Regulament

privind prestarea serviciilor

de către

Organizația de Creditare Nebancară

''Finance Solutions'' SRL

01.04.2019

**1. PRODUSE și SERVICII**

Împrumuturile sunt oferite la direct. Există proceduri detaliate pentru împrumuturile directe. Toate sunt elaborate pentru încerca de a deservi diferite nişe cu diferite particularităţi şi necesităţi.

Împrumuturile se vor debursa în lei moldoveneşti la cel mai apropiat sau potrivit ghişeu al băncii: B.C. Moldova-Agroindbank S.A. sau alte bănci cu care se va stabili parteneriat şi se va comunica prin ordin. Unele produse (împrumuturi) Microfinanțe se debursează şi prin casierie.

Din momentul fondării microfinanțe împrumuturile directe se acordă doar în MDL. Nu se vor promova împrumuturile în valută pentru a minimiza riscul valutar în baza anumitor proceduri de lucru aprobate de management.

Rata dobânzii va fi rată comercială pentru că clienţii au un grad de risc înalt. Rata medie a dobânzii are în componenţa media inflaţiei plus costurile resurselor financiare, plus riscul de creditare, plus marja de profit aşteptată de companie. La fiecare 6 luni rata dobânzii va fi ajustată dacă va fi nevoie şi se va anunţa prin ordin. Preţul produselor: ratele dobânzilor inclusiv comisioanele pentru toate produsele vor fi discutate şi aprobate de către asociați la ședințele ordinare. Decizia în scris a şedinţelor (adunării) asociaților va fi adusă la cunoştinţă în mod oficial întregii echipe Microfinanțe prin ordin semnat de directorul executiv (administrator).

Pentru a continua cu avantajele competitive: flexibilitate şi rapiditate, pentru a atinge obiectivul de atragere a clienţilor foarte buni inclusiv de la competitori şi pentru a creşte portofoliul se va completa procedurile interne cu „Directorul executiv (administratorul) deleghează/permite comitetului de creditare evaluarea şi aprobarea cererilor de împrumut pentru care dobândă poate fi stabilită (redusă sau mărită) individual. Limita minimă sau maximă va fi stabilită în ordin semnat de Director Executiv (administrator)”.

Comunicarea preţului produsului clientului se va face cel mai bine printru-un model de grafic de rambursare, specificând câţi lei are de plătit clientul pe lună pentru 10 000 lei credit prezentat printr-un model grafic de rambursare pentru un împrumut în lei. Fiecare agent/expert trebuie să aibă pregătit pe masă în fiecare dimineaţă modele de grafice de rambursare.

Condiții minime

- Suma minimă a împrumuturilor este 1000 MDL;

- Perioada minimă de creditare este 1 lună;

- Perioada maximă de creditare pînă la 36 de luni;

***1.1. Împrumuturi directe în MDL***

Stabilirea valorii maxime a unui împrumut este o decizie strategică ajustată în fiecare an în dependenţă de resurse şi cerere pe piaţă. Mai jos veţi vedea valorile maxime a împrumuturilor pe o anumită perioadă istorică şi valorile maxime pentru viitor.

Pentru prima etapă 2017 - 2018 au fost oferite împrumuturi pentru cheltuieli personale şi începînd cu 1 000 MDL, dar nu mai mari de 250 000 MDL. Din 01 martie 2019 valoarea maximă a împrumutului se stabileste prin ordinele Directorului Executiv pentru fiecare client în parte, pentru sumele mai mari de 50 000 MDL, dar nu mai mare de 10% din portofoliul de credite active la ziua respectivă.

Pentru a ţinti anumite grupe de clienţi împrumuturile directe au fost clasificate şi denumite după cum urmează:

• Start, împrumut pentru clienţii care nu au istorie de creditare la Microfinanțe, maxim 5 000 MDL, primul împrumut;

• Partener – de la 1000 MDL pînă la 20 000 MDL;

• Express – de la 5 001 MDL pana la 20 000 MDL;

• Avantajos – de la 20 001 MDL pana la 50 000 MDL;

• Forte - de la 50 001 MDL, limita maximă este stabilita de asociații Microfinanțe și se aduce la cunoștință prin ordinul Directorului Executiv, dar nu mai mult de 10% din portofoliul de credite active la ziua respectivă.

Scopul prioritar a Microfinante este satisfacerea în cea mai mare parte a cererilor de împrumut pentru consum cu sume de pînă la 20 000 MDL.

***1.2. Împrumuturile de consum***

Din ianuarie 2017 Microfinante a început acordarea împrumuturilor de consum. Aceasta s-a făcut cu scopul de a reţine clienţii activi Microfinante, precum şi de a atrage noi clienţi prin intrarea pe nişa de finanţare a consumului.

La etapa inițială s-a decis acordarea de împrumuturi pentru consum, clasificate în 5 categorii în dependeță de suma împrumutului solicitat și scopul împrumutului.

Toate aceste împrumuturi sunt îndreptate spre satisfacerea integrală a necesităților consumatorului (clientului), precum: finanţarea lucrărilor de îmbunătăţire a locuinţelor, reparații, echipamente de diferite categorii, electrocasnice, produse IT. Aceste împrumuturi se oferă inclusiv pentru procurarea materialelor de constructie destinate renovării, restaurării, reproiectării sau modificării spaţiului locativ, procurarea articolelor de mobilier exterior (geamuri, uşi etc.) sau interior, alte scopuri ce țin de îmbunătăţirea condiţiilor de trai a solicitantului.

*Criterii de eligibilitate pentru debitori*

• Beneficiarii împrumuturilor de consum pot fi doar persoanele fizice cetăţeni ai Republicii Moldova;

• Vârsta solicitanţilor – între 18 şi 70 de ani, incluzând perioada de utilizare a împrumutului.

• Plata lunară la împrumut şi dobândă nu trebuie să depăşească 50% din veniturile lunare confirmate documentar ale familiei debitorului;

*Venituri acceptate*

Ca sursa primară de achitare se acceptă veniturile solicitantului/fidejusorului sub formă de:

A. Salarii.

a. Până la 20 000 lei inclusiv: ca dovadă se acceptă :

i. Verificarea prin apel telefonic la locul de muncă a clientului (doar numere de telefon fix) a functiei clientului. Obligatoriu în recomandare se va indica: numărul de telefon la care s-a efectuat apelul, persoana cu care s-a discutat si rezultatul discutiei;

ii. Corelarea cu informatia despre salariul real din economia RM

A. Peste 20 000 lei: ca dovada se accepta asa documente ca: certificat salariu forma Microfinanțe, certificat salariu forma angajatorului, extras din contul de card, copia contractului de munca, alte documente relevante care dovedesc locul de munca si marimea salariului;

B. Venituri din locaţiune şi arendă. Se va prezenta contractul de arendă şi o dovadă recentă de plată;

C. Comisioane din vânzări. Se va prezenta contractul de comision şi o dovadă recentă de plată;

D. Venit din afacere. Se va prezenta bilanţul contabil al companiei împreună cu registrul vânzărilor şi Declaraţia de Venit a persoanei juridice;

E. Remitenţe. Se vor prezenta formularele de primire a remitenţelor pe ultimele 3 luni;

F. Dividende. Se vor prezenta certificatul de acţionar sau certificatul ce atestă deţinerea părţii sociale şi dovada ultimei achitări/plăţi;

G. Dobânzi. Se va prezenta certificatul de depozit, cartea de economii sau altă dovadă legal acceptată.

Nu se acceptă ca sursă de plată pensiile alimentare, despăgubirile, prime din asigurări.

