

Aprobat:

Ciprian Poştaru

Director O.C.N. "ECOFINANCE TECHNOLOGIES" S.R.L.



[semnătura]

20 Aprilie 2023

Coordonat:

Dorin Rața

Legal Manager O.C.N. "ECOFINANCE TECHNOLOGIES" S.R.L.


[semnătura]

20 Aprilie 2023

REGULAMENTUL PRIVIND PRESTAREA SERVICIILOR O.C.N. "ECOFINANCE TECHNOLOGIES" S.R.L.

REFERINȚE:

Codificare procedura: 2

Data intrării în vigoare Regulament: 20 Aprilie 2023

VERSIUNE: V 2.1 Aprilie 2023

Modificări Aprobate în Consiliul de Administrație în data de 20 Aprilie 2023, Proces-Verbal nr. 36

1. DISPOZIȚII GENERALE

1.1. Scopul de activitate ale O.C.N. "ECOFINANCE TECHNOLOGIES" S.R.L. obținerea profitului pentru remunerarea asociaților și asigurarea dezvoltării Societății prin facilitarea accesului la resurse financiare al persoanelor fizice.

1.2. Principiile de activitate ale O.C.N. "ECOFINANCE TECHNOLOGIES" S.R.L. sunt:

- a) asigurarea unei dezvoltări durabile în domeniul creditării nebancaare;
- b) asigurarea transparenței în activitatea de creditare nebancaară;
- c) respectarea drepturilor clienților;
- d) respectarea normelor concurenței loiale.

1.3. Domeniul principal de activitate al O.C.N. "ECOFINANCE TECHNOLOGIES" S.R.L. este acordarea și gestionarea împrumuturilor.

1.4. Obiectul principal de activitate al Societății este acordarea de credite de consum nebancaare persoanelor fizice rezidenți ai Republicii Moldova, fără emiterea de carduri de credit.

1.5. Obiectul secundar de activitate al Societății este reprezentat de activități desfășurate, în condițiile legii și numai în legătură cu obiectul principal de activitate în conformitate cu Actul Constitutiv al Societății.

2. BAZA NORMATIVĂ

O.C.N. "ECOFINANCE TECHNOLOGIES" S.R.L. prestează servicii în baza următoarelor acte normative:

- Codul Civil al RM
- Legii nr. 1 din 16.03.2018 cu privire la organizațiile de creditare nebancaară (în continuare *Legea OCN*);
- Legii nr. 157 din 18.07.2014 despre încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum;
- Legii nr. 202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori;
- Legii nr. 122 din 29.05.2008 privind birourile istoriilor de credit;
- Legii nr. 91 din 29.05.2014 cu privire la semnătura electronică și documentul electronic;
- Legii nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal;
- Altor Legi și Acte Normative

Nota: Asupra activității OCN nu se extinde acțiunea actelor normative ce reglementează activitatea băncilor și a asociaților de economii și împrumut.

3. TERMENE ȘI DEFINIȚII

Organizație de creditare nebancaară (în continuare *OCN*) – societate pe acțiuni sau societate cu răspundere limitată, care desfășoară cu titlu profesional doar activitățile prevăzute de *Legea OCN*;

Client – persoană care beneficiază sau a beneficiat de serviciile OCN ori persoană cu care OCN 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 OCN;

Consumator – persoană fizică care intenționează să comande ori să procure sau care comandă, procură ori folosește produse și servicii pentru necesități nelegate de activitatea de antreprenor sau cea profesională;

Creditor – persoană fizică sau juridică care acordă sau se angajează să acorde credite sau împrumuturi fiind în exercițiul activității sale comerciale sau profesionale, în sensul prezentului regulament compania O.C.N. "ECOFINANCE TECHNOLOGIES" S.R.L. este definită ca creditor;

Contract de credit (pentru consumatori) – contract prin care O.C.N. "ECOFINANCE TECHNOLOGIES" S.R.L. acordă sau se angajează să acorde unui consumator un credit sub forma de amânare la plată, împrumut sau alte facilități similare;

Servicii accesorii – servicii care apar în legătură cu acordarea, administrarea și stingerea creanței debitorului;

Dobânda - reprezintă prețul care trebuie plătit pentru împrumutarea, respectiv utilizarea, unei sume de bani pentru o anumită perioadă. Este o sumă de bani determinată în urma aplicării ratei Dobânzii la Soldul Creditului, urmând a fi plătită periodic de Debitor, până la rambursarea integrală a Creditului.

