea preventivă a clientului în oficiul OCN „Univers Finance” SRL

Consultarea preventivă a clientului în oficiu va dura standard 10-15 minute.

Pe parcursul conversației angajatul va manifesta interes, amabilitate și cointeresare față de client.

Pe durata conversației angajatul va respecta următoarele etape:

Etape

1. Concretizarea de la client a produsului (tipului de împrumut) solicitat.
2. Înregistrarea numelui clientului pentru crearea ofertei personalizate și prezentarea standard a următoarelor condiții de finanțare:
Aportul inițial
 - Rata dobânzii
 - Rata lunară
3. Atenționarea într-o manieră corectă dar explicită referitor la necesitatea înregistrării preventive a dreptului de proprietate asupra bunului, înregistrării gajului și asigurării bunului, după caz.
4. Completarea cererii de finanțare în oficiu.
În cazul în care clientul încă nu s-a decis să completeze
5. Concretizarea sursei de informare și înregistrarea datelor de contact ale clientului.
6. Oferirea clientului a unui set publicitar standard

Fraze standard

Pentru ce doriți să luați împrumut? Ce sumă doriți?

Pot să aflu/îmi puteți spune cum vă numiți?

Noi finanțăm până la XX mii USD (conform Notificării)

Rata dobânzii este de la X% anual

Rata dobânzii este de la X% până la Y% anual

Rata lunară a împrumutului pentru termenul de Y luni va constitui XXX USD

Cererea de finanțare:

Ați putea să ne spuneți de unde ați aflat despre noi? Ați putea să ne spuneți numărul Dvs de telefon, ca să vă contactăm, în caz dacă vom avea vreo ofertă pentru Dvs? Vă oferim un exemplar de cerere, oferta Dvs un leaflet, ca format din cererea de finanțare, oferta, leaflet pentru să le studiați mai amănunțit și să completați cererea când produsul care îl interesează. Vă decideți.

5. INFORMAȚII PRECONTRACTUALE

Solicitanții de împrumut care vor fi consultați în oficiul OCN „Univers Finance” SRL vor primi obligatoriu pe suport de hârtie Informații standard privind împrumutul pentru consumatori, valabile la data emiterii.

În cazul aprobării cererii de finanțare, înaintea semnării contractelor clientul va primi Informații standard privind împrumutul pentru consumatori care vor corespunde condițiilor contractului de împrumut urmat să fie semnat. În cazul în care clientul va solicita semnarea contractului de împrumut în aceeași zi, el va indica acest fapt în scris.

Informațiile precontractuale cuprind:

- a) tipul de împrumut;
- b) denumirea și sediul Companiei, precum și, după caz, cele ale partenerului implicat;
- c) valoarea totală a împrumutului și condițiile care reglementează tragerea împrumutului;
- d) durata contractului de împrumut;
- e) bunul cumpărat și prețul acestuia;
- f) rata dobânzii aferente împrumutului;
- g) dobânda anuală efectivă și valoarea totală plăți bilă de către client;
- h) suma, numărul și frecvența plăților care vor fi efectuate de către client;
- i) informația privind obligativitatea clientului de a plăti taxa pentru înregistrarea gajului la încheierea contractului de împrumut;
- j) obligația referitoare la încheierea unui contract de asigurare a bunului, dacă este cazul;
- k) mărirea penalităților aplicate în caz de neachitare;
- l) avertizare privind consecințele neefectuării plăților;
- m) unde este cazul, garanțiile solicitate;
- n) dreptul de revocare;
- o) dreptul de rambursare anticipată și informația privind dreptul Companiei la compensație și modul în care aceasta va fi calculată;
- p) dreptul clientului de a fi informat gratuit asupra rezultatului consultării bazei de date realizate pentru evaluarea bonității sale;
- q) dreptul clientului de a primi, la cerere și gratuit, un exemplar al proiectului de contract de împrumut.

6. SEMNAREA CONTRACTELOR DE ÎMPRUMUT CU DOBÂNDA

Semnarea contractelor de către ambele părți și consultarea definitivă a clientului va dura aproape 60 min.