Expertul în creditare este obligat de a verifica informaţia de mai sus prin cross-checking (sunete la locul de muncă, la parteneri, furnizori etc.).

*Valori maxime şi perioada de graţie*

Împrumuturile de consum se acordă în MDL. Termenii maximi sunt stabiliti prin ordinul Directorului Executiv. Graficul de rambursare şi numărul de tranşe se va stabili în conformitate cu necesităţile clientului şi în dependenţă de domeniul de activitate. Se va acorda o perioadă de graţie, în dependenţă de fluxul de numerar al clientului.

*Facilităţi şi discount-uri*

Se acorda in conformitate cu ordinele Directorului Executiv;

*Pachetul de documente*

Pentru a obţine un împrumut de consum, solicitantul, după caz fidejusorul vor prezenta:

- Buletinul de identitate al cetățeanului RM valabil;

- Dovezi documentare despre locul de munca si marimea salariului. Se accepta asa documente ca: certificat salariu forma Microfinanțe, certificat salariu forma angajatorului, extras din contul de card, copia contractului de munca, alte documente relevante;

- Documente care dovedesc alte venituri lunare;

- Documente care dovedesc destinaţia împrumutului (contract de muncă, contract de studii, etc.);

**2. PROCEDURILE DE LUCRU CU CLIENTII**

***2.1. Etapele pre-imprumut***

Expertul în creditare/Agentul de creditare nu este în drept să pregătească un dosar la care solicitantul este o persoană, cu care Expertul în creditare/Agentul de creditare respectiv este în raport de rudenie până la clasa a III-a inclusiv sau are relaţii de munca altele decât in cadrul Microfinante, sau este creditorul acesteia ca persoana fizica sau juridica, alta decât Microfinante. În acest caz, Expertul de creditare direcţionează solicitantul de împrumut către un alt coleg.

Se consideră:

• clasa I – fii/fiicele; soţul/soţia; părinţii/înfietorii

• clasa II – fraţii/surorile; bunicii mamei/tatălui

• clasa III – unchii/mătuşele

***2.2. Comunicarea cu clientul***

Capitolul comunicarea cu clientul este structurat în etape logice pe care le va parcurge agentul/expertul de creditare în drumul să spre acapararea unui portofoliu de clienţi şi împrumuturi performante. Acest capitol ne prezintă proceduri şi indicaţii de comunicare utilizate de agent-expert pe parcursul tuturor etapelor pre-împrumut, până la debursare.

Clientul potenţial trebuie tratat foarte bine. Tratarea şi atitudinea pozitivă faţă de client se creează în mare măsură prin comunicare. În relaţiile angajat client avem comunicare orală şi comunicare scrisă Comunicarea orală o putem diviza în comunicare orală la telefon şi comunicare orală la întâlniri. Amintim aici că comunicarea pozitivă şi eficientă va contribui la creşterea calităţii deservirii, unul din avantajele competitive ale Microfinante.

***2.3. Cererea de împrumut***

Înainte de completarea cererii de împrumut expertul va completa în SOFT toate câmpurile la datele clientului (CONTRACTANȚI).

In cazul in care clientul are fidejusori şi/sau debitori gajişti atunci în baza de date (SOFT) Microfinante se introduc şi datele complete despre aceştea. De asemenea se introduc şi datele despre soţiile/soţii fidejusorilor/debitorilor gajişti.

Sunt trei posibilități de completare a cererii de împrumut:

1. Cererea se completează (scris de mana) si se semnează in mod obligatoriu personal de client (varianta existenta);

2. Cererea se completează de expert la calculator din datele/documentele pe care le primește de la client, se imprimă. Pe cererea imprimată clientul va scrie de mănă fraza: "Confirm ca datele din cerere sunt reale, Nume\_prenume" si va semna in mod obligatoriu personal cererea.

3. Cererea se completează online, pe pagina web: www.microfinante.md.

Se va completa modelul de cerere de împrumut aprobat de Microfinanțe.

Suplimentar clientul va semna la cererea de împrumut - Consimţămîntul cu privire la verificarea datelor cu caracter personal;

Clientului i se va elibera obligatoriu informația precontractuală (oferta) cu care vine Microfinanțe întru satisfacerea necesităților sale.

Este strict necesar ca toate propoziţiile din cererea de împrumut să fie completate şi să fie efectuate toate comentariile necesare fiecărui capitol. Cererea de împrumut va fi semnată de către client şi fidejusorii săi. Semnarea cererii de către fidejusori se permite la semnarea contractului.

Agentul / expertul introduce cererea de împrumut în SOFT. La întroducerea cererii in SOFT, automat se va crea mapa imprumutului in serverul central de pastrare a dosarelor de imprumut.

***2.4. Colectarea şi verificarea informaţiei***

***A. Lucrul cu documentele***

La această etapă agentul/expertul de creditare primeşte şi verifică cererea de împrumut completată. Face copii la toate documentele necesare şi anume:

- buletinul de identitate al cetățeanului RM;

- certificatul de întreprinzător (patent, certificatul de înregistrare II, certificatul de înregistrare SRL, certificatul de înregistrare cooperativă etc.);

- contractul de arendă al încăperii sau documentelor ce confirmă dreptul la proprietate sau aviz de plată pentru arendă;

- aviz de plată al impozitului pe venit (sau certificat de la Inspectoratul Fiscal precum că nu există datorii, dacă clientul nu este plătitor al unui singur impozit pe venit);

- conturi, facturi, registrul de casă, cartea de evidenţă a veniturilor şi cheltuielilor şi alte înscrieri cu caracter de evidenţă;

- documente ce confirmă dreptul la bunurile mobiliare şi imobiliare;

- rapoarte financiare (dacă există);

***B. Vizita la domiciliu şi locul de muncă***

Este un procedeu obligatoriu care asigură o evaluare obiectivă necesităților și a afacerii clientului. Scopul vizitei – verificarea datelor oferite la întâlnirile iniţiale, evaluarea capacităţii de plată a clientului, estimarea gajului, aprecierea riscurilor legate de împrumut. În cazul micro împrumuturilor, informaţia veridică despre client şi afacerea sa are o mai mare importanţă decât gajul.