Comision de gestionare - înseamnă plată unică sau periodică, ce urmează a fi achitată de Împrumutat, în conformitate cu Contractul în beneficiul Creditorului în legătură cu deschiderea, gestionarea, monitorizarea executării și menținerea liniei de credit aprobată.

Rata dobânzii aferente creditului - rată a dobânzii exprimată ca procent fix pe întreaga Durată a Creditului, care se achită de către Împrumutat.

Dobânda anuală efectivă (DAE) – costul total al creditului exprimat ca procent anual din valoarea totală a creditului, inclusiv și alte costuri, calculată în conformitate cu Art. 23 din Legea privind contractele de credit pentru consumatori;

Comercializare la distanță a serviciilor financiare de consum – procedeu de vânzare sau de prestare a serviciilor financiare la distanță, care presupune utilizarea mijloacelor de comunicare și care nu implică prezența fizică simultană a furnizorului și a consumatorului;

Consimțământul consumatorului la încheierea contractului la distanță – acord exprimat prin intermediul oricăror mijloace de comunicare la distanță, oferit de către consumator furnizorului de servicii financiare în cadrul încheierii contractelor la distanță;

Contract la distanță (contract încheiat prin mijloace de comunicare la distanță) – contract încheiat între un furnizor și un consumator, de prestare a serviciilor financiare de consum la distanță, în cadrul unei scheme organizate de vânzări sau de prestări de servicii la distanță, administrate de furnizor, care utilizează exclusiv unul sau mai multe mijloace de comunicare la distanță pentru încheierea contractului;

Date cu caracter personal – orice informație referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă (subiect al datelor cu caracter personal). Persoana identificabilă este persoana care poate fi identificată, direct sau indirect, prin referire la un număr de identificare sau la unul ori mai multe elemente specifice identității sale fizice, fiziologice, psihice, economice, culturale sau sociale;

Prelucrarea datelor cu caracter personal – orice operațiune sau serie de operațiuni care se efectuează asupra datelor cu caracter personal prin mijloace automatizate sau neautomatizate, cum ar fi colectarea, înregistrarea, organizarea, stocarea, păstrarea, restabilirea, adaptarea ori modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, dezvăluirea prin transmitere, diseminare sau în orice alt mod, alăturarea ori combinarea, blocarea, ștergerea sau distrugerea;

Consimțământul subiectului datelor cu caracter personal – orice manifestare de voință liberă, expresă și necondiționată, în formă scrisă sau electronică, conform cerințelor documentului electronic, prin care subiectul datelor cu caracter personal acceptă să fie prelucrate datele care îl privesc.

Consimțământul subiectului istoriei de credit – manifestare de voință liberă, expresă și necondiționată, exprimată în formă scrisă sau electronică, prin care persoana fizică care este subiectul istoriei de credit acceptă să fie prelucrate, în conformitate cu prezenta lege, informațiile conținute în istoria sa de credit;

4. TIPUL SERVICIILOR PRESTATE ȘI CONDIȚIILE DE PRESTARE A SERVICIILOR

- 4.1. Creditorul acordă împrumuturi în MDL sub formă de credit nebancaar (în continuare credit), pe termen scurt, mediu și lung, fără gaj, persoanelor fizice, cetățeni ai RM.
- 4.2. Creditele se acordă în baza solicitărilor clienților completate pe site-ul www.creditprime.md.
- 4.3. Pentru transmiterea solicitării de credit clientul trebuie să parcurgă procedura de înregistrare care se finalizează prin crearea contului personal pe site-ul www.creditprime.md.
- 4.4. Solicitățile de credit pot fi transmise inclusiv prin intermediul unui apel telefonic inițiat de către Client sau Creditor (doar în cazul clienților care deja au trecut procedura de înregistrare).
- 4.5. Creditele se acordă clienților ce corespund criteriilor de eligibilitate ale Creditorului și al căror bonitate se încadrează în profilul de risc acceptat.