Etape

1. Angajatul responsabil de tranzacție va întâlni clientul, îl va saluta și se va prezenta. Angajatul va preveni clientul despre necesitatea semnării contractelor și îl va informa că toată procedura și consultarea va dura maximum 50-60 min.
2. Angajatul va explica scurt și clar clauzele importante din Contractul de împrumut cu dobândă și actele aferente
3. După semnarea contractelor angajatul va explica scurt și clar următorii pași conform procedurii

La sfârșitul consultației angajatul se va ridica în picioare, va mulțumi clientul și își va lua rămas bun. La sfârșitul zilei angajatul va telefona clientul și se va informa dacă clientul a (înregistrat) banul sau a luat banii (pentru necesități personale).

Fraze standard

Bună ziua! Mă numesc XXX.

Acum voi perfecta contractele pentru Dvs, vom semna contractele, voi explica toate condițiile și voi răspunde la întrebările Dvs. Pregătirea contractelor va dura în jur de 10-15 min.

Acum Veți pleca la înregistrarea Contractului de ipotecă la notar public, apoi la Cadastru pentru înregistrarea Contractului de ipotecă) să ridicați banii în numerar.

Clauzele cele mai importante din contracte

Contractul de împrumut

- Suma împrumutului
- Termenul
- Rata dobânzii
- Comisionul de administrare și monitorizare a procesului de rambursare a împrumutului
- Dobânda anuală efectivă
- Rata lunară și termenul împrumutului
- Data de achitare a ratei lunare.
- Modalitatea de achitare a ratei lunare la bancă.
- Cursul de achitare a ratei lunare.
- Asigurarea imobilului gajat este obligatorie.
- Modalitatea de transfer conform rechizitelor bancare prezentate de către client.
- Posibilitatea rambursării anticipate a împrumutului în orice moment, comisionul pentru rambursare anticipată și modalitatea de calcul a comisionului.
- Penalitatea pentru întârziere și modalitatea de calcul a penalității.

Dreptul la revocare a împrumutului timp de 14 zile din momentul semnării contractului.

La fel, se va informa clientul despre necesitatea radierii bunului din gaj după stingerea obligației față de Companie și necesitatea achitării serviciilor de înregistrare și radiere a gajului conform tarifelor stabilite de Registrator.

7. COMPONENTELE COSTULUI TOTAL AL SERVICIILOR

Împrumuturi adoptate de Companie, condițiile la care se acordă clienților companiei, precum tarifele și comisionul aplicate de companie pentru serviciile prestate, sunt indicate în Notificarea privind Produsele Financiare.

Componentele costului total al serviciilor sunt dezvăluite în Contractul de împrumut cu dobândă. Acestea includ rata dobânzii anuală fixă, dobânda anuală efectivă, comisionul de administrare și monitorizare a procesului de rambursare a împrumutului și penalitatea în caz de neachitare.

Pentru utilizarea împrumutului, clientul plătește Companiei dobândă anuală fixă calculată la rata indicată în contract. Dobânda se calculează din data semnării contractului de împrumut, la soldul împrumutului reieșind dintr-un an de 365/366 zile. În cazul graficelor de plată cu rate lunare inegale și/sau perioadă de grație, dobânda calculată și neachitată se capitalizează lunar la soldul împrumutului.

Pentru administrare și monitorizare a procesului de rambursare a împrumutului, a Dobânzii, și a altor plăți, clientul plătește un comision indicat în Contractul de Împrumut cu dobândă.

În cazul încălcării termenelor de rambursare a principalului și/sau la apariția unor datorii restante la dobânzi se calculează o rată de penalizare, cu excepția ratei dobânzii de credit anuale specificate în contractul de credit, pe o zi de credit nu depășesc 0,02% din valoarea totală a creditului.

Cazuri de sistare a calculului dobânzii, comisionului și a penalităților în evidența contabilă:
restanța clientului depășește 180. Transmiterea benevolă a bunului gajat

Pentru zilele de sărbătoare oficiale nu se va calcula penalitate pentru neachitarea ratei lunare conform datei de plată stabilită în contractul de împrumut.