În timpul vizitelor agentul/expertul trebuie să se informeze referitor la:

- condiţiile casnice, bunurile clientului;

- relaţiile în familie;

- reputaţia la locul de trai şi la serviciu;

- locul şi condiţiile de muncă;

- modul de organizare a activităţii şi piaţa spre care este orientat;

- responsabilitatea şi disciplina clientului;

- veniturile şi cheltuielile reale ale clientului (accent pe cheltuieli, pentru a afla veniturile reale)

- prezenţa datoriilor (se cere ultima chitanţă pentru energie electrică sau s. comunale etc.);

- durata relaţiilor cu furnizorii şi consumatorii;

- relaţiile cu partenerii (dacă sunt);

- factorii, ce pot influenţa rambursarea împrumutului (riscul furtului, incendiului, migrării, probleme cu organele judiciare, datorii, starea sănătăţii ş. a.);

- planurile pentru viitorul apropiat etc.

Este foarte important de a păstra obiectivitatea, deoarece mulţi clienţi nu au experienţă de lucru cu organizaţiile financiare şi nu sunt în stare să-şi aprecieze posibilităţile proprii şi să stabilească scopuri adecvate. Pentru aceasta agentul/expertul trebuie nu numai să considere informaţia primită de la client dar şi să evalueze personal starea reală a lucrurilor.

Pentru verificarea informaţiei primite se poate discuta cu consumatorii clientului, cu rudele sale, persoanele de garanţie ș.a.. De asemenea, pot fi consultaţi alţi antreprenori ce se ocupă cu o activitate similară. Expertul de creditare trebuie să verifice, dacă clientul se va mulţumi cu o sumă mai mică a împrumutului decât cea indicată în Cerere. În timpul vizitei agentul/expertul trebuie să fie amabil şi să garanteze confidenţialitatea informaţiei prezentate de client.

Nu este obligatorie vizita la domiciliul unui solicitant de imprumut de consum care solicita pana la 20 000 lei (inclusiv) daca venitul de baza a clientului este salariul.

**3. PROCEDURILE DE LUCRU CU GARANȚIILE**

**FIDEJUSIUNE/ GAJ / IPOTECĂ**

**3.1. Fidejusiune**

Fidejusiunea este angajamentul unei terţe persoane prin care aceasta (fidejusorul) se obligă faţă de creditor (împrumutător) să execute integral sau parţial, gratuit sau oneros obligaţia debitorului (împrumutatului).

***Cerințe minime fată de fidejusori***

**1.** Venituri lunare (dovedite conform procedurilor în vigoare) nu mai mici decât plata lunară la împrumutul (in caz ca se asigura 100% de la împrumut) si 50% de la plata lunară (in caz ca se asigura 50% de la împrumut) care se solicită plus plata la împrumuturile proprii si la alte împrumuturi (sau o parte de plata in caz ca se asigura cu fidejusiune mai puțin de 100% de la împrumut) la care persoana este fidejusor; Fidejusorul trebuie sa asigure plata la împrumutul solicitat, la împrumuturile proprii si la alte împrumuturi in aceiași proporție.

Exemplu:

Împrumut de 100 000 MDL asigurat cu transport la 50 000 MDL si cu fidejusiune la 50 000 MDL. Rata lunara este 5 000 MDL. Veniturile lunare fidejusorului trebuie sa fie minim 2 500 MDL=5 000\*50%.

sau

**2.** Active (mobile sau/şi imobile), confirmate documentar, nu mai mici decît suma garantata plus suma soldurilor la împrumuturile proprii si suma soldurilor altor împrumuturi la care persoana este fidejusor; Persoana respectiva poate fi examinată ca fidejusor fără prezentarea certificatului de salariu sau altor documente care confirmă veniturile. Evaluarea activilor se face de către expertul de creditare si membrii comitetului. Nu se cere raportul de evaluarea a bunului, de către compania de evaluare.

***3.******Asigurarea cu venituri si active poate fi combinată.***

Exemplu:

Împrumut 100 000 MDL pe 24 luni, rata 5 000 MDL, dobânda 18%. Împrumutul se asigura cu 2 fidejusori. Un fidejusor asigura cu active 50 % de la împrumut. Fidejusorul doi trebui sa asigure 50% de la împrumut sau respectiv 50% din rata adică 50 000 MDL sau 2 500 MDL. Activul care îl are clientul costa 30 000 MDL. Respectiv fidejusorul mai trebui sa asigure 20 000 MDL. Rata lunara pentru 20 000 MDL pe 24 luni, dobânda 18%- este 1 000 MDL. Fidejusorul doi trebui sa prezinte dovezi de venit lunar de 1 000 MDL.

Fidejusiunea apare în momentul semnării contractului de fidejusiune sau a contractului de împrumut cu clauza respectivă de către fidejusor.

Este foarte important de explicat viitorului fidejusor ce implică semnarea unui contract sau clauze de fidejusiune si de asigurat că acest a înţeles corect cu întrebări de genul: „Sunteţi constient de faptul ca în caz de restanţă/neplată din partea împrumutatului va trebui Dvs. să achitaţi restanţa în termen de 5 zile?”, “În caz de restanţă neplată din partea împrumutatului veţi fi responsabil de achitare în aceiaşi măsură ca şi împrumutatul, sunteţi de acord cu aceasta?” etc.

Toţi fidejusorii vor trebui să completeze datele personale (sau vor fi completate de către client) în modelul de cerere de împrumut, care va fi inclusă în dosar şi păstrat ulterior în dosarul de împrumut. Semnarea cererii de către fidejusori se permite la semnarea contractului..

***4. Persoane de contact***

“Împrumutatul va prezenta datele de contact (telefon fix, serviciu, mobil) al persoanei de contact în cazurile menţionate.

Persoane de contact pot fi acele persoane care reprezintă autoritate pentru împrumutat şi/sau care îi pot influenţa comportamentul, deciziile etc. (spre ex: soacra, şeful). Rudele împrumutatului pot fi persoane de contact doar în cazul în care nu sunt membri ai familiei lui (locuiesc separat de familia împrumutatului).”

**3.2. Lucrul cu gajul mobil/ imobil**

În lucrul cu gajul, Expertul în Creditare/Agentul de Creditare trebuie să ţină cont de faptul că:

1. Se acceptă în gaj bunuri stipulate în Procedurile Microfinante.

2. Debitorul gajist trebuie să fie proprietar al bunului gajat sau împuternicit de proprietar cu dreptul de a depune bunul în gaj.

