

OCN OK CREDIT SRL  
IDNO 1013600011979  
Sediul: mun. Chişinău str. M. Varlaam 74  
BC Moldova Agroindbank  
c/b AGRNMD2X  
IBAN MD45AG000000022512072500  
tel. +37322990771

Administrator/Prisacari Vadim



## REGULAMENT

### PRIVIND PRESTAREA SERVICIILOR

## 1. DISPOZITII GENERALE

Prezentul regulament conține reguli în continuare numite "Reguli" care sunt elaborate ca parte a procedurilor interne aplicabile de către organizația de creditare nebancară „OK CREDIT” S.R.L. (denumită în continuare „Compania”) angajații săi la prestarea serviciilor se referă la modul de evaluare a bonității clienților, la criteriile și condițiile de prestare a serviciilor, inclusiv la dezvăluirea componentelor costului total al serviciului, a modului de calcul al penalității, al ratei dobânzii și/sau al ratei de leasing, precum și la modalitățile de garantare de către client a rambursării la scadență a împrumutului.

## 2. SCOPURI

Regulamentul asigură atingerea următoarelor scopuri:

- (i) 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 nebancară, în conformitate cu legislația în vigoare 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;
- (ii) Stabilirea responsabilităților angajaților companiei cu privire la exercitare atribuțiilor de serviciu cu bună credință profesionalism, întrucât angajații Companiei sunt cei care nemijlocit reprezintă Compania în relațiile cu clienții contribuie la formarea și menținerea bunei reputații profesionale a Companiei a calității serviciilor prestate.

## 3. ÎMPRUMUTURILE OFERITE DE COMPANIE

Compania oferă clienților săi împrumuturi potrivit ofertelor Companiei, care au fost aprobate în vederea oferirii acestora clienților. Compania oferă împrumuturi: pe termen scurt până la 12 luni și pe termen lung până la 36 luni.

Angajații Companiei vor prezenta clienților informația aferentă serviciului de împrumut, inclusiv valoarea împrumutului, valoarea totală plătitibilă a împrumutului, termenul împrumutului, mărimea ratelor lunare potrivit graficului de rambursare, comisioanele 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 la semnarea contractului, cu anexele la acesta.

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

Compania are dreptul, la discreția sa și/sau în scop de marketing, să aprobe produse de împrumut pe termen scurt, cu aplicarea reducerii de până la 100% din dobânda împrumutului, precum din Comisioane și costuri, în cazul în care acesta a fost rambursat deplin până la data finală de plată.

## 4. ANGAJAȚII COMPANIEI

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

## 5. CLIENȚII COMPANIEI

Clienții Companiei sunt persoane fizice și juridice:

- (i) care confirmă că au capacitate de exercitiu deplină să acționeze, nu sunt sub influența substantelor alcoolice, narcotice și/sau psihotrope;
- (ii) acționează ca persoană fizică sau juridică și prezintă interese personale, da nu reprezintă interesele vreunei persoane juridice, fizice, întreprinzător individual sau altă persoană (beneficiar);
- (iii) confirmă datele cu caracter personal și informația specificată în cererea de aplicare pentru credit, precum faptul că toate celelalte documente depuse informații furnizate Companiei sunt corecte, complete veridice până în ziua în care notifică Compania despre careva modificări;
- (iv) 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 plătitibile (inclusiv, fără limitare, dobânda împrumutului, penalitățile, comisioanele și costurile, suma totală plătitibilă);

- (v) conștientizează prelucrarea datelor personale în corespundere cu consimțământul exprimat Companiei (verificarea autenticității datelor personale din diferite baze de date publice/sau private, colectarea de date (inclusiv imaginea vizuală) a datelor personale (nume, prenume, patronimic, sex, data, locul, semnătura, date a membrilor de familie, cetățenie, semnătura digitală, număr de telefon fax, email, profesie și funcție, situație familială, situație economico-financiară, date bancare, imagine, adresa, loc de muncă, IDNP/IDNO (numărul personal a persoanelor fizice și juridice de identificare);
- (vi) 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 și situației economico-financiare, prospectare comercială marketing direct prin mesaje SMS la numărul indicat în Cerere, precum și primirii 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 executarea contractului încheiat cu Compania.