8. PROCESELE OPERAȚIONALE

PROCESUL OPERAȚIONAL NECESITĂȚI

Derularea tranzacției

- Procesarea cererii de finanțare
- Analiza cererii de finanțare și emiterea deciziei
- Anunțarea deciziei clientului

Perfectarea contractelor
Semnarea contractelor și explicarea condițiilor clientului
Explicarea procedurii de primire a numerarului prin banca la care a decis clientul să ridice banii.
Scanarea dosarului și semnarea Dispoziției de Plată Interne

Dacă se eliberează bani prin casă la birou, atunci se semnează un mandat de eliberare a banilor.

Perfectarea contractelor

Se face oferta de finanțare cu cursurile zilei tranzacției

Se fac toate modificările în 1C

Se pune data exactă a contractului

Dacă s-a solicitat fidejusiune, se introduc toate datele fidejutorului în 1C Se verifică sumele și graficul cu oferta Se verifică modalitatea de acordare a împrumutului - Se verifică doar datele din Buletinul de

Identitate al fidejutorului

Dacă se găsește o greșeală imediat se corectează, dacă e totul corect se dau la tipar

3. Actele verificate se semnează de către persoana împuternicită și se ștampilează

Aranjarea dosarului

Cererea de finanțare

Buletinul de identitate

Alte acte prezentate de client

Buletinul de identitate al fidejutorului

Alte acte prezentate de fidejutor

Oferta de finanțare

Proces verbal de aprobare

Contract de Fidejusiune

Declarația

Contract de împrumut

Informații precontractuale

Dispoziția de Plată Internă

Perfectarea procesului de împrumut documentar

Chestionarul - informații despre solicitant furnizate de OCN în forma stabilită și necesare pentru a decide cu privire la posibilitatea de împrumutare.

Contractul de împrumut este un acord în baza căruia OCN se obligă să furnizeze bani (împrumut) Împrumutatului în mărime și în condițiile prevăzute de contract, iar Împrumutatul se obligă să restituie suma monetară primită și să plătească dobânda pe acesta.

Contractul de vânzare-cumpărare – de acord, заключаемое în formă scrisă, prin întocmirea unui document între proprietarul locuinței (vânzător) și Debitor (cumpărător), în conformitate cu care vânzătorul se obligă să transmită în proprietatea Debitorului / încăperea locuibilă, iar Împrumutatul se obligă să ia în proprietate este o încăpere de locuit și să plătească pentru el, ca proprii sau atrase de anumite contractul de mijloace bănești (prețul).

Ipoteca este o garanție care atestă următoarele drepturi ale proprietarului său legal:

- dreptul de a obține executarea pe obligația monetară asigurată de ipotecă, fără a furniza alte dovezi ale existenței unei astfel de obligații;

- dreptul de gaj asupra bunurilor împovărate cu ipoteca.

Contractul combinat de asigurare - contractul de asigurare de viață, pierderea capacității de muncă a clientului, precum și riscurile pierderii și deteriorării bunurilor imobile.

Dosarul de împrumut - un set complet de documente juridice și de altă natură, inclusiv detalii despre debitor, împrumutul furnizat, însoțirea acestuia, precum și documentele întocmite în timpul acordării împrumutului.

Afacere de împrumut ipotecar - o afacere pentru a oferi Împrumutatului pentru achiziționarea unui apartament sau o casă de locuit sub gaj lor, pregătite, perfecte și decorate în conformitate cu cerințele Metodologiei.

