

Anexa nr.3 RO

**Regulament**  
**Privind prestarea serviciilor**  
**In O.C.N. “Microinvest” SRL**

(versiunea 1.1)

**Noiembrie 2020**

<b>Aprobare</b>					
<b>Versiunea</b>	<b>Din data de</b>	<b>Executat de</b>	<b>Avizat de</b>	<b>Aprobat de</b>	<b>Data aprobării</b>
1.0	Decembrie 2018	Rodica Jalba, CRO	Dumitru Svinarenco, CEO	Consiliul Administrativ	4 Decembrie, 2018
1.1	Noiembrie 2020	Rodica Jalba, CRO	Dumitru Svinarenco, CEO	Consiliul Administrativ	1 Decembrie, 2020

## Cuprins

Introducere .....	3
Criteriile și condițiile de prestare a serviciilor .....	3
Grupuri țintă de creditare.....	3
Categoriile clienților și Produse .....	3
Criterii de eligibilitate .....	5
Criteriile de eligibilitate pentru clienții business.....	4
Criteriile de eligibilitate pentru clienți non-business .....	5
Modul de evaluare a bonității beneficiarului .....	5
Analiza capacității de plată a clienților business.....	6
Analiza capacității de plată a clienților non-business .....	7
Dezvăluirea componentelor costului total al serviciului .....	8
Modul de calcul al ratei dobânzii, penalității.....	8
Modalitățile de garantare de către client a rambursării la scadență a creditului .....	9
Eligibilitatea garanțiilor .....	9
Evaluarea garanției.....	9
Înregistrarea garanției.....	10
Fidejusiunea .....	10
Dispoziții finale .....	10

## Introducere

Regulamentul privind prestarea serviciilor în cadrul Microinvest SRL stabilește cadrul general pentru activitatea de creditare a Companiei, în scopul îndeplinirii planului de afaceri al Companiei și asigurării evaluării minuțioase a creditelor și calității înalte a portofoliului corespunzător. Regulamentul descrie procesele de creditare a clienților business și a persoanelor fizice cu venituri non-business, inclusiv prevede criteriile și condițiile de prestare a serviciilor, dezvăluirea componentelor costului total al serviciului, a modului de calcul al penalității, al reței dobânzii, precum și modalitățile de garantare de către client a rambursării la scadență a creditului, stabilește abordarea care urmează a fi adoptată pentru managementul adecvat și convenit al riscului de credit în cadrul Companiei.

Prezentul Regulament a fost elaborat în conformitate cu politicile interne, actele normative subordonate legii și aprobat de către Consiliul Societății. Acest document urmează a fi revizuit și actualizat anual.

## Criteriile și condițiile de prestare a serviciilor

### Grupuri țintă de creditare

Grupul de clienți de bază al Companiei este format din antreprenori din categoria micro din Moldova, care operează ca persoană juridică sau fizică (SRL, PP, GT, II, COOP, etc.). Compania acordă atenție deosebită producătorilor agricoli, pentru că ei formează cel mai important sector al economiei autohtone.

Compania de asemenea oferă credite cu scopul îmbunătățirii condițiilor de trai, procurării autoturismelor și pentru consum persoanelor fizice, care nu desfășoară activitatea de antreprenoriat și majoritatea venitorilor cărora provine din salarii, remitențe sau pensii.

### Categoriile clienților și Produse

Clasificarea clienților poate avea loc după tipuri de venit, categoria clienților, tipuri de produse și tehnologia de analiză.

Potențialul financiar al clienților poate fi determinat după suma solicitată, limita de credit și expunerea creditară în cadrul companiei.

După tipul de venit, clienții pot fi clasificați în:

- Clienți business:
  1. Business - Small – clienți cu limita de credit cuprinsă între 600 001 MDL– 4 000 000 MDL, principala sursă de venit – din afacere;
  2. Business - Upper Micro – clienți cu limita de credit cuprinsă între 50 001 MDL – 600 000 MDL, principala sursă de venit – din afacere;
  3. Business – Micro – clienți cu limita de credit mai mică de 50 000 MDL, venitul din afacere trebuie să fie > 50% din toate tipurile de venit ale clientului;
  4. Client cu venit mixt – clienții cu limita de credit mai mică de 50 000 MDL, venitul din afacere este cuprins între 20 și 50% dintre toate tipurile de venit ale clientului;
- Clienții non-business – venitul din afacere constituie mai puțin de 20% din toate tipurile de venit ale clientului.