3. Bunul gajat trebuie să fie vandabil.

4. Obiectul gajului nu trebuie să fie supraevaluat.

5. În mod obligatoriu bunul care se propune în gaj trebuie văzut / vizitat şi examinat, după caz – fotografiat - toate fotografiile trebuie să fie în mod obligatoriu marcate cu data şi ora efectuării acestora. În acest scop se va utiliza optiunea respectivă a aparatului de fotografiat.

6. La acceptarea gajului trebuie de consultat art. 85 din Codul de Executare al Republicii Moldova

Se recomandă, dacă există alternative, de evitat acceptarea în gaj a mărfurilor (stoc de marfă):

a) alimentare perisabile (uşor alterabile);

b) sezoniere (Spre exemplu: ochelari de soare, schiuri, cizme de iarnă, etc.)

c) second hand (Spre exemplu: îmbrăcăminte, încălţăminte).

Se recomandă, dacă există alternative, de evitat acceptarea în gaj a mijloacelor de transport:

a) exploatate intensiv sau destinate exploatării intensive (Spre exemplu: camion pentru cariera de piatră sau autoturismele - taxi);

b) produse cu mai mult de 10 ani în urmă de la data depunerii cererii de împrumut;

c) mijloace de transport speciale (Spre exemplu: camion cu cisternă, macara auto);

Se interzice acceptarea în gaj a mijloacelor de transport care nu se pot deplasa sau defecte.

Se recomandă, dacă există alternative, de evitat:

a) gajarea bunurilor prin procură;

b) acceptarea garantării restituirii unui împrumut cu bunuri care se află în diferite regiuni ale ţării;

c) acceptarea garantării restituirii unui împrumut de către debitori gajişti cu domiciluil/sediul în diferite regiuni ale ţării;

d) acceptarea în gaj a bunurilor persoanelor terţe care practică activitatea de întreprinzător;

e) acceptarea în gaj a bunurilor care urmează a fi importate sau care se află în vamă.

***A. Evaluarea gajului***

Valoarea de gaj se stabileste reiesind din următoarele:

A. Bunuri Imobile - cel mult 80% din valoarea de piată inclusă în Raportul de Evaluare;

B. Bunuri mobile

a. Depozite bancare – cel mult 100% din valoarea de piaţă;

b. Hârtii de valoare de stat – cel mult 95% din valoarea de piaţă;

c. Autoturisme, autocare, autocamioane, remorci, motociclete, tractoare, combine – cel mult 60% din valoarea de piata;

d. Echipament, utilaj – cel mult 35% din valoarea de piaţă;

e. Stoc marfă – cel mult 25% din valoarea de piaţă;

f. Alte bunuri – la decizia comitetului de creditare.

***B. Evaluarea bunurilor mobile***

Valoarea de piață se stabilește accesând/consultând cel puţin 3 surse de informaţii. De regulă, cele mai accesibile surse de informații sunt: (i) anunțuri la mica publicitate sau reviste/jurnale publicitare (ex. „Makler”); (ii) Internet-ul, (iii) rapoartele de evaluare; (iv) contractele de gaj/ipotecă încheiate cu clienții, în luna în curs.

Important!!! EC/AC va indica în Recomandare sursele de informații accesate, în scopul stabilirii valorii de gaj/ipotecă.

În scopul obținerii informației despre valoarea de piață a bunurilor propuse în gaj de către client, pot fi accesate site-urile:

- www.999.md (secţia „Transport”, „Imobile”, „Audio-video-foto”, etc.);

- www.makler.md (secţiile „Automobile”, „Imobile”, „Computere”, „Mobilă”, „Tehnică de uz casnic”, „Utilaj”, etc.);

- www.drive.md;

- www. piataauto.md;

- www.proimobil.md;

- www.imobile.md

Nota: Pentru bunurile mobile gajate, pentru fiecare an care începe cu a 12-a lună de la acordarea împrumutului se stabilește suplimentar un grad de uzură de 5% din valoarea de piață. De exemplu dacă termenul unui împrumut este de 12 luni, atunci valoarea de gaj va fi de maxim 60% din valoarea de piață. În cazul în care termenul este de 36 de luni, valoarea de gaj acceptată va fi de 50% (50%=60-5\*2 (5% pentru fiecare an după primele 12 luni)).

***C. Evaluarea bunurilor imobile***

Evaluarea bunului imobil trebuie să fie efectuată de către o companie de evaluare pe care Directorul Executiv o va selecta în mod aleatoriu din lista companiilor de evaluare agreată de Microfinante.

Microfinante selectează companiile de evaluare profesională agreate de piața locală, care au o repuțație ireproșabilă.

Reamintim ca prima evaluare şi cea mai importantă este evaluarea numerarului, factorilor care aduc sau duc numerarul din companie şi a capacităţii de plată.

În cazul în care Expertul în Creditare/Agentul de Creditare şi debitorul gajist nu ajung la un acord referitor la valoarea obiectului gajului, la solicitarea uneia din părţi obiectul gajului poate fi evaluat de către un evaluator profesionist, în conformitate cu prevederile Legii cu privire la activitatea de evaluare nr. 989 – XV din 18.04.2002. În acest caz, cheltuielile aferente evaluării bunului sunt suportate de către debitorul gajist.

La evaluarea bunurilor propuse în gaj se va lua în calcul valoarea de piaţă a bunului. Se va lua in consideraţie valoarea de piaţă a pământului în zona respectiva. Pe durata acţiunii contractului ipotecă, expertul/agentul poate păstra certificatele de autentificare a proprietăţii, contactul de vânzare-cumpărare, cartea de imobil, în temeiul Actului de transmitere benevolă, încheiat cu proprietarul. Acest fapt va disciplina suplimentar debitorul.

***D. Înregistrarea gajului***

Gajul fără deposedare trebuie să fie înscris, în modul prevăzut de lege, într-un registru public. (art. 470 din Codul civil al Republicii Moldova).

Gajul se înregistrează în modul următor:

Ipoteca – la Agenția Servicii Publice (organul cadastral teritorial) în Registrul bunurilor imobile.

Ipoteca de întreprinzător – la biroul notarial în a cărui rază teritorială se află întreprinderea. Gajul titlurilor de valoare nominative – în Registrul deţinătorilor titlurilor de valoare nominative. Gajul titlurilor de valoare ale statului – în Registrul deţinătorilor titlurilor de valoare ale statului. Gajul altor bunuri imobile – în Registrul gajului bunurilor mobile.