Produs de împrumut - termenii și parametrii tranzacției ipotecare, inclusiv:

- termenul maxim și minim și suma împrumutului acordat;

- mărimea și / sau ordinea determinării ratei dobânzii;

- modul de calculare a dobânzii;

- procedura de rambursare a împrumutului și a dobânzii;

Contractul de vânzare-cumpărare - de acord, заключаемое în formă scrisă, prin întocmirea unui document între proprietarul locuinței (vânzător) și Debitor (cumpărător), în conformitate cu care vânzătorul se obligă să transmită în proprietatea Debitorului / încăperea locuibilă, iar Împrumutatul se obligă să ia în proprietate este o încăpere de locuit și să plătească pentru el, ca proprii sau atrase de anumite contractul de mijloace bănești (prețul).- determinarea răspunderii debitorului pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligațiilor de rambursare a împrumutului și a dobânzii;

- cerințe privind asigurarea obligațiilor debitorului în temeiul contractului de împrumut;

- procedura de punere în aplicare a debitorului rambursarea anticipată a împrumutului. Opțiuni de creditare ipotecară

Moneda împrumutului	MDL, EURO.
Scopul	Achiziționarea unui spațiu de locuit, participarea la construcția de capitaluri proprii a spațiului locativ.
Asigurarea	- gajul spațiului locativ procurat cu mijloacele de creditare OCN - gaj drepturile de contract de participare la capitaluri proprii de construcție, urmată de ipotecă de locuințe. - OCN la discreția sa poate ca o modalitate suplimentară de a asigura acceptarea garanției persoanelor fizice sau juridice. veniturile garanțiilor în venitul total nu sunt luate în considerare.
LTV (suma împrumutului la valoarea garanției)	Valoarea limită este determinată de parametrii produsului.
Perioada de examinare a cererii de împrumut	14 zile de la prezentarea pachetului complet de documente.
Durata deciziei de împrumut	3 luni de la luarea unei decizii preliminare pozitive.
Documentele necesare pentru perfectarea împrumutului	Lista din Ghidul de subscriere al clientului și al garanției
Asigurare	După cum este necesar. Se instalează . Împrumutatul este obligat să asigure: • Spațiu de locuit achiziționat de riscurile de pierdere și deteriorare;
Eliberarea împrumutului	În contul special al Clientului, din care suma împrumutului prin transfer bancar se transferă în contul special al vânzătorului. Numerar de la biroul OCN.
Rambursarea împrumutului	Lunar plățile anuitate. Rambursarea împrumutului, achitarea dobânzii se efectuează de către debitor prin depunerea numerarului la casa IFM pentru înscrierea ulterioară în contul clientului sau în modul fără numerar la MOLDINCOMBANK, prin transferarea mijloacelor bănești: • Restante: penalitate, dobândă, și al treilea corp de împrumut • Pe curent: comision, dobânda și corpul împrumutului. În cazul încălcării termenelor de rambursare a principalului și/sau la apariția unor datorii restante la dobânzi se calculează o rată de penalizare, cu excepția ratei dobânzii de credit anuale specificate în contractul de împrumut, pe o zi de credit nu depășesc 0,02% din valoarea totală a creditului.
Rambursarea anticipată	Posibilitatea de rambursare anticipată parțială sau totală. Moratoriul privind stingerea anticipată conform tarifelor aprobate de OCN. În cazul executării anticipate complete a obligațiilor de rambursare a sumei împrumutului, împrumutatul trebuie să plătească OCN plata lunară curentă în mărime completă și restul după plata următoarei rate a datoriei principale. Executarea anticipată completă a obligațiilor din partea debitorului precede o declarație scrisă adresată împrumutatorului cu privire la intenția de a efectua o rambursare anticipată a împrumutului, care include în mod necesar informații despre suma și termenul de plată anticipată. În cazul îndeplinirii parțiale a obligațiilor de rambursare a Sumei împrumutului, Împrumutatul trebuie să plătească OCN plata lunară curentă în mărime completă și suma trimisă pentru stingerea anticipată a principalului. Suma minimă trimisă la o deturnare parțială anticipată a împrumutului este stabilită prin contract. După punerea în aplicare a Împrumutatului rambursarea anticipată parțială a împrumutului, recalcularea plății lunare anuitate nu se face, în timp ce perioada de creditare este redusă în consecință.
Modul de calculare a dobânzii	Dobânda de împrumut (parte a împrumutului) este calculată de OCN lunar pe soldul datoriei de împrumut din ziua următoare zilei emiterii efective a împrumutului (sau după-amiaza rambursării împrumutului) în ziua următoare datei emiterii efective a împrumutului (sau datei de rambursare a împrumutului).