- 4.6. Creditele se acordă în baza unui Contract de credit încheiat între Client și Creditor, inclusiv folosind mijloace de comunicare la distanță, fără prezența fizică a Clientului.
- 4.7. Creditele pot fi acordate în numerar la Partenerii Creditorului sau direct pe conturile bancare/conturile de card ale clienților indicate în solicitarea de acordare credit.
- 4.8. Creditele se achită prin depunerea numerarului la partenerii Creditorului sau prin transfer bancar pe conturile Creditorului.
- 4.9. La solicitarea clientului Creditul poate fi rambursat până la scadență.
- 4.10. La solicitarea clientului Creditul poate fi prelungit pe un termen nou contra unui comision.
- 4.11. Un credit acordat și ajuns la scadență poate fi prelungit (rescandentat) sau restructurat în cazul clientului este în întârziere de plată.
- 4.12. Creditorul este în drept să refuze acordarea unui credit nou pentru clienții care au admis întârzieri de plată pentru creditele acordate anterior.
- 4.13. Prin semnarea Contractului de credit, Clientul autorizează Creditorul să prelucreze datele sale personale, inclusiv prin transmiterea acestor date, în scopul solicitării/transmiterii/prelucrării, către entități de tipul Biroului istoriilor de Credit, etc., acționari, afiliați ai Creditorului, agenții de colectare sau alte entități implicate în procesul de colectare a creanțelor deținute de Creditor, terți cesionari etc.
- 4.14. Clientul poate beneficia la Cerere de servicii de asigurare de accidente, oferite de Creditor în temeiul Contractului de mandat, cu Asigurătorii de pe piața asigurărilor din R.M. Valoarea asigurării pentru Client reprezintă 2% din suma totală a limitei creditului. În cazul beneficierei de serviciile de asigurare, Clientul este obligat că prima retragere de bani din contul creditului aprobat, să fie de cel puțin două ori mai mare decât prima de asigurare, adică 4% din suma totală a limitei creditului. Durata valabilității contractului de asigurare și Poliței de asigurare încheiate cu Asiguratorul este de 1 (un) an. În cazul în care Clientul decide să își ramburseze și să își închidă împrumutul și să solicite un nou împrumut cu o sumă limită mai mare decât cea anterioară, va fi obligat să cumpere o nouă Poliță de asigurare de accidente, în funcție de diferența dintre suma totală a limitei anterioare și cea nouă. Această modificare va fi verificată și confirmată cu Asiguratorul înainte de vânzare. Diferența dintre polița deja existentă și noua sumă va fi înregistrată ca o poliță nouă și separată. Contractul și Polița de asigurare ce se eliberează de Asigurator, se activează în momentul primei retrageri de bani. Dacă Clientul a activat linia de credit, dar nu retrage niciodată bani din ea, atunci asigurarea nu va fi activată. Pentru cererile depuse pe site-ul Creditorului, Clientul are posibilitatea să studieze Condițiile și Contractul de asigurare, opțiunea și costul asigurării, etc., la rubrica corespunzătoare, ulterior după care poate sau nu bifa în caseta specială de bifare și poate alege dacă dorește să beneficieze mai departe de credit împreună cu asigurare sau nu. În cazul adresării prin telefon, reprezentanții Creditorului îi vor explica Clientului Condițiile și prevederile Contractului de asigurare, opțiunea, costul asigurării, etc., până când Clientului îi vor fi clare toate condițiile respective, pentru a putea alege dacă dorește să beneficieze mai departe de credit împreună cu asigurare sau nu.

4.15. Suplimentar, la solicitare, Clientul poate aplica către Creditor cerere de refinanțare a altor credite, care le deține la alte companii de creditare, în corespundere cu limitele permise de legislația de domeniu.

Informația despre istoricul de credit al Clientului se verifică la Birourile istoriilor de credit, pentru stabilirea gradului de îndatorare, în vederea luării deciziei în acest sens.

În cazul acceptării cererii de credit, Clientul după ce intră în posesia banilor și achită restanța rămasă la creditul refinanțat, este obligat să pună la dispoziția Creditorului, prin email sau alte surse de informare, dovada închiderii creditului refinanțat. În cazul nerespectării acestei obligații și netrimiterii dovezii închiderii creditului respectiv, Clientul nu va mai putea beneficia pe viitor de careva refinanțări a altor credite la Creditor.

5. SEGMENTUL CLIENȚILOR, CRITERIILE DE SELECTARE A CLIENȚILOR ȘI MODALITATEA DE EVALUARE A BONITĂȚII CLIENȚILOR

5.1. Creditorul acordă credite doar persoanelor fizice rezidente al RM.

5.2. Identificarea clientului și verificarea identității acestuia se efectuează pe bază de documente oficiale (buletin de identitate) și, după caz, de informații obținute din surse de încredere independente sau surse de informații publice.

5.3. Stabilirea eligibilității clientului se efectuează prin confruntarea informațiilor furnizate de către client la etapa de solicitare credit cu informații obținute de către Creditor din baze de date disponibile publice precum și prin accesarea informațiilor la Birourile istoriilor de credit ce activează în RM.

5.4. Informații privind bonitatea clientului se obțin direct de la client, prin interogarea Birourilor istoriilor de credit, având consimțământul subiectului istoriei de credit, precum și din propria bază de date ale Creditorului privind clienții rău-platnici, acumulată pe parcursul activității.