Categoria clienților business este constituită din întreprinderi micro și persoane fizice care desfășoară activitatea de antreprenoriat. La moment, clienții business pot beneficia de următoarea serie de produse: Credite pentru afaceri cu rambursare în rate, Linii de Credit, Credite de Consum cu rambursare în rate, Credite pentru îmbunătățirea condițiilor de trai, **Retail Partners Loans**, Cash Loans, Limită de Credit, Credite pentru auto, **Credite Ipotecare**.

Planurile de rambursare la credite cu achitare în rate pot fi formate din rate egale sau inegale. În dependență de proiectul care urmează a fi finanțat și fluxul de numerar al clientului, pot fi oferite perioade de grație (presupune doar achitarea dobânzii) sau poate fi acordat grafic cu plăți sezoniere (plata dobânzii și capitalului pot fi transferate pentru următoarele rate).

Prin Categoria clienților non-business compania deosebește clienți persoane fizice, a căror venit de bază este constituit din salarii, remitențe, pensie și clienții a căror venitul din afacere constituie mai puțin de 20% din venitul total.

Clienții non-business pot aplica pentru **Retail Partners Loans**, Cash Loans, Credite de Consum cu rambursare în rate, Credite pentru îmbunătățirea condițiilor de trai, Linii de Credit, Limită de Credit, Credite pentru Auto, **Credite Ipotecare**

Categorie credit	Expunere față de o entitate / un grup de persoane afiliate	Scadența maximă
Limită de Credit	Suma maximă pînă la 4 000 000 MDL	24 luni
Credite business cu rambursare în rate	Suma maximă pînă la 4 000 000 MDL	84 luni
Flexible Business Investment Loan	Suma maximă pînă la 1 000 000 MDL	84 luni
Linii de Credit	30 000 – 2 100 000 MDL	12-36 luni
Credite de consum cu rambursare în rate pentru clienți non-business	Suma maximă pînă la 400 000 MDL	48 luni
Credite de consum cu rambursare în rate pentru clienți business	Suma maximă pînă la 2 100 000 MDL	48 luni
Credite pentru îmbunătățirea condițiilor de trai pentru clienții non-business	Suma maximă pînă la 400 000 MDL	84 luni
Credite pentru îmbunătățirea condițiilor de trai pentru clienții business	Suma maximă pînă la 2 100 000 MDL	84 luni
Retail Partners Loans	Suma maximă pînă la 100 000 MDL	60 luni
Cash Loans	Suma maximă pînă la 50 000 MDL	48 luni
Credite pentru Auto	Suma maximă pînă la 300 000 MDL sau 15 000 EUR sau echivalentul în altă valută	60 luni

Credite Ipotecare	Suma maximă pînă la 1 000 000 MDL sau 50 000 EUR sau echivalentul în altă valută	120 luni
-------------------	--	----------

Pentru creditele oferite persoanelor fizice cu suma  $\leq 50\,000$  MDL (sau echivalentul în valută străină la data debursării) și/sau scadența  $\leq 24$  luni, compania nu poate aplica oricare alte plăți (dobînzii, comisioane, taxe și oricare alte plăți) a căror valoare totală să depășească valoarea debursată conform contractului respectiv.

Deciziile privind expunerile de credit mai mari de **4 mln MDL** vor fi aprobate de către majoritatea membrilor Consiliul Societății.

## Criterii de eligibilitate

### Criteriile de eligibilitate pentru clienții business

Următoarele grupuri de debitori sunt eligibile să aplice pentru produsele Companiei: persoane fizice, antreprenori privați și persoane juridice. Debitori – persoane fizice trebuie să fie rezidenți ai Republicii Moldova, iar debitori persoane juridice să corespundă prevederilor legislației naționale.

Întreprinderile trebuie să dispună de toate aprobările, permisiunile, autorizațiile și alte documente necesare pentru desfășurarea activității sale.