9. EVALUAREA BONITĂȚII CLIENȚILOR

Principiile de bază de care se ghidează Compania în analiza solicitărilor de finanțare sunt următoarele:
Principiul stabilirii și menținerii termenilor de analiza și luarea deciziei de acordare a împrumutului;
Principiul solicitării documentelor strict necesare pentru luarea deciziei;

Principiul stabilirii și menținerii limitelor acceptate privind expunerile per client, grup de clienți, produs;
Principiul stabilirii categoriilor clienților prin sistemul de scoring și stabilirea categoriilor pentru bunurile finanțate;
Principiul refuzului pentru clienții care furnizează informații incorecte sau dubioase;
Principiul refuzării clienților rău-platnici, prin verificarea informației disponibile;
Principiul stabilirii și acoperirii riscurilor aferente solicitărilor de împrumut, astfel încât să aibă loc tranzacția.
Procesul de finanțare are ca scop luarea unei decizii rapide în combinație cu acceptarea unui grad de risc admisibil, Obiectivul principal este de a asigura personalul companiei cu un instrument pentru a încheia o tranzacție profitabilă, influențată atât de bonitatea clientului, cât și de categoria bunului finanțat.
În procesul decizional, Compania trebuie să analizeze și să ia în considerație următoarele caracteristici generale în aprobarea cererilor de împrumut:

Ierarhia competențelor decizionale

OCN în cadrul analizei deține următoarele organe pentru aprobare solicitărilor:

- a. Analist de Creditare sau Director General care exercită gestiune riscuri
Analiza indicatorilor clientului (scoring)
- b. Comitetul de credit

Estimarea categoriei Clientului

Stabilirea categoriei clientului se efectuează în baza analizei informației prezentate în solicitarea de finanțare precum și informația colectată suplimentar în timpul analizei, care are ca bază următoarele caracteristici:

Solicitant de împrumut persoane fizice: - vârsta solicitantului de împrumut; statutul social; tipul întreprinderii pentru care activează; ramura de activitate a companiei pentru care lucrează; vechimea în muncă totală; structura și ponderea veniturilor solicitantului; proprietăți mobile și imobile deținute; prezență istoriei de împrumut și stabilirea gradului de îndatorare a acestuia; analiza fidejuratorului.

Tabela de Scoring

Reprezintă instrumentul consultativ de analiză elaborat de către companie pentru estimarea anumitor indicatori aferenți solicitantului de împrumut în vederea atribuirii unei categorii solicitantului de finanțare în dependență de principiile prestabilite. Tabela de scoring are ca scop asigurarea angajaților Departamentului Riscuri cu un instrument de lucru care dă posibilitatea de a oferi o soluție pentru solicitările de finanțare primite în termeni utili și excluderea erorilor operaționale care pot apărea în procesul de analiză. În elaborarea tabelului de scoring sunt utilizate informațiile strict necesare care au un grad de certitudine înaltă și pot fi ușor controlate. Tabela de scoring este elaborată și menținută de către Directorul General și Analist de Creditare.

Matricea soluțiilor de finanțare

Reprezintă soluțiile de finanțare posibile ca aport propriu al clientului reieșind din categoria bunului și solicitantului de finanțare, care au un caracter consultativ, în dependență de categoria clientului și categoria bunului trecea soluțiilor de finanțare.

Principiile de bază în analiza clientului

Principiul de bază este ca în procesul de analiză Analist de Creditare va utiliza toate mijloacele disponibile pentru obținerea informației despre solicitantul de împrumut utilizând bazele de date accesibile în cadrul companiei. În procesul de analiză a dosarului, Analist de Creditare va atrage atenția la toate detaliile care influențează activitatea solicitantului, precum și va previziona situațiile posibile să apară în urma anumitor factori de risc.

