

## **REGULAMENT**

privind prestarea serviciilor de către O.C.N. Direct Credit S.R.L.

### **I. DISPOZIȚII GENERALE**

Prezentul regulament conține reguli (în continuare numite "Reguli") care sunt elaborate ca parte a procedurilor interne aplicabile de către O.C.N. Direct Credit S.R.L. (denumită în continuare „Compania”) și angajații săi la prestarea serviciilor și se referă la modul de evaluare a bonității clienților, la criteriile și condițiile de prestare a serviciilor, inclusiv la dezvoltarea componentelor costului total al serviciului, a modului de calcul al penalității, al ratei dobânzii, precum și la modalitățile de garantare de către client a rambursării la scadență a creditului.

### **II . SCOPURI**

Regulamentul asigură atingerea următoarelor scopuri:

- Stabilirea unui set unitar de reguli care să reglementeze lucrul cu clienții Companiei, în vederea respectării obligațiilor ce revin Companiei, în calitate de organizație de creditare nebancaară, în conformitate cu legislația în vigoare și în vederea atingerii scopului Companiei de a presta servicii de o înaltă calitate clienților săi pentru o dezvoltare durabilă, atât în vederea fidelizării clienților existenți cât și în vederea atragerii noilor clienți;
- Stabilirea responsabilităților angajaților companiei cu privire la exercitarea atribuțiilor de serviciu cu bună credință și profesionalism, întrucât angajații Companiei sunt cei care nemijlocit reprezintă Compania în relațiile cu clienții și contribuie la formarea și menținerea buneii reputații profesionale a Companiei și a calității serviciilor prestate.

### **III. CREDITELE OFERITE DE COMPANIE**

3.1 Compania oferă clienților săi credite potrivit ofertelor Companiei, care au fost aprobate în vederea oferirii acestora clienților.

Compania oferă credite:

- pe termen scurt (până la 30 zile) și/sau
- pe termen lung pe un termen de până la 12 luni.

3.2 Angajații Companiei vor prezenta clienților informația aferentă serviciului de credit, inclusiv valoarea împrumutului, valoarea totală plătitibilă a împrumutului, termenul împrumutului, mărimea ratelor lunare potrivit graficului de rambursare (după caz), comisioanele și dobânda aferentă, dobânda anuală efectivă, precum și consecințele în caz de neonorare corespunzătoare a obligațiilor contractuale, inclusiv penalitățile aplicabile, atât la prezentarea informației precontractuale, precum și la semnarea contractului, cu anexele la acesta.

3.3 Angajații Companiei vor prezenta explicații clienților și vor răspunde la întrebările cu referire la creditele oferite de Companie.

3.4 Costul total al serviciilor prestate de către Compañie include toate costurile, inclusiv dobânda, comisioanele, taxele și orice alt tip de costuri pe care le suportă debitorul în legătură cu creditul obținut. Penalitățile aplicabile vor fi calculate conform graficului stabilit de către Compañie în actele sale interne și în contractele încheiate cu debitorii.

3.5 Înainte de acordarea unui credit, Compañia evaluează bonitatea clientului pe baza unui volum suficient de informații obținute inclusiv de la clienți sau pe baza consultării unei baze de date relevante.

#### **IV. ANGAJAȚII COMPANIEI**

4.1 Angajații Compañiei își vor desfășura activitatea cu bună-credință și profesionalism, în corespundere cu atribuțiile de serviciu. Angajații care interacționează nemijlocit cu clienții Compañiei, pe lângă explicațiile generale legate de serviciile oferite clienților în corespundere cu documentele de creditare, vor explica, la cererea clienților și alte aspecte ale contractelor de credit care necesită clarificări suplimentare. În caz de necesitate angajații vor apela la superiorul direct pentru clarificări suplimentare.

#### **V. CLIENȚII COMPANIEI**

Clienții Compañiei sunt persoane fizice, care:

5.1 confirmă că au capacitate de exercițiu deplină să acționeze și nu sunt sub influența substanțelor alcoolice, narcotice și/sau psihotrope;

5.2 acționează ca persoană fizică și nu reprezintă interesele vreunei persoane juridice, întreprinzător individual sau altă persoană (beneficiar);

5.3 confirmă că au fost informați despre toate condițiile referitoare la acordarea împrumutului și rambursarea acestuia, inclusiv, fără limitare, metodele disponibile de plată, precum și remunerațiile contractuale plătibile (inclusiv, fără limitare, dobânda împrumutului, penalitățile, comisioanele și costurile, suma totală plătibilă);

5.4 conștientizează prelucrarea datelor personale în corespundere cu consimțământul exprimat Compañiei (verificarea autenticității datelor personale din diferite baze de date publice și / sau private, colectarea de date (inclusiv imaginea vizuală) a datelor personale (nume, prenume, patronimic, sex, data și locul nașterii, semnătură, date ale membrilor de familie, cetățenie, semnătură digitală, număr de telefon și fax, email, profesie și funcție, situație familială, situație economico-financiară, date bancare, imagine, adresă (domiciliu/reședință), loc de muncă, IDNP (numărul personal de identificare), date privind bunurile deținute de către împrumutat, caracteristici fizice, date din buletinul de identitate), inclusiv cu scopul:

- executării obligațiilor ce derivă din contract;
- creării de rapoarte de credit, colectare debite / recuperare creanțe, servicii financiar-bancare, statistică, analiză a solvabilității, situației economico-financiare, prospectare comercială și marketing direct prin mesaje SMS la numărul indicat în Cerere, precum și primirii și transmiterii informației către birourile istoriilor de credit, stat, instituții municipale și/sau autorități de supraveghere; evaluării solvabilității/bonității clientului sau altor factori semnificativi ce influențează încheierea și executarea contractului încheiat cu Compañia.