Gajul drepturilor de proprietate intelectuală – în Registrul proprietăţii intelectuale.

Reguli de procedură pentru înregistrarea ipotecii şi a gajului bunurilor mobile:

(i). Gajul este înregistrat la Registrul respectiv de către debitorul gajist

(ii). Cheltuielile de înregistrare a gajului sunt suportate de către debitorul gajist

(iii). Microfinanțe eliberează debitorului gajist un Demers de înregistrare a gajului de către notar, semnat şi ştampilat

(iv). Întocmirea Demersului de înregistrare a gajului este sarcina Expertului în Creditare/Agentului de Creditare care a pregătit Dosarul de împrumut

(v). Debitorul gajist înregistrează la notar gajul în Registrul gajului bunurilor mobile sau, după caz, autentifică notarial Contractul de ipotecă

(vi). Debitorul gajist prezintă Expertului în Creditare/Agentului de Creditare în termenul stipulat în contractul de împrumut (de gaj, după caz), confirmarea privind înregistrarea gajului

(vi). În temeiul confirmării privind înregistrarea gajului (Confirmare eliberată de notar sau Contractul de ipotecă pe care este aplicată ştampila umedă a Agenției Servicii publice cu menţiunea „Înregistrat”), Expertul în Creditare/Agentul de Creditare introduce informaţia cu privire la gaj în soft – Raportul „Registrul gajului” Microfinante.

(vii) Expertului în Creditare/Agentului de Creditare este obigat sa monitorizeze Debitorul privind înregistrarea confirmarii notariala despre înregistrarea gajului asupra mijloacele de transport la DPITCCA care aplica interdicţie pentru efectuarea tranzacţiilor cu auto gajat.

***E. Registrul gajului Microfinanțe***

Informaţia despre bunurile gajate (ipotecate) în favoarea Microfinanțe se introduce în mod obligatoriu în Registrul gajului Microfinanțe, care reprezintă o bază de date, parte componentă a softului companiei.

Introducerea datelor este sarcina Expertului în Creditare/Agentului de Creditare.

Registrului gajului Microfinanțe permite gestionarea sumei (valorii) totale a gajului constituit în favoarea Microfinanțe. Evidenţa strictă a bunurilor gajate este de o importanţă majoră, deoarece valoarea totală a bunurilor gajate se înregistrează în Raportul Financiar al Microfinanțe prezentat autorităţilor publice, în conformitate cu legislaţia.

***F. Radierea informaţiei cu privire la gaj***

În urma stingerii gajului, informaţia cu privire la gaj urmează a fi radiată din Registrul respectiv.

Pot solicita radierea informaţiei cu privire la gaj:

- Creditorul gajist

- Debitorul gajist, în baza unui demers semnat de ambele părţi, a declaraţiei scrise a creditorului cu privire la renunţarea la gaj sau a hotărîrii judecătoreşti.

- Terţul care a dobîndit obiectul gajului în cadrul procedurii de executare silită, etc.

Atenţie!!! Microfinanțe, conform legislaţiei, este obligată să asigure înregistrarea încetării gajului imediat după executarea obligaţiei garantate prin gaj.

Întru executarea acestei cerinţe legale, chiar şi în cazul în care Debitorul gajist nu a solicitat, Expertul în Creditare/Agentul de Creditare eliberează acestuia un Demers către notar sau, după caz, către Agenția Servicii Publice.

Reguli de procedură pentru înregistrarea încetării gajului bunurilor mobile şi a ipotecii:

(i). Încetarea gajului este înregistartă în Registrul respectiv de către debitorul gajist

(ii). Cheltuielile de înregistrare a încetării gajului sunt suportate de către debitorul gajist

(iii). Microfinanțe eliberează debitorului gajist un Demers de înregistrare a încetării gajului, semnat şi ştampilat, cu condiţia existenţei confirmării scrise despre lipsa datoriilor, care se anexează la Dosarul de împrumut

 (iv). Întocmirea Demersului de înregistare a încetării gajului este sarcina Expertului în Creditare/Agentului de Creditare care a pregătit Dosarul de împrumut

(vi). În baza Demersului de înregistare a încetării gajului Expertul în Creditare/Agentul de Creditare radiază informaţia cu privire la gaj din Registrul gajului Microfinante.

***G. Exercitarea dreptului de gaj***

Dispoziţii generale cu privire la exercitarea dreptului de gaj.

Procedura exercitării dreptului de gaj se reglementează prin lege.

Creditorul gajist poate să exercite dreptul de gaj dacă debitorul gajist nu a executat conform contractului sau a executat în mod necorespunzător obligaţia garantată ori o parte a acesteia, precum şi în alte cazuri prevăzute de lege şi contract.

Microfinante îşi exercită dreptul de gaj indiferent de faptul cine deţine bunul gajat.

Potrivit prevederior din Codul civil al Republicii Moldova: Microfinante poate exercita următoarele drepturi:

• Să vândă ea însăşi bunurile gajate

• Să le vândă sub controlul instanţei de judecată

• Să le ia în posesiune spre a le administra.

Măsurile prealabile exercitării dreptului de gaj

Reguli de procedură:

(pentru exercitarea dreptului de gaj asupra bunurilor imobile şi mobile)

(i). În cazul în care Microfinanțe intenţionează să-şi exercite dreptul de gaj, trebuie să notifice acest lucru Debitorului gajist. Notificarea se înmînează personal Debitorului gajist sau se expediază prin poştă cu scrisoare recomandată.

(ii). Întocmirea şi asigurarea expedierii Notificării este sarcina Departamentului juridic.

(iii). După notificare, Microfinante depune la Registrul în care a fost înregistrat gajul un Preaviz, la care se anexează dovada notificării Debitorului gajist.

(iv). Preavizul trebuie să conţină informaţia indicată în Codul civil al Republicii Moldova şi somaţia ca debitorul gajist să transmită în termenul acordat de Microfinante, bunul gajat pentru a fi vândut, în condiţiile legii.

(v). Termenul acordat de Microfinante pentru transmiterea bunului este de 10 zile pentru un bun mobil şi 20 zile pentru un bun imobil.

(vi). Întocmirea şi înregistrarea Preavizului este sarcina Departamentului juridic.

(vii). După obţinerea confirmării despre înregistrarea Preavizului, Microfinante înaintează Debitorului gajist, după caz, Acordul privind transmiterea benevolă a bunului gajat, pentru a fi vândut, în condiţiile legii.

În cazul în care în termenul stabilit de Microfinante Debitorul gajist nu transmite benevol bunul gajat pentru a fi vândut, Microfinante iniţiază procedura de transmitere silită a gajului, acţionând în judecată Debitorul gajist / or înaintînd spre executare contractul investit cu formulă executorie. Transmiterea silită a gajului are loc în baza unei hotărâri judecătoreşti sau a contractului de ipotecă investit cu formulă executorie sau a contractului de gaj a bunurilor mobile, la fel investit cu formulă executorie.

