



Tel.: +373 (22) 207-907  
www.maxcredit.md

**O.C.N. „Max Credit” S.R.L. Numărul de înregistrare 1013600014224**  
**Chisinau MD2001, str.Gagarin 16, of.303**  
**Tel. +373 22 207-907 Fax +373 22 207-907**

**APROBAT:**

Administrator al  
O.C.N. „Max Credit” SRL  
Corneliu Cerbari \_\_\_\_\_  
Nr.\_4\_din 02 decembrie 2024

**REGULAMENTUL INTERN AL**  
**O.C.N. „MAX CREDIT” S.R.L**

Chișinău 2024

**REGULAMENT**  
**privind cadrul de administrare a activității organizației de creditare**  
**nebanară „MAX CREDIT” SRL**

**CUPRINS**

**Capitolul I**  
**DISPOZIȚII GENERALE**

1. Noțiuni și abrevieri
2. Cadrul juridic
3. Scop și obiective
4. Principii generale aferente cadrului de administrare

**Capitolul II**  
**ORGANELE DE CONDUCERE ȘI CONTROL**

1. Adunarea generală a asociaților/acționarilor
2. Reprezentarea societății
3. Conducerea activității curente a societății

**Capitolul III**  
**ORGANIZAREA INTERNĂ**

1. Subdiviziunile structurale interne
2. Serviciul clienți
3. Departamentul analiză credite
4. Departamentul administrare riscuri
5. Serviciul de facturare, procesare încasări și plăți
6. Serviciul de colectare
7. Managerii subdiviziunilor structurale
8. Alte activități

**Capitolul IV**  
**CONTROLUL SOCIETĂȚII**

1. Sistemul de control intern
2. Funcția de administrare a riscurilor
3. Administrarea riscurilor semnificative
4. Funcția de conformitate
5. Audit intern
6. Auditul financiar (obligatoriu)
7. Sisteme Informaționale și continuitatea activității

**Capitolul V**  
**CERINȚE FAȚĂ DE ÎMPRUMUTAT**

1. Cerințe-standart
2. Destinația, Suma și Termenul Creditului
3. Evaluarea Bonității Beneficiarului
4. Condițiile de Prestare a Serviciului
5. Costurile Serviciilor

**Capitolul VI**  
**Dispoziții Finale și Tranzitorii**

# Capitolul I

## DISPOZIȚII GENERALE

### 1. Noțiuni și abrevieri

Noțiunile utilizate în prezentul Regulament au semnificațiile prevăzute de Legea cu privire la organizațiile de creditare nebancară Legea nr. 1/2018 (Legea nr. 1/2018). Suplimentar, în sensul prezentului Regulament, sunt utilizate următoarele abrevieri:

- 1) OCN „MAX CREDIT” SRL (OCN „MAX CREDIT”, societate) – organizația de creditare nebancară „MAX CREDIT”, având forma de organizare de societate cu răspundere limitată, înregistrată de Agenția Servicii Publice în data 17.04.2013, IDNO 1013600014224, cu sediul MD-2001, bulevardul Iuri Gagarin 16, of. 303, mun. Chișinău, Republica Moldova;
- 2) BNM (autoritate de supraveghere) – Banca Națională a Moldovei.

3)- „Împrumutator” - Organizația de Creditare Nebancara "MaxCredit" S.R.L înregistrată în Registrul de Stat al persoanelor juridice la Camera Înregistrării de Stat și în Registrul organizațiilor de creditare nebancară autorizate.

- „Împrumutat” - persoană fizică care este desemnată în cadrul Contractului de împrumut în calitate de Împrumutat.

- „Contract” - acordul de voință între Împrumutător și Împrumutat, manifestat în scris și semnat de Părți ce include în sine Cererea de solicitare a împrumutului a cărei număr coincide deplin cu numărul Contractului și este indicat mai sus (“Cerere”), prezentele Condiții Contractuale (destinația împrumutului: numerar) și Graficul de rambursare al împrumutului.

- „Împrumut” - înseamnă capitalul împrumutului indicat în Cerere (compartimentul Informația Despre Împrumut, Suma împrumutului) sau, după cum poate fi cerut de context, în orice moment, capitalul Împrumutului scadent la acel moment.

- „Dobânda” - înseamnă dobânda totală aferentă Împrumutului calculată prin deducerea capitalului Împrumutului și a sumei Taxei din suma Ratei.

- „Taxa” - înseamnă plată periodică, ce urmează a fi achitată de Împrumutat, în conformitate cu Graficul de rambursare al împrumutului în beneficiul Max Credit pentru administrarea și monitorizarea executării prezentului Contract. Mărimea Taxei este arătată în Cerere, compartimentul Informația Despre Împrumut.

- „Rată” - înseamnă plată periodică care include restituirea unei părți a Împrumutului, achitarea Dobânzii și Taxei aferente Împrumutului, datorate pentru perioada respectivă. Mărimea Ratei lunare este arătată în Cerere, compartimentul Informația Despre Împrumut și în Graficul de rambursare al împrumutului.

- „Dobânda de întârziere” - înseamnă plata ce urmează a fi achitată în cazul în care Împrumutatul nu va achita integral la termenul stabilit orice sumă scadentă conform prezentului Contract.

## **2. Cadrul juridic**

- Legea nr. 1/2018,
- Legea privind contractele de credit pentru consumatori nr. 202/2013,
- Codul civil al Republicii Moldova (Codul civil),
- Actele normative ale BNM, aplicabile activităților desfășurate de organizațiile de creditare nebanară,
- Legea privind societățile cu răspundere limitată nr. 135/2007 (Legea nr. 135/2007),
  - Actul de constituire/Statutul și alte regulamente interne ale OCN „MAX CREDIT” S.R.L..

## **3. Scop și obiective**

**1.** Prezentul Regulament privind prestarea serviciilor Organizației de Creditare Nebancară "MaxCredit" S.R.L. (în continuare Regulament), are scopul de a defini cadrul de administrare a activității ce se referă la atribuțiile și responsabilitățile organelor de conducere, inclusiv de elaborare și aprobare a politicilor, precum și la administrarea riscurilor și continuitatea activității.

**2.** Pentru atingerea scopului propus, prezentul Regulament urmărește realizarea următoarelor obiective:

- 1) definirea organelor de conducere ale OCN „MAX CREDIT” S.R.L. și a competențelor acestora;
- 2) definirea structurii organizatorice a OCN „MAX CREDIT” S.R.L., a atribuțiilor fiecărui compartiment al companiei și a relațiilor dintre acestea;
- 3) definirea activităților ce pot fi desfășurate de sucursale și alte oficii secundare ale OCN „MAX CREDIT” S.R.L.;
- 4) definirea competențelor managerilor care asigură conducerea compartimentelor structurale interne și a oficiilor secundare din cadrul OCN „MAX CREDIT” S.R.L.;
- 5) definirea sistemului de control intern.
- 6) stabilirea regulilor de bază privind modul de evaluare a bonității beneficiarului, criteriile și condițiile de prestare a serviciilor, inclusiv dezvăluirea componentelor a costului total al serviciului, a modului de calcul al penalității, ratei, dobânzii, precum și modalitățile de garantare de către client a rambursării la scadență a creditului.
- 7) Prezentul Regulament este elaborat în baza prevederilor legislației cu privire la organizațiile de creditare nebanară și Statutul societății cu răspundere limitată OCN „MAX CREDIT” S.R.L..
- 8) Copia Regulamentului este pusă la dispoziția oricăror persoane cointeresate spre informare și plasată atât în oficiul companiei cât și pe site-ul maxcredit.md.