5.5. Regulile utilizate la selectarea clienților, criteriile de eligibilitate, precum și factorii ce influențează emiterea deciziei pozitive de acordare credit, stabilirea sumei și termenului creditului sunt specificate în Politici și Proceduri interne emise de către Creditor și aprobate de către Consiliul Societății.

5.6. Colectarea, prelucrarea, stocarea și transferul datelor Clientului cu caracter personal de către O.C.N. "ECOFINANCE TECHNOLOGIES" S.R.L. și/către oricare dintre companiile din același Grup cu O.C.N. "ECOFINANCE TECHNOLOGIES" S.R.L. (inclusiv afiliate), din țară sau din străinătate, în scopul încheierii și executării (realizarea obiectului) Contractului de credit, cât și pentru gestionarea relațiilor cu clienții, elaborarea rapoartelor de credit, în scopuri statistice, colectarea/recuperarea creanțelor, servicii financiare și servicii de intermediere în asigurări, după caz se efectuează de către Creditor în conformitate cu *Legea nr.133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal*.

6. DEZVĂLUIREA COMPONENTELOR COSTULUI TOTAL AL SERVICIULUI, MODULUI DE APLICARE AL DOBÂNZII ȘI COMISIONULUI DE GESTIUNE.

6.1. Costul serviciului include următoarele:

- 6.1.1. **Dobânda** ce se aplică la suma creditului acordat, pe durata acordată (inclusiv prelungită), este o rată fixă pe toată durata creditului. În cazul primului credit, pentru prima lună de utilizare se acordă o reducere de 100% de la rata dobânzii în cazul achitării în termen fără întârziere a plăților scadente. Rata dobânzii este exprimată ca procent fix, care se achită de către Împrumutat. Ea este fixă pe întreaga Durată a Creditului, astfel cum este definită și este egală cu 0,1369 % pe zi. Dobânda se calculează anual și se aplică la soldul zilnic al liniei de credit până la data restituirii integrale a liniei de credit, indiferent de faptul, dacă restituirea a fost efectuată de către Debitor benevol ca urmare a ajungerii obligațiilor la scadență, a rambursării anticipate a creditului, a exercitării dreptului de reziliere sau de revocare a contractului. Aplicarea ratei dobânzii de credit anuale specificate în contractul de credit nu poate depăși 50 %.
- 6.1.2. **Comision de gestionare** - înseamnă plată unică sau periodică, ce urmează a fi achitată de Împrumutat, în conformitate cu Contractul în beneficiul Creditorului în legătură cu deschiderea, gestionarea, monitorizarea executării și menținerea liniei de credit aprobată. Pentru utilizarea liniei de credit solicitată, debitorul va achita un comision de gestionare a creditului în mărime de 0,04 % pe o zi de credit, din valoarea totală a creditului.

6.2. **Costul total al creditului**, adică valoarea totală a costurilor inclusiv dobânzilor, comisioanelor, taxelor, penalităților, dobânzilor de întârziere și oricare alt tip de plăți aferente unui contract de acordare a creditului nu poate depăși valoarea limitei aprobate.

6.3. Calculul costului total al creditului poate crește corespunzător și proporțional cu sumele care sunt trase din linia de credit, însă nu poate depăși valoarea sumelor trase, în condițiile pct.6.2. descrise în prezentul Regulament.

7. MONITORIZAREA ACHITĂRILOR ȘI RECUPERAREA DATORIILOR

7.1. Monitorizare achitărilor este un proces continuu de administrare a portofoliului de credite în scopul identificării Clienților ce nu au respectat condițiile de rambursare credit și pentru inițierea măsurilor pentru recuperarea datoriilor.

7.2. Cu clienții restanțieri se lansează un dialog pentru identificarea soluțiilor amiabil acceptate în scopul achitării datoriilor acumulate.

7.3. În scopul recuperării datoriilor Creditorul poate recurge în anumite cazuri la casarea parțială a sumelor datorate de către client.

7.4. Creditorul poate iniția toate procedurile legale conform legislației în vigoare pentru recuperarea datoriilor.

8. DISPOZIȚII FINALE

8.1. Prezentul Regulament a fost elaborat în funcție de ultimele modificări și completări în legislație, precum și de sistemul de evidență.

8.2. Modificarea și completarea prezentului Regulament se face în modul stabilit pentru aprobarea lui.

8.3. Prezentul Regulament se completează cu prevederile legislației în vigoare.

8.4. Regulamentul este adus la cunoștința angajaților contra semnăturii.