Vânzarea de către Microfinante a bunului gajat

După ce a obţinut în posesiune bunul gajat, Microfinante este în drept, dacă a depus la Registru un Preaviz în modul prevăzut de lege, să procedeze la vânzarea lui:

• Prin negocieri directe

• Prin tender

• Prin licitaţie publică.

Bunurile gajate/ipotecate în favoarea Microfinante şi scoase în vânzare, indiferent dacă au fost obţinute de Companie benevol sau silit, se introduc în soft de către persoana responsabila şi se vând de către Comitetul de vânzare a gajului, instituit prin Ordinul Directorului executiv. Ordinul stabileşte componenţa nominală a Comitetului, care poate fi modificată după necesitate. Comitetul de vânzare a gajului ia decizii cu votul unanim (100%) al membrilor, astfel fiecare membru având drept de

„veto”.

Distribuirea mijloacelor obţinute din vânzarea bunului gajat

Microfinante trebuie să plătească din produsul vânzării bunului gajat cheltuielile aferente vânzării, apoi creanţele prioritare drepturilor sale şi după aceea creanţele proprii.

Microfinante trebuie să plătească din produsul vânzării bunului gajat cheltuielile aferente vânzării şi după aceea creanţele proprii.

Potrivit prevederilor legale, Microfinante este obligată să prezinte, în termen de 10 zile din data vânzării bunului, o dare de seamă proprietarului bunului vândut şi să-i remită surplusul, dacă acesta există.

***H. Criterii pentru stabilirea celui mai potrivit tip de gaj***

Pentru alegerea celui mai potrivit tip de gaj, trebuie luate în consideraţie următoarele:

a) Lichiditatea gajului, care depinde de calitate, ambalaj, grad de uzură şi altele;

b) Circumstanţele de timp şi loc ale pieţei: cererea, condiţiile de livrare şi de plată, actualitatea şi locul amplasării (în special pentru imobil) şi altele.

Principalul criteriu după care trebuie evaluat gajul este gradul de lichiditate. Alte criterii obiective ce determină acceptabilitatea gajului, sunt: dificultatea evaluării, volumul de lucru şi cheltuielile necesare pentru încheierea contractului de gaj, precum şi cele legate de vânzarea gajului (în caz de necesitate).

Reieşind din criteriile enumerate mai sus, distingem:

a) Bunuri acceptate în gaj în mod PIORITAR:

- titluri de valoare, (obligaţii, acţiuni) – lichiditate foarte înaltă, evaluarea este simplă

- bunuri imobile – valoarea nu se diminuează în timp, piaţă imobiliară dezvoltată.

- mijloace de transport – lichiditate acceptabilă pe piaţă

b) Bunuri acceptate în gaj în mod SECUNDAR:

- mărfuri care se află în circulaţie şi în proces de prelucare – riscul „dispariţiei” acestor bunuri, dificultate în urmărire şi identificare, lipsa, de regulă, a documentelor de proprietate;

- tehnică şi echipament de uz casnic – lichiditate scăzută pe piaţă, valoare pecuniară mică;

- utilaje, mecanisme şi echipament de producere – lichiditate problematică, grad de uzură sporit, dificultate în urmărire.

***I. Dezavantajele gajului ca formă de garantare a restituirii împrumutului Indiferent de importanţa sa, gajul prezintă şi unele dezavantaje:***

1) Nu întotdeauna asigură satisfacerea deplină şi rapidă a creanţelor creditorului gajist, deoarece sechestrarea obiectului gajului se face cel mai des prin intermediul hotărârii judecătoreşti. Apoi urmează procedura de vânzare a bunurilor gajate, care necesită mult timp şi nu întotdeauna garantează executarea integrală a obligaţiilor împrumutătorului. Pe de altă parte, preţul bunurilor la momentul vânzării poate scădea semnificativ.

2) Uneori un bun deja gajat la altă instituţie poate fi oferit în gaj repetat prin falsificarea actelor fără a informa noul creditor gajist. Debitorul gajist este obligat să înregistreze gajul, în conformitate cu prevederile legislaţiei, într-un Registru. Creditorul gajist trebuie să verifice dacă au fost ipotecate sau nu bunurile imobile şi drepturile asupra acestor bunuri anterior. Acordul coproprietarilor la constituirea gajului nu este uşor de obţinut, la fel şi informaţia cine sunt coproprietarii.

3) Totodată, Expertul în Creditare/Agentul de Creditare trebuie să ţină cont că pentru eliberarea împrumutului „condiţia principală” este activitatea financiar-gospodărească a debitorului, iar lichiditatea gajului trece pe planul doi.

**4. EXAMINAREA DOSARULUI ȘI LUAREA DECIZIEI**

***4.1. Examinarea Dosarului de împrumut de către Comitetul de creditare***

Examinarea Dosarului de împrumut poate avea loc atat in cadrul sedintelor, cat si telefonic.

Membrii Comitetului sunt în drept să contacteze în timpul şedinţei (prin telefon) Expertul în creditare/Agentul de creditare care a întocmit Dosarul de împrumut, în vederea obţinerii informaţiei suplimentare despre unele aspecte importante, în opinia lor, privitor la client şi/sau afacerea propusă spre creditare.

Preşedintele Comitetului de creditare este obligat să solicite opinia şi comentariile fiecărui membru. Toţi membrii trebuie să răspundă la întrebarea care, în opinia lor, sunt riscurile şi avantajele afacerii propusă spre finanţare.

Opiniile în mod obligatoriu urmează a fi motivate. Critici asupra opiniilor nu se admit.

Membrii comitetelor de creditare verifică:

a) corectitudine şi completitudinea documentelor din dosarul de creditare.

b) dacă clientul corespunde grupului ţintă.

c) istoria de creditare, prin documente justificative din AEI, de la bănci etc.

d) optimismul sau pesimismul din fluxul net de numerar.

e) documentele de proprietate ale obiectelor propuse în gaj.

***4.2. Luarea Deciziei de creditare (Decizia de acordare a împrumutului)***

Fiecare membru al Comitetului deţine un singur vot. Modalitatea de vot (vot închis – vot deschis) se stabileşte de către Peşedintele comitetului, după caz. Voturile sunt introduse de catre fiecare membru CC in procesul verbal din SOFT, tot aici fiecare mmembru va indica daca in opinia sa:

1. Informatia prezentata de expert a fost veridica;

2. Fluxul era realist;

3. Procedurile au fost respectate;

4. Calitatea informatiei prezentata corespunde standardelor de calitate; Participarea la vot este obligatorie (membrul nu se poate eschiva de la vot).