- bonitatea clientului este evaluată având în vedere inclusiv: informația furnizată de Biroul Istoriilor de Credit Infodebit SRL, informația despre veniturile raportate organelor fiscale, informația actuală despre veniturile furnizate în chestionarul de intrare în relații, istoria pozitivă de returnare a creditelor anterioare în cadrul Companiei.

5.5 Clienții Companiei vor dispune de un act de identitate valabil, pentru a fi identificat de către Companie, vor completa Chestionarul pentru a intra în relații cu Compania și vor furniza datele solicitate Companiei în vederea îndeplinirii corespunzătoare a procedurilor cu privire la cunoașterea clienților.

5.6 Compania va transmite Clienților, în corespundere cu acordul exprimat, informație despre Companie sau persoane terțe ce se află în legătură cu aceasta, inclusiv informație comercială în scop de marketing sau publicitate, și anume să primească materiale promoționale de la Companie, partenerii Companiei prin intermediul serviciilor poștale tradiționale sau prin intermediul mijloacelor electronice (i.e. telefon, SMS la și/sau e-mail);

5.7 Orice litigiu apărut în legătură cu contractul încheiat cu Compania va fi soluționat prin înțelegere reciprocă. În cazul imposibilității de a soluționa litigiile în ordine extrajudiciară, litigiile vor putea fi soluționate prin intermediul instanțelor de judecată competente din Republica Moldova.

## **VI. ETAPELE LUCRULUI CU CLIENȚII COMPANIEI**

Lucrul cu clienții Companiei se desfășoară în corespundere cu etapele indicate mai jos. Unele etape ar putea să nu fie aplicabile în relația cu Clienții, în dependență de comportamentul de achitare al acestora.

### **6.1. Etapa precontractuală**

În cadrul etapei precontractuale Compania identifică Clientul și recepționează informația cu privire la serviciul de care Clientul este interesat. Clientul depune cererea de aplicare pentru credit. Clientul se identifică printr-un act de identitate valabil și furnizează informația necesară în vederea respectării procedurilor cu privire la cunoașterea clientului, precum și în vederea evaluării solvabilității Clientului precum se indică la pct. V din prezentul Regulament. În dependență de rezultatul examinării cererii de către Companie, Clientul este notificat cu privire la acceptarea sau refuzul cererii de eliberare a creditului, precum și este informat cu privire la suma creditului acordată de Companie. Clientului îi este furnizată informația pre-contractuală în vederea evaluării de către client a ofertei Companiei și luării unei decizii în privința contractării sau necontractării creditului. Clientului îi sunt oferite actele aferente contractului de credit, pentru a face cunoștință cu acestea.

### **6.2. Încheierea contractului**

În cazul acceptării de către Client a condițiilor contractuale ale Companiei și după oferirea tuturor clarificărilor necesare, Compania încheie cu Clientul contractul de credit. Actele de creditare indică informația financiară obligatorie, inclusiv suma totală plătitibilă, data, dățile de plată, sumele spre rambursare.

Contractul încheiat cu clientul corespunde ofertei actuale a Companiei și dezvăluie toate componentele costului total al creditului, dobânda anuală efectivă, modul de calcul al penalității, al ratei dobânzii. Aceeași informație este arătată și în informația precontractuală Creditele acordate de către Companie pot fi garantate prin garanții personale.

### 6.3. Eliberarea împrumutului/creditului

La alegerea clientului, suma împrumutului poate fi eliberată Clientului prin transfer la contul bancar al Consumatorului.

### 6.4. Efectuarea plăților pentru creditul contractat

Clientul are obligația să efectueze plata remunerațiilor contractuale datorate în corespundere cu prevederile contractului de credit. În cazul Creditului pe termen Scurt — data de plată este o singură dată calendaristică indicată în contractul de credit, în cazul creditului pe Termen Lung — plățile urmează a fi efectuate lunar, în corespundere cu graficul de rambursare atașat la contractul de Ocredit. Rambursarea sumelor datorate urmează a fi efectuate prin una din următoarele metode:

- Plata prin transfer bancar în contul bancar al Companiei.
- Plata la oficiile “Posta Moldovei”;
- Terminalele MMPS (Bpay), PayNet Service
- Online

În cazul efectuării plății prin transfer bancar, plata este considerată ca fiind făcută când suma este creditată în contul bancar al Companiei.

În derularea relațiilor contractuale între Clienți și Companie, Clienții pot apela pentru diverse întrebări la numărul de telefon 022 82 00 82, destinat serviciului suport clienți.

### 6.5. Intrarea clientului în restanță și recuperarea creanțelor

Deși Compania contează pe comportamentul contractual exemplar al Clienților, există riscul ca anumiți Clienți să întâmpine greutăți cu achitarea împrumutului / creditului, din diverse cauze subiective sau obiective.

Pentru situațiile de întârziere a plăților contractuale a plăților de către Clienți, se aplică penalități contractuale, iar în cazul în care Clientul înregistrează o întârziere de o perioadă mai îndelungată, Compania își rezervă dreptul, de a rezilia anticipat contractul cu Clientul și să declare datoria scadentă.

Compania poate acorda anumite facilități Clienților săi, la achitarea datoriilor în mod individual, astfel de măsuri având scopul să ajute în final clienții să -și onoreze în final obligațiile contractuale asumate față de Companie.

Compania este în drept să apeleze la companii externe de colectare a datoriilor, precum și la instanța de judecată în vederea încasării sumelor datorate acesteia.

## VII DISPOZIȚII FINALE

Prezentele reguli vor fi puse în aplicare de către angajații companiei.