Întreprinderi și persoane fizice, ce desfășoară activitatea de afaceri, precum și grupurile de afaceri din care aceștia fac parte, trebuie să dispună de reputație de afaceri bună, să desfășoare o activitate stabilă, viabilă din punct de vedere financiar (conform criteriilor Companiei), verificabilă, cu perspective largi de dezvoltare, cu proprietari și manageri stabili și calificați, care nu este supusă concurenței pe termen scurt, fluctuațiilor pieței și consumului, riscurilor regulatorii, financiare, etc.

Compania va exercita diligență cuvenită și în mod normal nu va finanța afaceri, care au o istorie de credit negativă, antecedente penale sau care sunt sau au fost parte a unei proceduri legale ce este în stare să afecteze stabilitatea afacerii sau capacitatea acesteia să-și achite datoriile, precum și va refuza să ofere credite afacerilor proprietarii, managerii cheie sau părțile afiliate ale cărora corespund acestor criterii.

### Criteriile de eligibilitate pentru clienți non-business

Clienții non-business trebuie să fie cetățeni sau rezidenți ai Republicii Moldova, angajați permanent și/sau să dispună de o sursă de venit stabil și sigur (remitențe, pensie). Solicitantul va răspunde următoarelor condiții: vîrsta minimă – 18 ani, lipsa unei istorii de credit negative, antecedentelor penale, figurare ca parte în proceduri legale curente sau recente care pot să submineze capacitatea acestora să ramburseze datoriile sale.

### Modul de evaluare a bonității beneficiarului

Compania analizează minuțios și evaluează responsabil gradul de îndatorare a clienților. Standardele și indicatorii de evaluare a capacității de plată sunt reflectate în actele normative interne.

În analiza clienților compania se bazează pe indicatorii calitativi și cantitativi. Analiza se efectuează în dependență de categoria clientului, business sau non-business.

## Analiza capacității de plată a clienților business

Capacitatea de plată a clientului va fi evaluată în baza:

- Evaluare calitativă:
  - istoricul afacerii, evoluția, reputația, capacitatea de adaptare
  - aptitudinile și calificarea proprietarilor /managerilor/angajaților cheie
  - poziționarea debitorului pe piață și fața de competitori
  - evaluarea dorinței antreprenorului de a rambursa expunerea de credit
  - evaluarea proiectului finanțat
  - evaluarea istoriei de credit a debitorului
- Evaluare financiară
  - calitatea, plauzibilitatea și fiabilitatea rapoartelor financiare ale clientului
  - capacitatea de plată a clientului
- evaluarea gajului/fidejursorului (aunci când/dacă este necesar)

### *Evaluarea calitativă a clientului*

În cadrul interviului cu clientul, desfășurat la locul de afacere, Expertul de creditare își formează o opinie privind personalitatea și caracterul clientului și membrilor de familie, în măsura în care este posibil, analizează dacă persoana este de încredere și responsabilă și are dorința de a intra în relația contractuală și de a rambursa expunerea de credit. Toate acestea au un rol important în decizia privind acordarea creditului. Cererile clienților, care nu demonstrează o atitudine matură, deschisă și responsabilă vor fi respinse.

De asemenea, Expertul de creditare va studia istoricul afacerii, caracterul stabil al evoluției, caracterul stabil al pieței de operare a afacerii; prezența amenințărilor pentru operațiunile debitorului în viitorul apropiat.

Expertul de creditare de asemenea va verifica afacerea vizual pentru a se asigura că aceasta corespunde istoricului afacerii și performanței, declarate de client.

Expertul de creditare va evalua proiectul clientului, se va asigura că clientul este în stare să investească, să desfășoare și să gestioneze proiectul, că clientul dispune de mijloace financiare pentru finalizarea proiectului, precum și că proiectul va contribui pozitiv la profitabilitatea afacerii.

Istoria de credit – disciplina plăților a clientului urmează a fi verificată și analizată atent. În cazul în care clientul a admis întârzieri îndelungate, frecvente și nemotivate de plată, cererea acestuia va fi respinsă. Cu toate acestea, în dependență de motivele întârzierilor, astfel de clienți pot să primească un credit, cu condiția că decizia se va baza pe motive clare, concrete și întemeiate. Calitatea istoriei de credit va afecta cerințele privind garanția și prețul la credit.

### *Evaluarea financiară a afacerii*

Capacitatea de plată a clientului va fi calculată în baza puterii financiare a acestuia, adică capacității de a-și îndeplini obligațiile de plată față de Companie.