Există două modalităţi de exprimare a voinţei:

a) Pro

b) Contra

Votul „Contra” urmează a fi argumentat (pentru Procesul-verbal).

Comitetul de creditare poate adopta decizii doar in cazul a 100% voturi “Pro”.

La examinarea Dosarului de împrumut nu participă, respectiv – nu votează, membrul Comitetului care este în raport de rudenie până la clasa a III-a, inclusiv, cu solicitantul de împrumut al cărui Dosar se examinează.

Comitetul de Creditare poate adopta una din următoarele decizii:

1. Acceptarea cererii de împrumut şi acordarea împrumutului, în condiţiile recomandate de Expertul în creditare/Agentul de creditare.

2. Respingerea cererii de împrumut, cu indicarea motivelor.

3. Admiterea condiţionată a cererii de împrumut şi acordarea împrumutului DUPĂ executarea de către solicitant a condiţiilor stabilite de Comitet.

4. Returnarea/expedierea Dosarului de împrumut către Expertul în creditare/Agentul de creditare care l-a întocmit, pentru aducerea lui în conformitate cu cerinţele prezentelor Proceduri.

5. Altă decizie, după caz.

In cazul in care comitetul de creditare aproba o alta destinație a împrumutului decât cea prevăzută conform cererii clientului, in Procesul Verbal sa fie indicat motivul aprobării unei altei destinații decât celei conform solicitării clientului

Atenţie!!! Membrii şi participanţii la şedinţa Comitetului de creditare de orice tip sunt obligaţi să păstreze confidenţialitatea opiniei proprii şi opiniilor expuse de către colegi referitor la afacerea propusă spre creditare, precum şi referitor la manifestarea voinţei prin vot.

***4.3. Procesul – verbal al şedinţei Comitetului de creditare***

Toate deciziile Comitetului de creditare se consemnează într-un proces-verbal electronic in SOFT. Procesul-verbal al şedinţei Comitetului de creditare în mod obligatoriu, trebuie să conţină următoarea informaţie:

I. numele, prenumele membrilor Comitetului şi, după caz, altor participanţi la şedinţă;

II. data petrecerii şedinţei;

III. informaţii generale despre solicitantul de împrumut şi afacerea propusă spre creditare:

i. nume, prenume/denumire solicitant;

ii. suma aprobată;

iii. rata dobânzii aprobata;

iv. perioada de graţie la împrumut şi dobândă aprobata;

v. scopul imprumutului;

vi. termenul împrumutului;

vii. garantarea restituirii împrumutului si momentul inregistrarii;

IV. votul fiecarui membru;

V. decizia Comitetului de creditare;

VI. după caz, se indică:

i. argumentele pentru acceptarea cererii şi acordarea împrumutului;

ii. motivele respingerii Cererii de împrumut;

iii. condiţiile care urmează a fi executate de către solicitant pentru obţinerea împrumutului; (iv) cerinţele stabilite în prezentele Proceduri care nu au fost respectate; alte informaţii relevante.

Dacă toate voturile sunt pro atunci starea cererii de împrumut se va schimba în ”Aprobat”, în caz contrar presedintele CC va indica în cererea de împrumut starea ”Refuzat” si va indica motivul refuzului.

Procesele verbale se pastreaza in SOFT in forma electronica doar, nu este obligatorie imprimarea si semnarea acestora.

***4.4. Semnarea contractelor***

Contractele de credit şi graficele de rambursare sunt semnate de Director/ Manager, după caz conform procurilor emise de directorul executiv.

 Agentul/expertul de împrumut transmite clientului contractele şi graficul de rambursare semnate. Contractul semnat de client este arhivat conform regulilor de arhivare.

Contractele sunt semnate de catre client, fidejusorii, debitorii gajisti, garantii ipotecari doar în prezența:

1. Reprezentantului Microfinanțe din contractul ce este semnat, sau

2. Expertului de crediare sau Managerul de filiala sau Direcotului. În acest caz este necesar de a contrasemna fiecare pagină a contractului în partea stângă jos, confirmând astfel că a fost prezent la semnare și a verificat identitatea semnatarilor, sau

3. Notarului.

Administartorul/ Directorului Executivcare au împuterniciri de semnare a contractelor de împrumut şi garanţii (gaj, ipotecă, fidejusiune etc.), cu excepţia stabilită mai jos.

Contractele se întocmesc în atâtea exemplare, în câte se cere pentru a respecta prevederile procedurilor de păstrare şi arhivare. Daca împrumutul implică gaj – atunci se va perfecta un exemplar suplimentar de contracte pentru biroul notarial şi, daca gajul este imobil – încă un exemplar pentru organul cadastral teritorial.

Toate contractele întocmite cu împrumutatul sau persoana terţă obligatoriu trebuie semnate pe fiecare pagină de ambele părţi. În momentul eliberări exemplarelor contactelor de Împrumut, de Gaj, de Fidejusiune în mod obligatoriu pe exemplarul contractului de împrumut din dosar, debitorul va aplica menţiunea „am primit un exemplar şi am luat cunoştinţă cu conţinutul acestuia”, cu aplicarea datei, semnăturii şi ştampilei (dacă există).

Parte componentă a Contractului de Împrumut o constituie graficul de rambursare care la fel în mod obligatoriu trebuie să fie semnat de către beneficiar în ziua semnării contractului de împrumut. Contractul de Împrumut, Contractul de Gaj, Contractul de Fidejusiune se păstrează în arhiva Microfinanțe, respectiv scanat în SOFT.

***4.5. Păstrarea, transmiterea şi arhivarea dosarelor de împrumut***

***A. Păstrarea dosarelor***

a. Pastrarea dosarelor de imprumut in format fizic.

Dupa debursarea imprumutului, dosarul de imprumut se va pastra in doua exemplare diferite:

Dosarul A – se pastreaza la expert, în SOFT (scanat) si contine:

1. Contractul de imprumut;

Dosarul B – urmeaza a se pastra in arhiva Microfinante si contine:

1. Cererea de imprumut in original;

2. Acorduri BIC –original;

3. Contractul de imprumut in original;

4. Contractele de gaj/ipoteca in original;

5. Contractele de fidejusiune – original;

6. Acordul consumatorului- original (doar pentru imprumuturile de consum);

7. Informatia precontractuala- original (doar pentru imprumuturile de consum);

8. Demersul de înregistrare a gajului mobil (dacă se aplică);

9. Confirmarile despre inregistrarea, autentificarea gajului la ASP, DPITCCA;

10. Scrisori expediate clientului – original.

***B. Transmiterea Dosarelor de împrumut***

Dosarele de imprumut in forma fizica se transmit doar in baza actului de predare primire. Actul de predare primire se intocmeste in SOFT și fizic. In baza acestui act se va stabili automat noul loc de pastrare a dosarului, de exemplu: dosarul il primeste arhivatorul – inseamna ca dosarul este in arhiva, sau dosarul il primeste un auditor intern – inseamna ca dosarul se afla la audit, etc.