## **4. Principii generale aferente cadrului de administrare**

**3.** Prin cadrul de administrare se înțelege administrarea integrală a activității OCN „MAX CREDIT” S.R.L., exercitată de organele de conducere statutare (adunarea generală a asociaților/acționarilor și consiliul societății), incluzând totalitatea raporturilor acestora cu organul executiv și alte subdiviziuni structurale în partea ce ține de:

- 1) implementarea unei administrări eficiente a OCN „MAX CREDIT” S.R.L., în vederea atingerii scopurilor și obiectivelor sale strategice;
- 2) stabilirea unor standarde unice și transparente de administrare a activității OCN „MAX CREDIT” S.R.L. prin competențele clare și bine delimitate ale organelor de conducere și ale celor cu putere decizională din cadrul companiei;
- 3) protejarea și respectarea drepturilor și intereselor legale ale clienților OCN „MAX CREDIT” S.R.L.;
- 4) asigurarea continuității activității prin intermediul unei administrări prudente și responsabile;
- 5) prevenirea, identificarea, evaluarea, monitorizarea și raportarea riscurilor aferente activității OCN „MAX CREDIT” S.R.L..

**4.** Misiunea OCN „MAX CREDIT” S.R.L. este să ofere clienților din Republica Moldova produse de creditare, adresate persoanelor fizice, cu respectarea cerințelor stabilite în legislația aplicabilă.

## **Capitolul II**

### **ORGANELE DE CONDUCERE ȘI CONTROL**

**5.** Administrarea eficientă a OCN „MAX CREDIT” S.R.L. este asigurată de către următoarele organe de conducere și de control, fiind enumerate, în conformitate cu ierarhia decizională:

- 1) adunarea generală a asociaților/acționarilor (AGA);
- 2) organul executiv unipersonal (administratorul);

**6.** Competențele, modul de funcționare și luare a deciziilor de către organele de conducere și de control ale OCN „MAX CREDIT” S.R.L., enumerate la pct. 5, sunt stabilite de Legea nr. 135/2007 precum și de actul de constituire/statutul OCN „MAX CREDIT” S.R.L. și de alte regulamente interne.

#### **1. Adunarea generală a asociaților/acționarilor**

**7.** AGA este organul suprem de conducere al societății, care decide cu privire la activitatea și politica economică a OCN „MAX CREDIT” S.R.L., precum și asupra celor expres prevăzute de lege și actul de constituire/Statut. Asociații/acționarii se convoacă în adunări generale ordinare și extraordinare. Adunările ordinare ale asociaților/acționarilor se convoacă cel puțin o dată pe an, iar cele extraordinare – ori de câte ori este necesar, cu respectarea cerințelor de convocare și desfășurare, stabilite în legislație și în actul de constituire/statutul OCN „MAX CREDIT” S.R.L..

### **3. Reprezentarea societății**

**14.** În relația cu părți terțe, OCN „MAX CREDIT” S.R.L. este reprezentată de organul executiv unipersonal prin semnătura unică în modul prevăzut de actul de constituire/statutul societății.

**15.** În situații excepționale, temporar și limitat, la anumite operațiuni specifice, OCN „MAX CREDIT” S.R.L. poate fi reprezentată prin semnătura oricărui terț, căruia administratorul i-a transmis puterea de reprezentare, în baza unui mandat/unei procuri.

### **4. Conducerea activității curente a societății**

**16.** Administratorul exercită funcția de conducere a activității zilnice a OCN „MAX CREDIT” S.R.L. și gestionează, eficient și prudent, activitatea companiei, corespunzător obiectivelor strategice stabilite și cadrului de administrare a activității.

**17.** Administratorul este supus evaluării din punctul de vedere al corespunderii la criteriile de reputație, cunoștințe, aptitudini și experiență adecvată naturii, extinderii și complexității activității OCN „MAX CREDIT” S.R.L. și responsabilităților încredințate, în conformitate cu Legea nr. 1/2018 și actele normative ale CNPF.

**18.** Suplimentar atribuțiilor stabilite în actul de constituire/statutul companiei, administratorul reprezintă și angajează OCN „MAX CREDIT” S.R.L. prin îndeplinirea în mod individual a oricăreia și a tuturor operațiunilor de încasări și plăți în conturi bancare și în numerar, precum și a oricăreia și a tuturor operațiunilor aferente gestionării resurselor umane și relațiilor de muncă ale salariaților companiei. În acest sens, administratorul este în drept, dar fără a se limita la următoarele acțiuni:

1) să îndeplinească oricare și toate operațiunile necesare, solicitate și/sau utile pentru a deschide în modul corespunzător conturi bancare în numele și pe seama OCN „MAX CREDIT” S.R.L.;

2) să administreze/opereze oricare și toate operațiunile necesare din conturile bancare și în numerar ale companiei (de ex.: ordonarea plăților, ordonarea de tranzacții de schimb valutar, ordonarea oricăror transferuri de fonduri între conturile bancare ale companiei etc.);

3) să negocieze, să semneze, să modifice, să suspende și să rezilieze oricare contracte de împrumut și/sau împrumuturi acordate societății;

4) să gestioneze relațiile de muncă cu salariații societății, potrivit cadrului aplicabil;

5) să aplice orice sancțiuni salariaților societății, cu respectarea dispozițiilor legale și a regulamentelor interne ale OCN „MAX CREDIT” S.R.L.;

6) să reprezinte societatea în calitate de angajator în oricare și în toate relațiile OCN „MAX CREDIT” S.R.L. cu salariații inclusiv, dar fără a se limita la îndeplinirea tuturor formalităților necesare pe întreaga durată a procesului de negociere și de semnare a contractului colectiv de muncă;

7) să exercite orice alte atribuții care sunt stabilite prin actul de constituire/statutul și alte regulamente interne ale OCN „MAX CREDIT” S.R.L..

## **Capitolul III ORGANIZAREA INTERNĂ**

### **1. Subdiviziunile structurale interne**

**19.** Subdiviziunile structurale interne ale OCN „MAX CREDIT” S.R.L. pot fi reprezentate de departamente, servicii și birouri secundare și sunt reflectate în organigrama companiei. Fiecare subdiviziune din cadrul OCN „MAX CREDIT” S.R.L. este condusă de un manager.

**20.** OCN „MAX CREDIT” S.R.L. este organizată intern în următoarele subdiviziuni structurale:

- 1) Serviciul clienți;
- 2) Departamentul analiză credite;
- 3) Departamentul administrare riscuri;
- 4) Serviciul facturare, procesare încasări și plăți;
- 5) Serviciul colectare;
- 6) Managerii subdiviziunilor structurale;
- 7) Serviciul contabilitate și resurse umane;
- 8) Serviciul juridic;
- 9) Serviciul IT;

**21.** Activitățile exercitate de fiecare subdiviziune structurală sunt reglementate de prezentul Regulament. Totodată, OCN „MAX CREDIT” S.R.L. poate externaliza unele activități, cu respectarea interdicției stabilite la art. 9 alin. (1) lit. d) din Legea nr. 1/2018.

