

REGULAMENT
privind prestarea serviciilor
de către O.C.N. “Microinvest” SRL
(versiunea 1.2)

Martie 2022

Aprobare					
Versiunea	Din data de	Executat de	Avizat de	Aprobat de	Data aprobării
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
1.2.	Martie 2022	Rodica Jalba, CRO	Dumitru Svinarenco, CEO	Consiliul Administrativ	24 Martie 2022

 Dumitru Svinarenco



CUPRINS:

Introducere	4
Criteriile și condițiile de prestare a serviciilor	4
Grupuri țintă de creditare	4
Categoriile clienților și Produse	4
Criterii de eligibilitate	6
Criteriile de eligibilitate pentru clienții business	5
Criteriile de eligibilitate pentru clienți non-business.....	6
Modul de evaluare a bonității beneficiarului.....	6
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 clienților 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 periodic după necesitate.

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 segmentului agricol, pentru că acest segment formează cel mai important sector al economiei autohtone.

În dependență de destinație și tipul de venit, Compania oferă credite în scop profesional sau de întreprinzător și în scop de necesități personale.

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 în baza analizei financiare și a limitei de credit.

După tipul de venit, clienții pot fi clasificați în:

- **Clienți business:**
 1. **Business - Small** – clienți cu limita de credit mai mare de 1 000 000 MDL , principala sursă de venit – din afaceri;
 2. **Business - Upper Micro** – clienți cu limita de credit cuprinsă între 300 000 MDL – 1 000 000 MDL, principala sursă de venit – din afaceri;
 3. **Business – Micro** – clienți cu limita de credit mai mică de 300 000 MDL, venitul din afaceri trebuie să fie > 20% din toate tipurile de venit ale clientului;
 - 4.
- **Clienții non-business** – venitul din afaceri constituie mai puțin de 20% din toate tipurile de venit ale clientului.

Categoria clienților business este constituită din întreprinderi și persoane fizice ce contractează credite în scopuri legate de activitatea de antreprenor și/sau profesional.

Planurile de rambursare la credite cu achitare în rate pot fi formate din rate egale sau inegale. În dependență de segmentul clientului, 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).

Categoria clienților non-business este constituită de persoanele fizice care intenționează să încheie un contract de credit pentru necesitățile nelegate de activitatea de antreprenor sau cea profesională, a căror venit de bază este constituit din salarii, remitențe, pensie și clienții a căror venit din afacere constituie mai puțin de 20% din venitul total.

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

Categorii credit	Expunere față de o entitate / un grup de persoane afiliate	Scadența maximă
Limită de Credit	Suma maximă pînă la 0,2% din suma portofoliului de credit	36 luni
Credite business cu rambursare în rate	Suma maximă pînă la 0,2% din suma portofoliului de credit	120 luni
Flexible Business Investment Loan	Suma maximă pînă la 1 000 000 MDL	84 luni
Linie de Credit	50 000 – 2 100 000 MDL	12-36 luni
Credite pentru necesități personale cu rambursare în rate pentru clienți non-business	Suma maximă pînă la 400 000 MDL	48 luni
Credite pentru necesități personale 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 200 000 MDL	60 luni
Cash Loans	Suma maximă pînă la 50 000 MDL	48 luni
Credite pentru Auto	Suma maximă pînă la 600 000 MDL sau 30 000 EUR sau echivalentul în altă valută	84 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 ≤ 24 luni, compania nu poate aplica oricare alte plăți (dobânzi, comisioane, taxe ș.a.) a căror valoare totală să depășească valoarea debursată conform contractului respectiv.

Deciziile privind expunerile de credit mai mari de 0,2 % din suma portofoliului de credit vor fi aprobate de către majoritatea membrilor Consiliul Societății.

Criterii de eligibilitate

Criteriile de eligibilitate pentru clienţii business

Clienţii business trebuie să desfăşoare activitatea de întreprinzător/profesională pe teritoriul RM şi să corespundă prevederilor legislaţiei naţionale, după caz trebuie să dispună de toate aprobările, permisiunile, autorizaţiile şi alte documente necesare pentru desfăşurarea activităţii sale, de o reputaţie de afaceri bună, să desfăşoare o activitate viabilă din punct de vedere financiar (conform criteriilor Companiei), verificabilă, cu perspective largi de dezvoltare, cu proprietari şi manageri calificaţi, care nu este supusă concurenţei pe termen scurt, fluctuaţiilor pieţei şi consumului, riscurilor regulatorii, financiare, etc.