În scopul evaluării situației financiare a clientului, Expertul de creditare va elabora bilanțul și contul de profit și pierdere.

Sursa principală de informații pentru elaborarea rapoartelor financiare sunt înregistrările evidența activității clientului, informația verbală și inspecția vizuală. Informațiile astfel colectate vor fi verificate prin comparație cu răspunsurile la diferite întrebări, informația primită de la biroul de credite și alte surse.

După acumularea datelor financiare, Expertul de creditare le va analiza pentru a stabili capacitatea de plată a clientului din perspectiva primirii finanțării pentru scopuri private și antreprenoriale. Evaluarea capacității de plată se va baza pe înțelegerea puterii financiare a afacerii în ceea ce ține de nivelul lichidității, profitabilitate și solvență, precum și pe analiza riscurilor posibile pentru puterea financiară a clientului și metodelor de gestionare a acestora.

#### *Evaluarea garanției și fidejuserilor*

Managementul superior va elabora proceduri privind evaluarea adecvată a garanției și fidejuserilor, în cazul în care este necesar. Fidejuserii vor dispune de active sau venituri necesare pentru acoperirea părții substanțiale a expunerii în cazul în care clientul nu va fi în stare s-o ramburseze sau relația lor cu clientul permite influențarea deciziilor de afaceri și dorința clientului de a rambursa expunerea de credit. Garanții pot constitui active suficiente pentru acoperirea părții substanțiale a expunerii în caz de insolvabilitate.

#### Analiza capacității de plată a clienților non-business

Capacitatea de plată a clientului va fi calculată în baza venitului disponibil al clientului, ținând cont de cheltuielile regulate de familie sau coșul minim de consum. Sursa principală de venit: salariu, pensie, dividende, venitul din dobânzi, venitul din chirie, comisioane din vânzări, remitențe.

Expertul de creditare/Analist Credite de asemenea poate să verifice informația la angajator, organizațiile de stat, birourile de credit sau în baza documentelor furnizate. Dacă scopul creditului constă în finanțarea îmbunătățirilor locuinței și /sau procurarea /construcția unui apartament/unei case, Expertul de creditare poate să considere necesar vizitarea domiciliului curent sau viitor al clientului pentru o mai bună înțelegere și evaluare a planului de investiții.

Pentru anumite expuneri/ în dependență de profilul clientului, Compania poate utiliza o abordare indirectă pentru estimarea capacității financiare a clientului (bazat pe active/ cheltuieli/ istoria creditară) și poate implementa un proces automat de aprobare.

Expertul de creditare/Analist Credite va evalua voința clientului de a rambursa expunerea de credit, reieșind din caracterul clientului, precum și situația socială a familiei acestuia. Cererile clienților, care nu demonstrează o atitudine matură și responsabilă vor fi respinse.

Dacă clientul are o istorie de credit cu Compania și / sau alte instituții financiare, Expertul de creditare/Analist Credite va verifica comportamentul de rambursare aferent expunerilor de credit din trecut și celor curente.

În cazul **Portofoliului de Creditare Retail** analiza capacității de plată și aprobarea creditului reprezintă o singură etapă și sunt efectuate de către un angajat al **Departamentului Riscuri Creditare**. Principalele aspecte care vor fi luate în considerare sunt existența unei surse de venit stabile și istoria de credit.

Toate cererile urmează a fi aprobate de către Comitetul de Credite.

Comitetele de Credite sunt centralizate, toate deciziile aferente riscului creditar vor fi luate cu participarea Specialiștilor Departamentului Riscuri Creditare care vor analiza propunerile pentru împrumut.



Echipa Managementului Superior este responsabil de a defini membrii Comitetelor de Credit de diferite nivele, să stabilească limitele pentru luarea deciziei atât a membrilor individuali, cât și a Comitetului de Credite

## Dezvăluirea componentelor costului total al serviciului

Compania oferă costuri transparente și declarate, iar creditarea responsabilă este factorul de decizie în încheierea unui parteneriat cu clienții.