### **1. Serviciul clienți**

**22.** Serviciul clienți desfășoară următoarele activități principale:

1) asigură consultarea clienților (existenți sau potențiali) atât în birou, cât și telefonic, precum și preia mesajele transmise de aceștia prin intermediul e-mailului sau al oricărui alte canale de comunicare, deschise de OCN „MAX CREDIT” S.R.L. pentru clienții săi, și răspunde solicitărilor venite din partea lor, care se pot încadra în următoarele categorii, fără a se limita la:

- a) detalii despre modalitatea de solicitare de credite, procesul de aprobare, confirmare și debursare, rambursare și prelungire scadență;
  - b) detalii despre statutul unei cereri de credit;
  - c) detalii despre soldul și termenul creditelor în derulare, datele de scadență, posibilitățile de prelungire/reducere scadență, rambursările anticipate ale creditului;
  - d) orice altă informație în conformitate cu legislația, inclusiv aferentă Legii nr. 202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori;
- 2) păstrează înregistrările interacțiunilor cu clienții pentru mai bună rezolvare a solicitărilor acestora la viitoarele intervenții și răspunde de actualizarea datelor corecte de contact ale clienților.

**23.** Activitatea Serviciului clienți este coordonată de un manager subordonat administratorului OCN „MAX CREDIT” S.R.L.

### **2. Departamentul analiză credite**



**24.** Departamentul analiză credite desfășoară următoarele activități principale:

1) primește solicitările de credit și verifică concordanța datelor declarate/completate de client în solicitarea de credit cu cele din documentele transmise și cu cele obținute de la birourile istoriilor de credit și alte baze de date externe relevante;

2) evaluează cererea de finanțare și ia decizia de creditare, având în vedere atât rezultatul evaluării automate a cererii de către sistemul informatic al OCN „MAX CREDIT” S.R.L., cât și informațiile furnizate de către solicitantul de credit sau accesate din alte surse informaționale;

3) aplică politicile și procedurile interne de creditare pentru limitarea riscurilor de credit, precum și conformarea cu Regulamentul privind cerințele de creditare responsabilă, aprobat de BNM;

**25.** Activitatea Departamentului analiză credite este coordonată de un manager subordonat administratorului societății.

### **3. Departamentul administrare riscuri**

**26.** Departamentul administrare riscuri desfășoară următoarele activități principale:

1) evaluează și administrează portofoliul de credite ale companiei, pentru a asigura corespunderea activităților de acordare a creditelor cu legislația de rigoare, regulamentele, politicile și procedurile interne ale OCN „MAX CREDIT” S.R.L., în scopul menținerii indicatorilor de calitate a portofoliului, în conformitate cu obiectivele strategice ale companiei;

2) coordonează activitățile de analiză/acordare/înregistrare/rambursare a creditelor și activitățile de colectare a datoriilor în colaborare cu celelalte subdiviziuni structurale responsabile de activitățile respective, în scopul diminuării riscului de credit;

3) identifică și informează regulat administratorul asupra problemelor și evoluțiilor semnificative, care ar putea influența profilul de risc și rezultatele financiare ale OCN „MAX CREDIT” S.R.L.;

4) exercită funcția de administrare a riscurilor, astfel cum e prevăzut de prezentul Regulament.

**27.** Activitatea Departamentului administrare riscuri este coordonată de un manager subordonat administratorului companiei.

### **4. Serviciul facturare, procesare încasări și plăți**

**28.** Serviciul de facturare, procesare încasări și plăți exercită următoarele atribuții principale:

1) verifică primirea confirmării din partea clientului privind acceptarea creditului (semnării contractului de credit de ambele părți);

2) după semnarea contractelor de către părți, efectuează pașii necesari debursării creditelor fie în numerar, fie prin transfer în cont;

3) asigură înregistrarea acordării creditului în sistemul informațional;

4) asigură înregistrarea în sistemul informațional a efectuării plăților (rate, rambursări anticipate, parțiale, integrale, penalități, comisioane, taxe, dobânzi etc.);

5) colaborează cu Serviciul de colectare.

**29.** Angajații care efectuează operațiuni de debursare a creditelor, de înregistrare a rambursărilor creditelor și plăților către furnizori, de corecții ale acestor înregistrări în numele și în contul OCN „MAX CREDIT” S.R.L. sunt administratorul OCN „MAX CREDIT” S.R.L. și salariații desemnați de administrator, cu stabilirea limitei zilnice maxime al operațiunilor ce pot fi efectuate de aceștia.

**30.** Activitatea Serviciului de facturare, procesare încasări și plăți este coordonată de un manager subordonat administratorului OCN „MAX CREDIT” S.R.L..

## **5. Serviciul de colectare**

**31.** Serviciul de colectare exercită următoarele atribuții principale:

1) cu cel puțin 1 zi înainte de termenul scadent, contactează telefonic ori notifică prin e-mail sau SMS reamintirea pentru necesitatea efectuării plăților în termen, notifică și contactează telefonic clienții cu credite restante și, utilizând tehnici de negociere, depune maximă diligență, ca să obțină din partea clienților angajamente de plăți integrale sau parțiale, pe care le monitorizează, și, în cazul neonorării angajamentelor de plată, revine cu notificări și sunete pentru clarificarea situației cu înaintarea propunerilor către superiorul ierarhic referitor la măsurile ce urmează a fi întreprinse cu creditul restant;

2) generează notificările la ziua achitării ratei lunare, la 1 zi întârziere, la 3 zile întârziere, la 15 zile întârziere, la 45 zile întârziere, la 61 zile întârziere, ce se transmit prin e-mail, SMS și apel telefonic către clienții cu credite restante, conform procedurilor și termenelor stabilite în normele și procedurile interne ale OCN „MAX CREDIT” S.R.L.;

3) generează fișiere cu datele și documentele necesare întreprinderilor de colectare a datoriilor cu care OCN „MAX CREDIT” S.R.L. colaborează și le transmite acestora conform procedurilor interne și în termenele stabilite;

**32.** Activitatea Serviciului de colectare este coordonată de un manager subordonat administratorului societății.

## **6. Managerii subdiviziunilor structurale**

**33.** Managerii care coordonează activitatea subdiviziunilor structurale au ca principale competențe:

1) definirea obiectivelor de bază și a indicatorilor de performanță a serviciilor/departamentelor coordonate;

2) coordonarea activității serviciilor din subordine, politicilor, planurilor și procedurilor interne ale OCN;

3) implementarea reglementărilor specifice activității serviciilor coordonate, asigurarea că acestea sunt cunoscute, înțelese și respectate în cadrul echipei;

4) repartizarea atribuțiilor către salariați astfel ca să asigure faptul că personalului coordonat nu îi sunt alocate responsabilități care să conducă la conflicte de interese (precum aprobarea tragerii fondurilor și tragerea efectivă, evaluarea documentației de credit și monitorizarea clientului după contractarea creditului);

5) verificarea activității desfășurate de personalul coordonat, pentru evitarea operațiunilor neconforme și asigurarea eficienței;

- 6) menținerea de relații de colaborare cu toate celelalte subdiviziuni structurale ale OCN „MAX CREDIT” S.R.L. astfel încât să poată fi atinse obiectivele strategice;
- 7) generarea și asigurarea unei atmosfere de lucru propice și a unei comunicări adecvate cu personalul coordonat;
- 8) asistarea dezvoltării profesionale a personalului coordonat.