Bonitatea clientului este evaluată având în vedere inclusiv:

- (i) 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.
- (ii) 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 vor furniza datele solicitate Companie în vederea îndeplinirii corespunzătoare a procedurilor cu privire la cunoașterea clienților.

Clienții Companiei urmează să conștientizeze riscurile în legătură cu încheierea Contractului, inclusiv, fără limitare, că

- (i) statistica datelor despre client nu garantează aceleași date în viitor;
- (ii) costuri suplimentare pot fi aplicate de către persoane terțe, precum comisioane la transfer, costuri de validare, comisioane de colectare a datoriilor, mediere, cheltuieli de judecată și/sau executare etc.;
- (iii) consecințe negative pot apărea în cazul în care Împrumutatul încalcă dispozițiile contractului (e.g. penalitățile calculate potrivit prevederilor contractuale).

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 deferite instanțelor de judecată competente din Republica Moldova.

Legislația Republicii Moldova, inclusiv Legea nr.157 din 18.07.2014 despre încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum Legea nr.284 din 22.07.2004 privind comerțul electronic, Legea nr. 202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori, este aplicabilă raporturilor dintre Clienti Companie.

## 6. 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 principal dependentă de comportamentul de achitare al acestora.

- (i) 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 împrumut. Clientul se identifică print-un act de identitate valabil furnizează informația necesară în vederea respectării procedurilor cu privire la cunoașterea clientului, precum în vederea evaluării solvabilității Clientului. În dependență de rezultatul examinării cererii de către Companie, Clientul este notificat cu privire la acceptarea sau refuzul cererii de eliberare a împrumutului prin sms, precum și este informat cu privire la suma creditului acordată de Companie. Clientului îi este furnizată informația precontractuală în vederea evaluării de către client a ofertei Companiei și luării unei decizii în privința contractării sau necontractării împrumutului. Clientului îi sunt oferite actele aferente contractului de împrumut, pentru a face cunoștință cu acestea.

- (ii) Încheierea contractului.

În cazul acceptării de către Client a condițiilor contractuale ale Companiei după oferirea tuturor clarificărilor necesare, Compania încheie cu Clientul contractul de împrumut. Actele de creditare indică informația financiară obligatorie, inclusiv suma totală plătită, 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 în informația precontractuală.

Penalitatea de întârziere pentru creditele acordate este limitată la soldul principatului creditului (100% din credit), indiferent de durata admisă a întârzierii, în vederea evitării supraîndatorării populației a oferi posibilitatea rambursării datoriilor înregistrate de către clienții care întâmpină dificultăți financiare serioase.

(iii) Eliberarea împrumutului.

Suma împrumutului poate fi eliberată Clientului prin transfer bancar: în contul curent său deschis în orice Banca a Moldovei sau pe cont de card Bancar.

(iv) Efectuarea plăților pentru împrumutul.

Clientul are obligația să efectueze plata remunerațiilor contractuale datorate în corespundere cu prevederile contractului de împrumut. Plățile urmează a fi efectuate lunar, în corespundere cu graficul de rambursare la contractul de împrumut.

(v) Rambursarea sumelor datorate urmează a fi efectuate prin una din următoarele metode:

- Plata prin PlataMD
- Plata prin transfer bancar
- Plata prin terminal QIWI/MMPS
- Plata prin oficiul poștal

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

(vi) Intrarea clientului în restanță recuperarea creanțelor

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

Pentru situațiile de întârziere a plăților contractuale de către Clienți, se aplică penalități contractuale, iar în cazul în care Clientul înregistrează o întârziere pe o perioadă mai îndelungată, Compania rezervă dreptul, de a rezilia anticipat contractul cu Clientul 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 la instanța de judecată în vederea încasării sumelor datorate acesteia.

## 7. DISPOZITII FINALE

- (i) Acest regulament va fi revizuit și actualizat de fiecare dată când este considerat a fi necesar, pentru a asigura coerența acesteia cu strategia Societății și cu legile aplicabile.
- (ii) Șefii de Departament/Unitate sunt responsabili pentru actualizarea Regulamentului.
- (iii) Regulamentul este aprobat de către Administrator (Director General).