Tarifele pentru fiecare produs sunt stabilite de către Comitetul ALCO, ședințele cărui urmează a fi desfășurate lunar sau la necesitate. Propunerile privind stabilirea /revizuirea prețurilor se fac de către Departamentul Business, care va ține cont de următoarele:

- Evoluția pieței și comportamentul competitorilor;
- Prețul la sursele de finanțare, atrase de către Companie;
- Marja de risc macroeconomic; costul istoric al riscului pentru un anumit produs sau un anumit grup de clienți;
- Costurile administrative pentru produsul specific – conform evaluării făcute de Departamentele Business, Analize Credite și Finanțe;
- Previziuni privind profitul Companiei.

În plus la ratele dobânzii aprobate, Comitetul de Credite va poate veni cu recomandări de ajustare a ratelor individuale, ținând cont de factori individuali, inclusiv:

- Credibilitatea solicitantului și reputația profesională/personală a acestuia,
- Evaluarea nivelului de risc asociat clientului (de piață, riscul de credit, proprietate, strategie, etc.),
- Istoria de credit în cadrul Companiei și relațiile cu alți creditori,
- Loialitatea clientului,
- Calitatea garanției (dacă este aplicabil),

care urmează să fie aprobate de către Comitetul ALCO individual.

Pentru debitorii persoane fizice, costul integral al împrumutului este reglementat prin DAE (dobânda anuală efectivă) și este stipulat în contractul de împrumut.

În afară de dobânda contractuală, împrumutul include și alte costuri aferente precum: comision de administrare, debursare, închidere anticipată sau parțial anticipată.

## Modul de calcul al ratei dobânzii, penalității

În cadrul Companiei deosebim două modalități de calcul a dobânzii:

1. Dobânda se calculează zilnic, din soldul împrumutului, începând cu data următoare datei eliberării împrumutului până la inclusiv ziua achitării integrale a acestuia, reieșind din baza de calcul – anul cu 365/366 zile și numărul efectiv de zile de utilizare a părții respective din împrumut.
2. Dobânda, stabilită conform contractului, se calculează începând cu data semnării contractului de la suma inițială reieșind dintr-un an de 365/366 zile.

Modificarea dobânzii poate avea loc în funcție de factorii de risc, costul în timp a resurselor financiare. Compania mai ia în considerare și factori externi, precum rata de refinanțare a Băncii Naționale a Moldovei, rata inflației, evoluția pieței financiare.

Compania utilizează instrumente de stimulare a clientului, pentru achitare în termen a ratelor împrumutului și micșorarea riscului de credit, aplicînd penalitate pentru suma restanta pentru fiecare zi de întârziere.

În dependență de produs, compania abordează două tipuri de clauze penale: fixă și cotă procentuală din rata scadentă.

## Modalitățile de garantare de către client a rambursării la scadență a creditului

Compania oferă credite asigurate cu garanții, cât și credite neasigurate. Asigurarea creditelor are loc în dependență de suma acordată, expunerea clientului, produse creditare și categoria clienților.

## Eligibilitatea garanțiilor

De regulă Compania acceptă toate tipurile de garanții. Garanțiile trebuie să fie permise de lege și considerate adecvate de către Comitetul de Credite. Garanțiile au ca scop asigurarea faptului că Compania în calitate de creditor poate să recupereze expunerea de credit, iar debitorul va fi motivat să ramburseze creditul.

Compania va accepta garanțiile cu următoarele caracteristici:

- Valoare – garanția va avea o valoare de piață stabilă și demonstrabilă.
- Vandabilitate – pentru a fi acceptat în calitate de garanție, bunul trebuie să fie vandabil, adică trebuie să existe o piață pentru acest articol.
- Lichiditate – bunul trebuie să fie ușor de comercializat, cu cheltuielile și formalitățile aferente în limite rezonabile; de asemenea garanția trebuie să fie accesibilă, disponibilă pentru inspecție și posibilă de sechestrat.
- Legalitate – bunul oferit în calitate de garanție trebuie să fie obținut /creat în mod legal (interpretat legal), iar achiziționarea legală a acestuia trebuie să fie confirmată de documentele corespunzătoare. Creditorul nu va fi limitat în aplicarea dreptului de sechestr. Statutul de facto al bunului și statutul juridic al acestuia (statut în privința drepturilor reale) trebuie să coincidă; de regulă, nu trebuie să existe neconcordanță între ei.
- Lipsa grevărilor – în general, garanția nu poate fi grevată în favoarea părților terțe și creditorilor (ipotecare, sechestr, cerere introductivă, drepturi de utilizare, acorduri de închiriere și alte sarcini asupra bunului). Comitetul de credite poate aproba excepții de la regula dată în cazuri speciale, cu condiția desfășurării unei analize adecvate și evaluării riscurilor asociate cu excepția corespunzătoare.
- Starea bună – garanția trebuie să fie într-o stare bună, gata pentru utilizare și menținută astfel încât valoarea și calitatea bunului rămân stabile, indiferent de uzura fizică previzibilă. Compania de asemenea poate să accepte bunuri în tranziție în calitate de gaj, ceea ce în acest caz va semnifica că urmează a fi efectuată o evaluare detaliată a riscurilor asociate cu o astfel de garanție.
- Afecțiune – este important ca gajul constituit să fie valoros pentru debitor /proprietarul bunului gajat, astfel se asigură motivarea pentru păstrarea dreptului de proprietate asupra bunului.