## **7. Serviciul contabilitate și resurse umane**

**34.** OCN „MAX CREDIT” S.R.L. poate institui subdiviziuni structurale, ce vor exercita următoarele activități.

### **1. Personal și resurse umane**

Tipuri de activități desfășurate:

- 1) punerea în aplicare a legislației muncii și raportarea către organele de stat abilitate în domeniul respectării legislației muncii;
- 2) gestionarea relațiilor de muncă în raport cu salariații;
- 3) selectarea, recrutarea și instruirea salariaților;
- 4) evidența timpului de muncă și întocmirea tabelor respective;
- 5) acordarea asistenței organelor abilitate în domeniul respectării legislației muncii în cadrul efectuării controalelor.

### **2. Contabilitate**

Tipuri de activități desfășurate:

- 1) organizarea și conducerea contabilității pentru înregistrarea în evidența contabilă a operațiunilor generale de administrare, de creditare, de colectare a creanțelor din credite etc;
- 2) întocmirea și raportarea fiscală;
- 3) întocmirea și depunerea situațiilor financiare și a rapoartelor specifice către CNPF și alte organe abilitate;
- 4) acordarea asistenței necesare BNM sau organelor fiscale în cadrul controalelor/inspecțiilor efectuate de acestea;
- 5) întocmirea și actualizarea politicii anuale și procedurilor contabile;
- 6) informări/raportări financiare periodice pentru management și/sau asociați/acționari ori creditorii financiari, ce pot fi structurate în funcție de necesitățile acestora.

## **8. Serviciul juridic și colectare forțată**

**35.** Tipuri de activități desfășurate:

- 1) acordarea asistenței juridice altor subdiviziuni structurale;
- 2) examinarea și soluționarea petițiilor și a reclamațiilor clienților;
- 3) asigurarea corespunderii cu prevederile legislației și implementarea procedurilor interne ale companiei în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului.
- 4) reprezentarea intereselor OCN „MAX CREDIT” S.R.L. în toate instanțele de judecată și organele de ocrotire a normelor de drept.
- 5) examinarea, soluționarea și încasarea forțată a datoriilor contractuale existente.

## **9. Serviciul IT**

**36.** Tipuri de activități desfășurate:

- 1) gestionarea accesului utilizatorilor la sistemele informaționale ale OCN „MAX CREDIT” S.R.L. (User acces management);
- 2) găzduirea și dezvoltarea aplicațiilor de administrare a creditelor;
- 3) mentenanța și/sau dezvoltarea paginii web oficiale în concordanță cu cerințele cadrului legal aferent activității OCN;
- 4) elaborarea politicii de securitate informațională și cibernetică;
- 5) rezolvarea incidentelor operaționale legate de aplicațiile tehnologiilor informaționale folosite;
- 6) monitorizarea permanentă a traficului de pe pagina web oficială a OCN „MAX CREDIT” S.R.L..

**37.** Totodată, pentru fiecare dintre activitățile exercitate de subdiviziunile structurale interne ale companiei poate fi utilizată asistența externă de tip consultanță sau aceste activități pot fi externalizate în baza unor contracte încheiate cu furnizorii de servicii.

## **Capitolul IV CONTROLUL SOCIETĂȚII**

### **1. Sistemul de control intern**

**38.** Controlul intern al societății reprezintă un sistem care implică întreg personalul OCN și asigură desfășurarea unor operațiuni eficiente, printre care controlul corespunzător al riscurilor identificate, desfășurarea prudentă a activității, credibilitatea și conformitatea informațiilor financiare și nefinanciare raportate atât intern, cât și extern, precum și conformitatea cu cadrul legal, inclusiv cu cerințele de supraveghere, precum și cu regulamentele și politicile interne ale OCN „MAX CREDIT” S.R.L..

**39.** Sistemul de control intern este menit să atingă următoarele scopuri:

- 1) realizarea cu succes a obiectivelor strategice ale companiei;
- 2) creșterea performanțelor printr-un proces continuu de gestionare și monitorizare a riscurilor inerente generale și specifice, la nivelul tuturor structurilor organizatorice și funcționale ale OCN „MAX CREDIT” S.R.L. ;
- 3) protejarea activelor prin utilizarea în condiții de maximă eficiență și eficacitate a resurselor existente;
- 4) prevenirea și combaterea fraudelor, iregularităților care pot afecta realizarea obiectivelor companiei.

**40.** OCN „MAX CREDIT” S.R.L. dispune de propriul sistem de control intern în corespundere cu cadrul legal și practica general acceptată în acest domeniu, pentru asigurarea gestionării eficiente a activităților practicate, desfășurate într-un mod sigur și prudent, în scopul protejării intereselor clienților, creditorilor și asociaților OCN „MAX CREDIT” S.R.L..

**41.** Sistemul de control intern al OCN „MAX CREDIT” S.R.L. asigură, cel puțin, următoarele:

- 1) activitățile sunt planificate și conduse în mod corect, ordonat, prudent și eficient;

- 2) tranzacțiile și operațiunile sunt efectuate, iar angajamentele sunt îndeplinite în conformitate cu limitele competențelor profesionale și funcționale ale membrilor organelor de conducere și ale salariaților OCN „MAX CREDIT” S.R.L.;
- 3) protejarea activelor, precum și asigurarea controlului asupra tranzacțiilor cu pasivele;
- 4) existența măsurilor de minimizare a riscului pierderilor, încălcărilor și fraudelor, erorilor, precum și a măsurilor de identificare a acestora;
- 5) întocmirea situațiilor financiare și a rapoartelor specifice în conformitate cu actele normative, cu reflectarea informației veridice și complete.

**42.** Controlul intern este un proces care se realizează de către personalul de la toate nivelurile (de jos în sus), fiind efectuat de către:

- 1) fiecare salariat din cadrul fiecărei subdiviziuni structurale (autocontrol);
- 2) managerii subdiviziunilor structurale;
- 3) organele de conducere ale OCN „MAX CREDIT” S.R.L..

**43.** Controlul intern se regăsește în componența fiecărei activități și este formalizat prin proceduri potrivit fișei postului. Prin proceduri sunt stabilite, pe fiecare grup de activități, formele de control intern, menite să limiteze sau să elimine riscurile asociate.

**44.** Principalele forme de control intern implementate sunt:

- 1) autocontrolul activității, realizat prin respectarea de fiecare salariat a procedurilor de lucru;
- 2) controlul ierarhic, exercitat pe fiecare nivel de responsabilitate;
- 3) controlul partenerial, realizat prin delegarea unor competențe între diferite nivele de responsabilitate;
- 4) controlul preventiv, exercitat înainte de angajare în efectuarea operațiunilor sau a altor proceduri interne.

**45.** Dintre elementele de control intern preventiv, în procesele operaționale sunt aplicate următoarele reguli:

- 1) în cazul efectuării operațiunilor bancare se realizează verificări duble (salariatul care operează și superiorul) – se aplică principiul celor 4 ochi;
- 2) aprobarea operațiunilor de creditare și a altor proceduri interne se face de către persoanele desemnate, cu respectarea nivelurilor de competență;
- 3) pentru procesarea datelor se utilizează programele informatice recunoscute la nivel național și internațional, având suportul necesar ce poate interveni rapid în cazul apariției unor dificultăți;
- 4) pentru evitarea erorilor juridice, se solicita asistența Serviciului juridic;
- 5) verificarea contabilă a activelor companiei se face prin organizarea inventarierii, cu respectarea prevederilor legale.

**46.** În vederea implementării unui sistem eficient de control, OCN „MAX CREDIT” S.R.L. dispune de 3 funcții de control intern, independente una față de cealaltă, din punct de vedere organizațional, precum și față de liniile de activitate pe care acestea le monitorizează și controlează și anume:

- 1) funcția de administrare a riscurilor;
- 2) funcția de conformitate;
- 3) funcția de audit intern.