Astfel momentele importante asupra cărora va atrage atenția sunt:

legalitatea activității clientului și documentarea acesteia, caracteristicile informației prezentate;
veridicitatea informației prezentate și corespunderea cu informația din bazele de date verificate;
istoria de credit (experiența de lucru cu organizațiile financiare);
suficientă financiară și capacitatea de onorare a obligațiilor contractuale;
graficul de rambursare a finanțării (atenție deosebită se acordă corespunderii mijloacelor bănești disponibile cu scadențele spre plată);
relațiile cu partenerii (dacă sunt);
responsabilitatea și obligativitatea la datorie;
sinceritatea în timpul interviurilor, disponibilitatea de a prezenta informația solicitată;
responsabilitatea, gradul de disciplină și organizare personală;
în cazul solicitanților de finanțare depuse de persoane cu locul de muncă în afara teritoriului Republicii Moldova se va colecta toată informația privind adresa și contactele solicitantului de la locul de domiciliu și locul de muncă de peste hotare.

Verificări efectuate de Analist de Creditare

- Istorie de credit a solicitantului de finanțare, fidejuratorului;
- Identitatea solicitantului de finanțare, fidejuratorului, acționarilor companiei, managementului;
- locul de trai și proprietatea asupra bunului imobil al solicitantului, fidejuratorului, companiei, managementului companiei (prezență ipotecilor, sau grevărilor);
- Existența bunurilor gajate;
- Existența și corespunderea numărului de telefon (de la domiciliu, locul de muncă) al solicitantului, fidejuratorului;
- Documentele financiare prezentate;

Informația din tabela de scoring.

Analiza solicitărilor de finanțare și aspecte operaționale

La aceasta etapa Analist de Creditare va verifica minuțios informația prezentată și dacă cererea conține informația necesară și este completă și a fost prezentat buletinul de identitate (BI). După recepționarea cererii, Analistul de Creditare va verifica informația prezentată și o va confrunta după cum urmează:

Informația existentă în sistemul informațional (SI) - cereri anterioare, date identice ale altor solicitări;

Bazele de date existente - registrul gajului, registrul bunurilor imobile, alte registre;

Căutări în internet - judecăți, rețele de socializare și altă informație relevantă.

Toate discrepanțele sau coincidențele vor fi verificate suplimentar în vederea excluderii erorilor de confundare a solicitantului de împrumut cu alte persoane. Este important ca la această etapă Analistul de Creditare să pregătească lista de întrebări care vor fi adresate în timpul interviului telefonic, ceea ce presupune:

- clarificarea situațiilor de neconcordanță cu datele prezentate;
- posibile sechestre, judecăți;
- legătura cu alți clienți ai companiei sau alți solicitanți de împrumut;
- clarificarea situației cine este persoana a doua de contact și relevanța acesteia în situația în care există informație negativă despre aceasta,

Pe cont propriu - este important de clarificat clar domeniul său de activitate, de cât timp activează, cum desfășoară acesta activitate, cum găsește clienții, dispune de echipamentele necesare pentru această activitate, disponibilitatea prezentării informațiilor care ar atesta sursele de venit (evidențe, înscrisuri).

Proprietățile mobile și imobile deținute sau alte bunuri dobândite de acesta până în prezent.

Solicitanți care activează peste hotare - important de identificat care este motivația acestuia și legătura cu Republica Moldova și anume abordarea diferită pentru situațiile în care solicitantul deține proprietate și membrii familiei sunt în Moldova și cei care nu au nici o legătură și obligație.

Clarificarea dacă solicitantul de împrumut a înțeles care este mărimea plății lunare și concordanța acesteia cu veniturile disponibile. Totodată care este termenul împrumutului.

3. **Concretizare date** ca urmare a verificărilor efectuate, este una din cele mai importante etape ale interviului și Analistul de Creditare trebuie să clarifice dacă informația obținută se referă la solicitantul de finanțare pentru a exclude maxim erorile. Pentru a dezvolta și menține o bună cunoaștere a situației pe domenii va fi dezvoltată și menținută în permanență lista întrebărilor legate de domeniu de activitate al solicitantului de împrumut, precum și riscurile aferente sectoarelor de finanțare.