## Evaluarea garanției

Scopul evaluării este de a stabili valoarea de piață justă a bunului oferit în calitate de gaj. Valoarea de piață justă a unui bun reprezintă suma pentru care acesta poate să-și schimbe proprietarul, fiind transferată de către vânzător cumpărătorului ca urmare a tranzacției în cadrul căreia ambele părți a) participă voluntar fără nici o presiune fiind exercitată asupra acestora și b) cunosc suficient de bine circumstanțele.

O evaluare profesionistă este necesară pentru toate bunurile imobile individuale, indiferent de valoarea acestora.

În cazul bunurilor mobile evaluarea va fi efectuată de către Expertul de creditare responsabil, cu referire la un număr suficient de bunuri comparabile.

Compania va asigura faptul că validitatea garanției și valoarea acesteia sunt verificate înainte de debursarea creditului.

Evaluările valorii de piață juste a bunurilor gajate urmează a fi verificate la etapa a doua din punctul de vedere al plauzibilității, de către un angajat al Departamentului Analize Credite în cadrul Comitetului de Credite.

În dependență de natura bunului, structura gajului și nivelul de acoperire pentru diverse produse de credit poate varia. Reglementări detaliate în acest sens sînt prevăzute în actele normative interne.

### Înregistrarea garanției

Bunurile mobile și imobile acceptate în calitate de gaj urmează a fi înregistrate conform prevederilor legislației Republicii Moldova.

Astfel:

Bunuri imobile trebuie să fie înregistrate în registrul bunurilor imobile.

Autoturisme, echipament, utilaje urmează a fi înregistrate în registrul garanțiilor reale mobiliare.

Hîrtii de valoare de stat – în registrul deținătorilor hîrtilor de valoare de stat.

### Fidejusiunea

În unele cazuri Compania va accepta garanții personale în calitate de garanții tangibile, care poate să acopere creditul solicitat parțial sau complet.

Fidejutor personal este persoana fizică (proprietar, soț/soție, partenerul de afaceri, prieten, etc.), sau persoana juridică care își asumă responsabilitatea pentru rambursarea expunerii de credit. Asigurarea împrumuturilor se va face în dependență de expunerile de credit. Cerințele minime pentru asigurarea împrumuturilor sînt reglementate prin Politica de Creditare și alte actele normative interne ale companiei.

Compania dispune de o serie de acte normative interne, în care pe lîngă procesele descrise în textul Regulamentului privind prestarea serviciilor sunt descrise și alte procese, precum procesele de restructurare, provizionarea și casarea, cu scopul micșorării și acoperirii riscurilor din cadrul procesului de creditare.

### Dispoziții finale

Prezentul Regulament intră în vigoare din data aprobării lui de către Consiliul Societății.

Prezentul Regulament va fi adus la cunoștința angajaților responsabili (responsabili – șefii subdiviziunilor interne ale Companiei).

Dacă, ulterior datei intrării în vigoare a prezentei reglementari, o prevedere statutară și/sau legală modifică/ completează/abrogă prevederi ale acesteia, se vor aplica prevederile statutare și/sau legale în vigoare, cu aplicarea modificării ulterioare a reglementării în termen de pîna la 6 luni, dacă prevederea legală nu prevede altfel sau organele de conducere superioare ale Companiei nu stabilesc un alt termen.