**47.** Funcțiile de control intern vor avea acces la toate sistemele informaționale (și asistență IT corespunzătoare), la informațiile interne și externe necesare pentru îndeplinirea responsabilităților lor și la toate liniile de activitate care

suportă riscuri, în special la cele care pot genera riscuri semnificative pentru OCN „MAX CREDIT” S.R.L.

**48.** Funcția de administrare a riscurilor și cea de conformitate vor asigura aprobarea produselor noi de creditare sau a modificărilor semnificative aduse produselor existente ori prestarea unor noi servicii/activități, precum și elaborarea și coordonarea politicii de creditare și a Regulamentului privind prestarea serviciilor. Contribuția acestora trebuie să includă o evaluare completă și obiectivă a riscurilor, decurgând din noile produse și servicii/activități.

**49.** Competențele, atribuțiile și responsabilitățile funcțiilor de control intern sunt prevăzute de prezentul Regulament și alte reglementări interne ale OCN „MAX CREDIT” S.R.L..

## **2. Funcția de administrare a riscurilor**

**50.** Funcția de administrare a riscurilor este exercitată de către Departamentul administrare riscuri, căruia i se asigură independența în activitate. Funcția de administrare a riscurilor va fi responsabilă, cel puțin, de următoarele:

1) identificarea riscurilor la care este supus OCN „MAX CREDIT” S.R.L., măsurarea, evaluarea și monitorizarea acestor riscuri și a expunerii la riscurile respective;

2) monitorizarea și evaluarea consecințelor acceptării anumitor riscuri, măsurilor de atenuare a impactului acestora și corespunderii nivelului riscurilor respective nivelului de toleranță la riscul stabilit;

3) informarea Administratorului despre problemele și evoluțiile semnificative cu impact major asupra profilului de risc și asupra rezultatelor financiare ale companiei;

4) aprecierea gradului de adecvare a regulamentelor și procedurilor interne și, în caz de necesitate, propunerea măsurilor de îmbunătățire a acestora.

**51.** În cadrul companiei, sunt stabilite mecanisme de raportare către administrator a riscurilor identificate și/sau identificabile. Aceste mecanisme asigură raportarea în timp util, în mod precis și concis și permit efectuarea schimbului de informații relevante privind identificarea, măsurarea sau evaluarea și monitorizarea riscurilor.

## **3. Administrarea riscurilor semnificative**

**52.** Riscurile semnificative sunt riscuri cu impact major asupra situației patrimoniale și/sau reputaționale a OCN „MAX CREDIT” S.R.L.. Identificarea și evaluarea riscurilor semnificative se va realiza, cu luarea în considerație a factorilor interni, precum complexitatea structurii organizatorice, natura activităților desfășurate, calitatea personalului, fluctuația acestuia și a factorilor externi, precum condițiile economice, schimbările legislative, de mediul concurențial în sectorul financiar și progresul tehnologic.

**53.** Administrarea riscurilor semnificative este un proces focalizat pe analiza profilului de risc al OCN „MAX CREDIT” S.R.L., în vederea stabilirii unui raport optim între profit și riscurile pe care aceasta și le asumă în desfășurarea activității.

**53.** Un risc semnificativ identificat în cadrul companiei este riscul de credit, adică riscul înregistrării de pierderi sau al nerealizării profiturilor estimate, ca urmare a neîndeplinirii de către contraparte (debitor) a obligațiilor contractuale.

Administrarea riscului de credit trebuie să aibă în vedere atât creditele la nivel individual, cât și întregul portofoliu, iar procedurile vor fi stabilite și implementate de către OCN „MAX CREDIT” S.R.L. astfel încât să se asigure:

1) menținerea unor standarde sănătoase de creditare precum evaluarea condițiilor ce urmează a fi îndeplinite de către clienți, pentru a putea contracta credite, performanța financiară curentă și previzionată a debitorilor, stabilirea garanțiilor care pot fi acceptate de către OCN „MAX CREDIT” S.R.L. etc.;

2) monitorizarea și controlul riscului de credit;

3) minimizarea creditelor neperformante;

**54.** În vederea prevenirii intrării în relații de afaceri cu persoane implicate în activități frauduloase și alte activități de natură infracțională, OCN „MAX CREDIT” S.R.L. trebuie, în cadrul procedurilor de creditare, să includă, cel puțin:

1) solicitarea de informații din diferite baze de date, registre publice și/sau consultarea datelor deținute de birourile istoriilor de credit;

**55.** Sistemul de monitorizare și control a riscului de credit va cuprinde cel puțin:

1) analiza continuă a situației financiare a debitorului ;

2) urmărirea conformității modului de respectare de către debitor a clauzelor contractuale;

3) evaluarea gradului de acoperire cu garanții a expunerii în raport cu situația curentă a debitorului;

4) actualizarea periodică a informațiilor relevante, cuprinse în dosarul de credit.

**56.** În cadrul activităților de control intern, OCN „MAX CREDIT” S.R.L. dispune de sisteme pentru identificarea în timp util a creditelor a căror calitate are tendința de a se deteriora, precum și pentru administrarea creditelor neperformante.

**57.** Sistemul informațional al OCN „MAX CREDIT” S.R.L. trebuie să permită raportarea în timp util a aspectelor legate de riscul de credit, cu evidențierea creditelor neperformante și/sau identificarea neconformării cu limitele de expunere stabilite, inclusiv cu cele referitoare la gradul de îndatorare și la valoarea creditului în raport cu valoarea garanției.

**58.** Sistemul informațional trebuie să furnizeze date adecvate privind componența portofoliului de credite, precum și informații care să permită identificarea oricăror concentrări de risc.

**59.** Suplimentar, OCN „MAX CREDIT” S.R.L. identifică, evaluează și monitorizează următoarele riscuri:

1) riscul de conduită – riscul existent sau potențial de pierderi pentru OCN „MAX CREDIT” S.R.L., care este asociat prestării necorespunzătoare a serviciilor, inclusiv a cazurilor de abatere disciplinară cu intenție, fraudare sau din neglijență;

2) riscul operațional – riscul înregistrării de pierderi sau al nerealizării profiturilor estimate, determinat fie de utilizarea unor procese, sisteme sau resurse umane inadecvate ori care nu și-au îndeplinit funcția în modul corespunzător, fie de factori externi, precum fraudele, condițiile economice, progresul tehnologic etc.;

3) riscul reputațional – riscul înregistrării de pierderi sau al nerealizării profiturilor estimate, determinat de percepția nefavorabilă asupra imaginii companiei de către contrapărți, investitori sau public.

**60.** În cazul în care riscurile enumerate la pct. 65 sunt evaluate ca semnificative, compania va dispune de proceduri de administrare a acestora.

#### **4. Funcția de conformitate**

**61.** Funcția de conformitate este exercitată de către Serviciul juridic care se subordonează administratorului.

**62.** Rolul funcției de conformitate este de a asista organele de conducere și celelalte subdiviziuni structurale în identificarea, evaluarea, monitorizarea și raportarea riscului asociat activităților desfășurate de OCN „MAX CREDIT” S.R.L. prin oferirea de consultanță privind corespunderea acestora cu prevederile cadrului normativ aplicabil și regulamentelor interne.