Compania va exercita diligenţă cuvenită şi în mod normal nu va finanţa clienţii business 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 sau capacitatea acestora să-şi achite datoriile, precum şi va refuza să ofere credite părţilor afiliate care corespund acestor criterii.

Criteriile de eligibilitate pentru clienţi non-business

Clienţii non-business trebuie să fie cetăţeni sau rezidenţi ai Republicii Moldova, angajaţi permanent şi/sau să dispună de o sursă de venit stabilă (salariu, remitenţe, pensie, ş.a.). Solicitantul va răspunde în mod normal la următoarele condiţii: vârsta minimă – 18 ani, lipsa unei istorii de credit negative şi antecedentelor penale, nu figurează ca parte în proceduri legale curente sau recente care pot să submineze capacitatea acestora să ramburseze datoriile sale.

Modul de evaluare a bonităţii beneficiarului

Compania analizează minuţios şi evaluează responsabil gradul de îndatorare a clienţilor. Standardele şi indicatorii de evaluare a capacităţii de plată sunt reflectate în actele normative interne.

În analiza clienţilor compania se bazează pe indicatorii calitativi şi cantitativi. Analiza se efectuează în dependenţă de categoria clientului, business sau non-business.

Analiza capacităţii de plată a clienţilor business

Capacitatea de plată a clientului va fi evaluată în baza:

- Evaluare calitativă, conform procedurilor şi regulamentelor interne
- Evaluare financiară, conform procedurilor şi regulamentelor interne
- Evaluarea gajului/fidejursorului (atunci când/dacă este necesar)

Evaluarea calitativă a clientului

În cadrul interviului cu clientul, Expertul de creditare îşi formează o opinie privind personalitatea şi caracterul clientului şi membrilor de familie, în măsura în care este posibil, analizează dacă persoana este de încredere şi responsabilă şi are dorinţa de a intra în relaţia contractuală şi de a rambursa expunerea de credit. Toate acestea au un rol important în decizia privind acordarea creditului. Cererile clienţilor, care nu demonstrează o atitudine matură, deschisă şi responsabilă vor fi respinse.

De asemenea, Expertul de creditare va studia istoricul afacerii, caracterul-evoluţiei al pieţei de operare a afacerii; prezenţa ameninţărilor pentru operaţiunile debitorului în viitorul apropiat.

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

Expertul de creditare va evalua proiectul clientului, se va asigura că clientul este în stare să investească, să desfăşoare şi să gestioneze proiectul, că clientul dispune de mijloace financiare pentru finalizarea proiectului, precum şi 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 poate fi respinsă. În dependență de motivele întârzierilor, clientul poate să primească un credit, cu condiția că decizia se va baza pe motive clare, concrete și întemeiate. Calitatea istoriei de credit poate 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 raportul de profit și pierdere.

Sursa principală de informații pentru elaborarea rapoartelor financiare sunt înregistrările, evidența activității clientului, informația verbală și/sau 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 aferente, necesităților personale, scopuri de interpinzător 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 fidejursorilor

Managementul superior va elabora proceduri privind evaluarea adecvată a garanției și fidejursorilor, în cazul în care este necesar. Fidejursorii 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.

Analiza capacității de plată a clienților non-business

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

Consilier Credite Retail/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, Consilier Credite Retail 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.

Consilier Credite Retail/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, Consilier Credite Retail/Analist Credite va verifica comportamentul de rambursare aferent expunerilor de credit din trecut și celor curente.

Analist Credite va accesa portalul www.instante.justice.md pentru a verifica eventualele litigii cu carcer civil şi/sau penal în care este implicat clientul.