Decizia Argumentată

La această etapă, Analistul de Creditare trebuie să dețină toată informația necesară pentru a oferi decizia argumentată de finanțare sau refuz a acesteia și motivele clare și argumentate.

Analistul de Creditare va analiza toată informația obținută și legătura logică a scopului împrumutului solicitat; solicitantului de împrumut și capacitatea de plată;

bunurile deținute;

informația verificată în bazele de date și relevanța acesteia pentru situația solicitantului de împrumut.

Vârsta minimă și maximă

Vârsta minimă a solicitanților de finanțare se stabilește în mărime de 18 ani. În cazul cererilor pentru persoane cu vârsta mai mică de 20 ani poate fi solicitată fidejusiunea unui părinte sau a altei persoane, care la fel trebuie să nu aibă o vârstă mai mică de 20 ani, (excepție fidejuserul este proprietar de imobil vârsta minima 18 ani). Vârsta maximă se stabilește 68 ani.

Identificarea surselor noi de informații pentru analiză și recuperare a bunurilor gajate/finanțate

Pentru o mai bună analiză precum și în vederea excluderii erorilor în procesul de analiză a solicitărilor de finanțare în permanență vor fi identificate surse noi de informații publice, despre rău-platnici și cu litigii de drept, cum ar fi monitorul oficial; site-uri bănci comerciale, organizații de credit, furnizorii de servicii (comunale); informații privind modalitatea de recuperare imobilul gajat aflat în procedura de executare; conectarea la bazele de date a istoriilor de credit.

10. GARANȚIILE AFERENTE CONTRACTULUI DE ÎMPRUMUT

Gajarea bunului

Clientul garantează rambursarea împrumutului și plata pentru utilizarea lui prin constituirea gajului valabil și legitim în favoarea Companiei, înregistrat în conformitate cu legislația în vigoare. În acest sens clientul semnează un Contract de Ipoteca. Garanțiile constituite sunt parte integrantă a contractului de împrumut și sunt valabile până la achitarea totală a împrumutului de către client. Clientul va suporta toate cheltuielile de încheiere și/sau înregistrare a gajului și cheltuielile de radiere din registrul gajului, conform tarifelor stabilite.

Obligațiile de plată garantate din contul obiectului gajului mai cuprind pe lângă soldul împrumutului și dobânzile aferente, comisioanele, dobânzile penalizatorii, penalitățile, prejudiciul cauzat în urma neexecutării asumate conform Contractului de împrumut, inclusiv a tuturor cheltuielilor suportate de către client în rezultatul executării și realizării dreptului de gaj conform legislației în vigoare. Totodată Compania va fi în drept să obțină suma totală a obligațiilor garantate și nu se va limita în nici un fel la suma indicată de valoarea gajului constituit.

Este interzisă pe perioada derulării contractului de împrumut gajarea bunului altor persoane juridice și/sau fizice.
Clientul aduce un contract ipotecar înregistrat în cadastru, iar OCN vede o garanție înregistrată în baza cadastrului.

Fidejusiunea

Fidejusiunea reprezintă o garanție suplimentară, dar poate fi aplicată doar în situații destul de clare și corelată cu riscul asumat al tranzacției. Aplicarea fidejusiunii se analizează foarte minuțios și acesta nu trebuie să fie un impediment în efectuarea tranzacției. Situațiile de solicitare a fidejusiunii vor fi următoarele:

- Solicitantul activează peste hotare și nu dispune de proprietăți imobile în Republica Moldova sau acestea sunt ipotecate sau sechestrate;
- Solicitantul activează și locuiește în Transnistria;
- Solicitantul nu dispune de surse de venit fiind la întreținerea altei persoane.

11. CLAUZE FINALE

Modul de aprobare și distribuire a prezentului regulament se efectuează conform Procedurii privind gestiunea actelor normative interne și Ordinului intern emis de Directorul General.

Procesul de revizuire și actualizare a prezentului regulament va avea loc la momentul identificării necesității de efectuare a modificărilor și urmează aceleași etape ca și elaborarea inițială conform Procedurii privind gestiunea actelor normative interne.