**63.** Responsabilitățile funcției de conformitate trebuie să cuprindă, cel puțin:

1) evaluarea riscului de conformitate, testarea și informarea personalului OCN „MAX CREDIT” S.R.L. despre aspectele de conformitate;

2) elaborarea și aplicarea metodologiilor de evaluare a riscului de conformitate, prin utilizarea unor indicatori de performanță (se prezumă orice încălcare identificată și/sau deficiențe, precum și măsurile corective recomandate pentru a le înlătura), care vor fi dezvoltati prin prelucrarea, agregarea sau filtrarea datelor ce indică potențialele probleme de conformitate;

3) monitorizarea și testarea conformității pe baza unor testări relevante și comunicarea rezultatelor potrivit liniilor de raportare ale OCN „MAX CREDIT” S.R.L., în corespundere cu procedurile interne de administrare a riscurilor.

#### **5. Auditul intern**

**64.** Auditul intern este o subdiviziune separată, organizată prin funcția de audit intern al OCN „MAX CREDIT” S.R.L., care se subordonează ierarhic Administratorului și îndeplinește următoarele atribuții:

1) evaluarea eficienței și a gradului de adecvare a sistemului de control intern;

2) evaluarea modului de aplicare și a eficacității procedurilor de administrare a riscurilor;

3) analizarea relevanței și integrității datelor furnizate de sistemele informaționale, financiare și de gestiune;

4) evaluarea acurateței și credibilității înregistrărilor contabile și a situațiilor financiare;

5) evaluarea modului în care se asigură protejarea elementelor patrimoniale ale companiei și identificarea metodelor de prevenire a fraudelor și pierderilor de orice fel;

6) evaluarea modului în care sunt respectate dispozițiile cadrului legal, a modului în care sunt aplicate eventualele măsuri impuse de BNM, precum și evaluarea modului în care sunt implementate procedurile interne ale OCN „MAX CREDIT” S.R.L..

**65.** Scopul funcției de audit intern constă în evaluarea independentă, imparțială și obiectivă a suficienței și eficienței cadrului de administrare în conformitate cu prevederile legislației aplicabile, precum și în raportarea rezultatelor Consiliului societății, cu informarea administratorului în vederea îmbunătățirii indicatorilor



de activitate ai OCN „MAX CREDIT” S.R.L. prin aplicarea, sistematică și ordonată, a metodelor de evaluare și perfecționare a sistemului de control intern implementat în OCN „MAX CREDIT” S.R.L.

**66.** În scopul aprecierii suficienței și eficienței cadrului de administrare și evaluare a sistemului de control intern, activitatea de audit intern se bazează pe colectarea prin eșantionarea, sistematizarea, prelucrarea, analizarea și arhivarea probelor de audit cu privire la faptele și documentele ce reflecta activitatea desfășurată de structura auditată.

**67.** Activitatea de audit intern se desfășoară pe baza Planului anual de audit intern, aprobat de Consiliul societății. Planul anual de audit intern stabilește obiectivele, termenele și frecvența angajamentelor de audit intern. În baza Planului anual, se stabilește fiecare angajament de audit intern (misiune de audit intern).

**72.** Activitatea de audit intern se desfășoară după următoarele principii:

- 1) auditul intern este o activitate planificată;
- 2) auditul intern se bazează pe informații certe cu privire la fapte și documente;
- 3) auditul intern comunica rezultatele activității sale Consiliului societății;
- 4) pentru asigurarea îndeplinirii scopului sau, auditul intern, nu se rezumă numai la constatări, ci face recomandări pentru îmbunătățirea deficiențelor sau slăbiciunilor constatate.

**68.** Auditul intern se consideră realizat numai dacă rezultatele activității sale sunt aduse la cunoștința organelor de conducere. Rezultatele fiecărui angajament (misiuni) de audit intern sunt sintetizate într-un raport care se prezintă administratorului și managerului subdiviziunii structurale auditate.

**69.** Pentru asigurarea eficacității și eficienței proprii sale activități, auditul intern prezintă în rapoartele sale propuneri de acțiuni corective. Pentru asigurarea îndeplinirii scopului activității de audit intern și asigurarea condițiilor necesare implementării recomandărilor, acestea sunt analizate și evaluate împreună cu conducerea subdiviziunii structurale auditate într-un proces de reconciliere a eventualelor puncte de vedere diferite cu privire la necesitatea îmbunătățirilor sau posibilităților de alocare de resurse cerute de implementarea propunerilor.

## **6. Auditul financiar (obligatoriu)**

**70.** Controlul situațiilor financiare individuale ale OCN „MAX CREDIT” S.R.L. este exercitat de către entitatea de audit în conformitate cu legislația în vigoare privind auditul situațiilor financiare.

**71.** Raportul auditorului se prezintă BNM și se publică pe pagină web oficială a OCN „MAX CREDIT” S.R.L., în termen de 180 de zile de la finele perioadei de gestiune.

## **7. Sistemele informaționale și continuitatea activității**

**72.** OCN „MAX CREDIT” S.R.L. dispune de sisteme informaționale și de comunicare eficiente, care acoperă ansamblul activităților sale. Sistemele informaționale, inclusiv cele care păstrează și utilizează date în format electronic, trebuie să fie sigure, monitorizate independent și susținute de planuri corespunzătoare pentru situații neprevăzute. Implementarea sistemelor informatice se conformează cu standardele informatice general acceptate.

**73.** OCN „MAX CREDIT” S.R.L. stabilește un proces solid de administrare a continuității activității pentru a-și asigura capacitatea de a funcționa în mod continuu și pentru a exclude pierderile în cazul unei întreruperi severe a activității.

**74.** OCN „MAX CREDIT” S.R.L. analizează expunerea sa la întreruperi severe ale activității, evaluează, cantitativ și calitativ, potențialul impact al acestora, prin folosirea unor date interne și/sau externe și a unor analize de tip testare la stres și stabilește:

1) planuri pentru situații neprevăzute de continuitate a activității, cu scopul de a se asigura că reacționează în modul corespunzător la situații excepționale, de urgență și este capabilă să își mențină cele mai importante activități, dacă există o întrerupere la procedurile normale de desfășurare a activității;

2) planuri de redresare pentru resursele critice, cu scopul de a și permite să revină la procedurile normale de desfășurare a activității într-un termen cât mai scurt posibil.

## **Capitolul V CERINȚE FAȚĂ DE ÎMPRUMUTAT**

### **1. Cerințe-standart**

**1.1.** Cerințe față de persoanele fizice, care solicită un împrumut:

- să fie cetățean al Republicii Moldova;
- să dețină buletin de identitate valabil;
- cu vârsta cuprinsă între 18-65 ani;
- cu viza de reședință pe teritoriul RM;

**1.2.** La momentul depunerii cererii de împrumut:

- să dețină un număr de telefon mobil personal cu servicii active;
- să se afle fizic pe teritoriul RM;

### **2. Destinația, Suma și Termenul Creditului**

**2.1.** OCN "MaxCredit" SRL finanțează cheltuielile persoanelor fizice, fără gaj, fără fidejutor, pentru următoarele destinații:

- credite în numerar pentru nevoi personale;
- credite pentru procurarea bunurilor/serviciilor de la parteneri OCN "MaxCredit" SRL;