În cazul Portofoliului de Creditare Retail analiza capacităţii de plată şi aprobarea creditului reprezintă o singură etapă şi sunt efectuate de către un angajat al Departamentului Credit Risc. Principalele aspecte care vor fi luate în considerare sunt existenţa unei surse de venit stabile şi 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 Specialiştilor Departamentului Credit Risc 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 şi a Comitetului de Credite

Dezvăluirea componentelor costului total al serviciului

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

Tarifele pentru fiecare produs sunt stabilite de către Comitetul ALCO, şedinţele căruia urmează a fi desfăşurate lunar sau la necesitate. Propunerile privind stabilirea /revizuirea preţurilor se fac de către Departamentul Business, care va ţine cont de următoarele:

- Evoluţia pieţei şi comportamentul competitorilor;
- Preţul la sursele de finanţare, atrase de către Companie;
- Marja de risc macroeconomic;
- Costul istoric al riscului pentru un anumit produs sau un anumit grup de clienţi;
- Costurile administrative pentru produsul specific – conform evaluării făcute de Departamentele Business, Analize Credite şi Finanţe;
- Previziuni privind profitul Companiei.

În plus la ratele dobânzii aprobate, Expertul de creditare va putea veni cu recomandări de ajustare a ratelor, ţinând cont de factori individuali, inclusiv:

- Credibilitatea solicitantului şi reputaţia profesională/personală a acestuia,
- Evaluarea nivelului de risc asociat clientului (de piaţă, riscul de credit, proprietate, strategie, etc.),
- Istoria de credit în cadrul Companiei şi relaţiile cu alţi creditori,
- Loialitatea clientului,
- Calitatea garanţiei (dacă este aplicabil),

care urmează să fie aprobate de către Comitetul ALCO individual.

Pentru debitorii persoane fizice care contractează credite pentru scopuri nelegate de activitatea de întreprinzător/profesională, costul integral al împrumutului este reglementat prin DAE (dobânda anuală efectivă) şi este stipulat în contractul de împrumut.

În afară de dobânda contractuală, în dependenţă de contraprestaţia oferită de creditor pot apărea şi alte costuri ale creditului în sarcina clientului precum: comision pentru prestarea serviciilor, comision de închidere anticipată sau parţial anticipată a creditului, comision de renegociere/ prelungirii creditului, ş.a.

Modul de calcul al ratei dobânzii, penalităţii

În cadrul Companiei deosebim două modalităţi 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, aplicând 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 creditului scadent.

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 (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 sau Analist credite responsabil, cu referire la un număr suficient de bunuri comparabile.

Compania va asigura faptul că validitatea garanţiei şi valoarea acesteia sunt verificate înainte de debursarea creditului.

Evaluările valorii de piaţă juste a bunurilor gajate urmează a fi verificate la etapa a doua din punctul de vedere al plauzibilităţii, de către un angajat al Departamentului Credit Risc în cadrul Comitetului de Credite.

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

Înregistrarea garanţiei

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

Astfel:

Bunuri imobile trebuie să fie înregistrate în registrul bunurilor imobile.

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

Hîrtii de valoare de stat – în registrul deţinătorilor hîrţiilor de valoare de stat.

Fidejusiunea

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

Fidejutor personal este persoana fizică (proprietar, soţ/soţie, partenerul de afaceri, prieten, etc.), sau persoana juridică care îşi asumă responsabilitatea pentru rambursarea expunerii de credit. Asigurarea împrumuturilor se va face în dependenţă de expunerile de credit. Cerinţele minime pentru asigurarea împrumuturilor sînt reglementate prin Politica de Creditare şi alte acte 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 şi procesele de restructurare, provizionarea şi casarea, cu scopul micşorării şi acoperirii riscurilor din cadrul procesului de creditare.

Dispoziţii finale

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

Prezentul Regulament va fi adus la cunoştinţa angajaţilor responsabili (responsabili – şefii subdiviziunilor interne ale Companiei).

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

La prestarea serviciilor indicate în prezentul Regulament angajaţii vor păstra confidenţialitatea informaţiilor obţinute de la client şi vor prelucra datele cu caracter personal ale clienţilor în conformitate cu regulamentele interne si Legea nr. 133/ 2011 privind protecţia datelor cu caracter personal

Persoanele interesate vor fi informate despre prevederile Regulamentului prin afişarea acestuia pe pagina web a Microinvest www.microinvest.md şi pe panoul din sediul şi oficiile secundare a O.C.N. "Microinvest" S.R.L.