**2.2.** Suma contractuală a creditului oferit nu poate fi mai mare de 50 000,00 lei pentru Contractele în numerar;

**2.3.** Termenul împrumutului nu poate fi mai mare de 36 luni;

### **3. Evaluarea Bonității Beneficiarului**

**3.1.** OCN " MaxCredit " SRL nu acorda credite și nu accepta persoanele după cum urmează:

**3.2** Persoanele expuse politic pot obține împrumuturi doar în scopuri de consum;

**3.3** OCN "MaxCredit" SRL nu acordă credite pentru producerea și comercializarea armamentelor, substanțelor narcotice și stupefiante cât și alte activității interzise prin legislație;

**3.4** OCN "MaxCredit" SRL nu acordă credite în cazurile în care nu sunt respectate condițiile stipulate în p.3. al prezentului Regulament;

**3.5** Nu a furnizat informații cu privire la destinația împrumutului și a surse de venit, din contul cărora acesta va îndeplini obligațiile contractului de împrumut;

**3.6** Neprezentarea documentelor prevăzute de prezentul Regulament, sau documentele prezentate invoca dubii față de autenticitatea acestora;

**3.7** Clientul prezintă documentele persoanelor terțe sau solicita împrumut din numele lor;

**3.8** Care sunt în stare de ebrietate sau sub influența substanțelor psihotrope.

**3.9** Furnizarea informațiilor neveridice din partea împrumutatului (prin înșelăciune), datele de contact suplimentare ale acestuia și a rudelor/prietenilor, salariul sau alte surse de venit, vechimea în muncă, locul de muncă, etc;

**3.10** Informația prezentată de client confirmă incapacitatea de plată a acestuia;

**3.11** Prezența unui indiciu privind imposibilitatea returnării împrumutului sau că nu va fi rambursat la timp în baza informației furnizată de către împrumutat și care indică o posibilă insolvabilitate a acestuia.

**3.12** Care nu au respectat graficul rambursării împrumuturilor precedente, este debitor cu cont restant în termen mai mare de 30 zile întârziere;

**3.13** Care la momentul solicitării împrumutului deja dețin două contracte active de împrumut;

**3.14** Care sunt în proces de judecată sau este intentat dosar penal, sau deține datorii față de instituțiile de stat, bănci sau alte instituții/organizații;

**3.15** În baza altor teme prevăzute de către legislație sau de către regulamentele și politicile interne ale OCN "MaxCredit" SRL.

**3.16** OCN "MaxCredit" SRL este în drept de a nu oferi explicații privind motivele refuzului în acordarea creditului;

**3.17** OCN " MaxCredit " SRL este în drept să solicite documente sau informații suplimentare necesare pentru evaluarea bonității clientului și luarea deciziei în oferirea sau refuzul împrumutului.

**3.18.** Sunt acceptate următoarele modalități de garantare de către client a rambursării la scadență a creditului:

- posedă vechime în munca de cel puțin 6 luni;
- este încadrat în câmpul muncii oficial sau neoficial prezentând dovezi privind existența surselor de venit stabil;
- deține imobil, mijloc de transport în proprietate.

#### **4. Condițiile de Prestare a Serviciului**

**4.1** Procedura de lucru la acordarea împrumutului pentru procurarea bunului prin intermediul O.C.N., „Max Credit” SRL, în continuare Companie, urmează să includă, dar nu se va limita la următoarele etape, încheierea acordului de intenție (colaborare) între companie și unitatea comercială, în continuare Magazin.

**4.2** Potențialul beneficiar al împrumutului, în continuare Client, se prezintă la magazin și își alege bunul pe care dorește să îl procure în credit/rate. Prin cuvântul „bun” se înțelege atât bunurile materiale cât și serviciile prestate de către unitatea comercială.

**4.3** Clientul după ce a ales bunul dorit/serviciile pe care urmează să le contracteze, completează o cerere de împrumut pentru procurarea bunului în credit/rate, prin semnarea cererii acceptă ca O.C.N., „Max Credit” SRL să prelucreze datele cu caracter personal în vederea verificării informației.

**4.4** Clientul prezintă la magazin următoarele documente:

buletinul de identitate și fișa de însoțire în original;

la solicitarea companiei clientul va prezenta certificatul cu privire la salariu;

La discreția sa, clientul poate prezenta și alte acte precum: certificatul de înmatriculare al autoturismului, act care atestă deținerea în proprietate a imobilului etc.

**4.5** După completarea și semnarea cererii personal de către Client, persoana responsabilă aplică pe copia buletinului de identitate și a fișei de însoțire textul „Copia corespunde originalului”. persoana responsabilă va crea în sistemul electronic securizat al O.C.N., „Max Credit” SRL o cerere de împrumut electronică, bazându-se pe informația oferită de către client.

**4.6** Persoana responsabilă din partea companiei, verifică veridicitatea informației prezentate în cerere, va purta o discuție detaliată cu clientul despre condițiile de creditare (inclusiv explicarea într-un limbaj clar al modului de formare privind componentele costului total al serviciului, al modului de calcul al penalității, al ratei dobânzii, consecințele nerambursării în termen a ratelor și modalitățile de plată) după care informează magazinul în decurs de 15-30 minute despre decizia primită.

**4.7** Cererea va fi aprobată în cazul când Clientul este considerat capabil/competent să ramburseze împrumutul în termenii stabiliți, decizia luată va avea la bază sau temei unul sau mai multe din următoarele argumente/considerente (dar nu se va limita doar la acestea) :

- istoriei de creditare a clientului în cazul existenței acestei;

- și/sau capacitatea financiară (În cazul în care deservirea împrumutului va afecta excesiv bugetul clientului, sau veniturile acestuia sunt insuficiente, persoana responsabilă va propune clientului diminuarea sumei împrumutului și/sau majorării termenului împrumutului, iar dacă clientul este de acord cu una din condițiile de mai sus, cererea va fi schimbată revenindu-se la p.3 al prezentei proceduri )

- și/sau expertiza reprezentantului companiei;

Decizia fiind pozitivă sau negativă este comunicată clientului după care persoana responsabilă accesează serverul O.C.N., „Max Credit” SRL și APROBĂ/RESPINGE cererea.

Notă: În cazul deciziei negative, clientului i se comunică despre decizia luată prin telefon, fără a da explicații privind cauzele respingerii cererii, doar dacă decizia de respingere a fost luată din motivul informației oferite de birourile istoriilor de credit, care arată că clientul are o istorie creditară negativă.

**4.8** Dacă în urma discuției clientul nu acceptă oferta prezentată de O.C.N., „Max Credit” SRL, împrumutul urmează a fi refuzat.

**4.9** În cazul aprobării, decizia pozitivă este comunicată clientului de către persoana responsabilă sau colaboratorul magazinului, după care clientul este invitat la magazin să semneze două exemplare ale condițiilor contractuale „împrumut pentru procurarea bunurilor” împreună cu graficul de rambursare și să ridice bunul procurat sau serviciul prestat.

**4.10** Clientul semnează bonul de livrare/factura, fapt ce confirmă livrarea bunului/serviciul prestat.

**4.11** Compania colectează de la magazin documentele aferente împrumutului de consum în original:

cererea ștampilată și semnată de către colaboratorul magazinului și de client;

copiile buletinului de identitate și fișa de însoțire (ștampilate și semnate de colaboratorul magazinului cu textul „Copia corespunde originalului”);

originalul condițiilor contractuale standard (împrumut de consum, cu semnătura clientului);

bonul de livrare/factura semnat de client;

**4.12** Persoana responsabilă verifică setul de documente colectat și corespunderea informației indicate în acestea cu informația din cererea primită .

**4.13** În cazul în care informația coincide, reprezentantul împuternicit al companiei semnează contractul de credit, iar banii pentru bun, în sumă stabilită conform contractului de colaborare cu magazinul, sunt transferați în contul magazinului.

Transferul are loc în aceeași zi, sau la solicitarea magazinului, din momentul colectării setului de documente de la magazin.

**4.14** Clientului i se atribuie un card de hârtie, pe care se înscrie numele și prenumele clientului, precum și numărul contractului de împrumut și punctele de achitare.

**4.15** Pentru fiecare solicitare de împrumut acceptată se întocmește un dosar de împrumut, unde se anexează toate documentele aferente împrumutului în cauză.

Cererile respinse sunt stocate în Dosarul privind Cererile Respinse.

**4.2.0** Procedura de lucru la acordarea împrumutului în numerar în cadrul O.C.N., „Max Credit” SRL, în continuare Companie, urmează să includă, dar nu se va limita la următoarele etape;

**4.2.1** Potențialul beneficiar al împrumutului, în continuare Client, contactează O.C.N., „Max Credit” SRL, prin telefon, se prezintă personal la sediul companiei, magazinul partener sau plasează o cerere online pe site-ul companiei maxcredit.md;

Documentele obligatorii pentru prezentare și respectiv luarea deciziei de acordare a împrumutului sunt:

buletinul de identitate și fișa de însoțire în original;

la solicitarea companiei, clientul va prezenta certificatul cu privire la salariu;

La discreția sa, clientul poate prezenta și alte acte precum: certificatul de înmatriculare al autoturismului, act care atestă deținerea în proprietate al imobilului etc.

**4.2.2** Clientul prin semnarea sau plasarea cererii site-ul companiei maxcredit.md, acceptă ca O.C.N., „Max Credit” SRL să prelucreze datele cu caracter personal în vederea verificării informației.

La această etapă, reprezentantul companiei sau al magazinului oferă clientului asistență în completarea cererii și o consultare (despre sumele ce pot fi acordate, termenul, pachetul de documente necesar, care vor fi ratele spre achitare în dependență de sumă și termen)..

În baza cererii completate de client, reprezentantul companiei sau al magazinului, va crea în sistemul electronic securizat al O.C.N., „Max Credit” SRL o cerere de împrumut electronică.

**4.2.3** În cazul în care analiza preventivă arată posibilitatea clientului să deservească împrumutul, cererea este transmisă pentru verificarea veridicității informației prezentate. Cererea va fi aprobată în cazul când Clientul este considerat capabil/competent să ramburseze împrumutul în termenii stabiliți, iar decizia va avea la bază sau temei unul sau mai multe din următoarele argumente/considerente (dar nu se va limita doar la acestea):

- istoriei de creditare a clientului în cazul existenței acestei;

- și/sau capacitatea financiară (În cazul în care deservirea împrumutului va afecta excesiv bugetul clientului, sau veniturile acestuia sunt insuficiente, persoana responsabilă va propune clientului diminuarea sumei împrumutului și/sau majorării termenului împrumutului, iar dacă clientul este de acord cu una din condițiile de mai sus, cererea va fi schimbată revenindu-se la p.2 al prezentei proceduri)

- și/sau expertiza reprezentantului companiei;

Clientul va fi înștiințat despre rezultatul aprobării numai după verificarea informației din cerere în decurs de 1 oră. Dacă în urma verificărilor sus-menționate se depistează careva informații false, eronate, clientului i se comunică că cererea de împrumut este respinsă. În cazul în care informațiile din

cerere se dovedesc veridice, iar cererea a fost aprobată, clientul este invitat la sediul companiei sau magazinul partener pentru a semna contractul de împrumut și graficul de rambursare.

**4.2.4** În cazul în care se va considera că clientul nu a îndeplinit criteriile de eligibilitate, O.C.N., „Max Credit” SRL va refuza acordarea împrumutului, clientul contactat prin telefon este informat despre decizia luată, fără a da explicații privind cauzele respingerii cererii, clientul este informat despre motivul refuzul acordării împrumutului în cazul când în urma verificării informației prin intermediul birourile istoriilor de credit, clientul are o istorie creditară negativă .

**4.2.5.** Crearea/formarea/alcătuirea dosarului de împrumut presupune:

clientul se prezintă cu originalul buletinului de identitate și a fișei de însoțire.

clientului face cunoștință cu condițiile contractuale (Împrumut personal).

clientul este invitat la semnarea actelor. La această etapă se poartă o discuție detaliată cu clientul despre condițiile de creditare (inclusiv explicarea întrun limbaj clar a modului de formare privind componentele costului total al serviciului, al modului de calcul al penalității, al ratei dobânzii, consecințele nerambursării în termen a ratelor și modalitățile de plată). Dacă în urma discuției clientul nu acceptă oferta prezentată de O.C.N., „Max Credit” SRL, împrumutul urmează a fi refuzat. În caz contrar, clientul semnează două exemplare a Condițiilor contractuale (contract împrumut personal), cererea de împrumut, graficul de achitare.

Banii se eliberează clientului prin transfer în contul curent al clientului deschis la BC „Victoriabank” S.A.

**4.2.6** Pentru fiecare solicitare de împrumut acceptată se întocmește un dosar de împrumut, unde se anexează toate documentele aferente împrumutului în cauză.

Cererile respinse sunt stocate în Dosarul privind Cererile Respinse.

## **5. Costurile Serviciilor**

**5.1** Componentele costului total al serviciilor sunt toate costurile, inclusiv dobânda anuală, taxa lunară de administrare și comisionale aplicate de instituțiile care eliberează nemijlocit banii către client (în cazul existenței acestei) sunt indicate în Cerere.

**5.2** Dobânda de întârziere sau penalitate se percepe numai în cazul în care împrumutatul nu va achita integral în termenii stabiliți sumele scadente conform contractului de împrumut în baza Graficului de rambursare, cuantumul penalităților și modalitatea de calcul al acestora, este indicată nemijlocit în contractul de credit la punctul 3.02(b) care se aduce la cunoștința clientului în prealabil.

**5.3** Dobânda anuală stabilită conform contractului în concordanță cu legislația în vigoare se calculează începând cu data semnării contractului de la suma inițială reieșind dintr-un an de 365/366 zile.

**5.4** Pentru cazul în care beneficiarul va admite o întârziere mai mare de 14 zile la achitarea ratei scadente a împrumutului, se va calcula o Dobîndă Majorată din soldul capitalului neachitat care va înlocui rata dobînzii anuale și care va constitui pînă la 49% anual. Aceasta se va percepe pînă cînd beneficiarul va achita ratele restante la împrumut.

**5.5** Calculul dobanzii anuale efective (DAE) este exprimata sub forma procentuală, reprezintă costul total al unui credit și include pe langă rata dobanzii și taxa lunară de administrare, care sunt plătite de beneficiarul creditului pe toată durata perioadei de rambursare.

## **Capitolul VI**

### **Dispoziții Finale și Tranzitorii**

**VI.1** Regulamentul intră în vigoare la data aprobării de către Administrator.

**VI.2** Prevederile prezentului Regulament sunt obligatorii persoanelor și membrilor organelor cu drept de decizie cât și angajaților Companiei.

**VI.3** Prezentul Regulament poate fi completat și modificat după necesitatea adaptării acestuia modificărilor operate în Companie, precum și modificărilor operate în legislație.

Administrator

Corneliu Cerbari