Pentru a transmite un dosar persoana care îl detine creează actul de transmitere-predare in SOFT si îl salveaza. Acest act urmeaza a fi validat de către persoana care-l primeste apăsând butonul „Confirmare primire dosare”. In rezultat – responsabil de păstrarea dosarului va fi indicată persoana care a confirmat in act primirea dosarelor.

Orice dosar se înregistrează la păstrare la expertul care l-a creat din momentul debursării (ambele exemplare: A si B);

***C. Primirea dosarelor in Arhiva Microfinanțe si eliberarea acestora din Arhiva***

Persoana responsabila de primirea dosarelor in arhiva va primi la pastrare dosarele de la managerii de regiuni indiferent de data debursarii acestora.

Nu se permite scoaterea oricarui dosar din biroul arhivei fara a intocmi actul de transmitere/predare, indiferent de durata, de exemplu: „pe o minuta”, etc.

Un dosar va fi eliberat din arhiva in urmatoarele conditii:

1. Expertului si managerului filialei – in baza solicitarii scrise/e-mail din partea managerului de regiune sau a managerului departament credite scrise pe numele arhivatorului;

2. Managerilor de regiune, managerului departament credite, reprezentantilor auditul intern, reprezentantilor departamentului riscuri si a securitatii interne – in baza solicitarii scrise/e-mail scrise pe numele arhivatorului;

3. Reprezentantilor departamentului juridic – in baza solicitarii scrise/e-mail din partea managerului departamentului juridic scrise pe numele arhivatorului;

 4. Restul angajatilor – in baza solicitarii scris din partea managerului departamentului credite sau riscuri scrise pe numele arhivatorului.

***D. Arhivarea dosarelor de împrumut***

Se arhivează Dosarele de împrumut ale debitorilor (clienţilor) care au achitat integral datoriile conform contractului de împrumut.

Dosarul de împrumut se transmite în arhivă de către managerul responsabil de monitorizarea activităţii agentului/expertului care a întocmit dosarul.

Dosarul de împrumut transmis către departamentul juridic pentru acţionarea debitorului în judecată, se transmite în arhivă de către Jurist, după executarea integrală a deciziei judecătoreşti.

Dosarele de Împrumut se transmit în arhivă prin actul de predare primire.

Modul şi condiţiile de funcţionare a Arhivei Microfinante sunt stabilite prin Ordinul Directorului Executiv.

**4.6. Eliberarea împrumutului**

Împrumutul este eliberat debitorului prin eliberarea numerarului din casierie sau prin transfer bancar pe contul personal sau de decontare deschis la cea mai apropiată bancă. Data eliberării împrumutului se consideră data efectuării transferului mijloacelor băneşti din împrumut către debitor sau data eliberării numerarului din casieria Microfinante.

După ce clientul îndeplineşte condiţiile stipulate în procesul verbal al comitetului de creditare agentul/expertul va scana si copia in mapa clientului de pe serverul central urmatoarele documente:

1. Contractul de imprumut semnat;

2. Contractele de gaj/ipoteca (conform prevederilor procesului verbal);

3. Alte documente solicitate de procesul verbal al CC.

Dupa copiere, expertul va crea o dispozitie de transfer in SOFT. SOFT-ul va informa persoana autorizata cu acceptarea debursarii despre crearea acestei dispozitii.

**4.7. Rambursarea împrumutului**

Rambursarea împrumutului are loc prin transfer sau numerar. Rambursarea împrumutului prin virament se face conform indicaţiilor contractului de împrumut. Plăţile în numerar sunt permise la ghişeele BC Moldova-Agroindbank SA. Clientul trebuie să se apropie şi să prezinte codul contractului şi buletinul. Este necesar de a cere încasarea numerarului pentru Microfinanțe şi nu alte organizaţii de microfinanţare.

În dispoziţia de plată sau în ordinul de încasare a banilor se va indica următoarele: (Ca exemplu)“Rambursarea împrumutului - către SRL Microfinante”. Rechizitele Debitorului conform contractului – ABC-1/03 din 01.01.01. Rambursarea împrumutului şi achitarea dobânzii se efectuează conform graficului indicat în Graficul de Rambursare anexat la contractul de împrumut. Dacă debitorul va plăti dobânda şi va rambursa împrumutul prin numerar prin casieria Microfinante, încasarea se va perfecta prin întocmirea dispoziţiei de încasare de casă.

Casierul companiei sau contabilul-operaţionist pentru înregistrarea rambursării aferente împrumutului, alege în softul contabil informaţia din “Cartela datoriei” şi automat o expediază în extrasul bancar sau dispoziţiile de încasare pe casă, care la rândul lor generează formulele contabile de achitare a împrumutului, dobânzii şi penalităţii, după caz.

Data achitarilor din grafic va fi acea data a lunii in care s-a debursat imprumutul. Exceptii:

i. data achitarii nimereste intr-o zi nelucratoare. In acest caz SOFT va transfera in mod automat ziua de plata pentru prima zi nelucratoare anterioare datei respective.

ii. data de achitare este dupa data de 20 a lunii. In acest caz SOFT in mod automat va transfera zilele de plata pe data de 20 a fiecarii luni sau mai devreme, tinand cont de zilele nelucratoare.

iii. data de achitare este o zi de sarbatoare care nu a fost prevazuta la punctul „i”. In acest caz SOFT nu va transfera in mod automat data de plata, însă agentul/expertul va trebui sa contacteze clientul pentru a-l preveni despre acest fapt si sa-i propuna sa achite plata lunară in ziua anterioara zilei nelucratoare.

În cazul identificării utilizării neadecvate a împrumutului de către debitor sau în cazul refuzului de la formele de control ale Microfinante agentul/expertul trebuie să ia măsuri urgente conform prevederilor contractului de împrumut. Debitorul este obligat, în acest caz, să ramburseze împrumutul deplin timp de cinci zile după avizul scris al Microfinante.

Microfinante va duce evidenţa plăţilor pentru fiecare client în parte şi pentru fiecare contract în parte. Sistemul 1C8.3 ne permite să vedem prin accesarea meniului „rapoarte creditare” următoarele informaţii: evoluţia împrumutului, acordarea împrumuturilor, rambursarea împrumuturilor, Situaţia curentă a împrumutului şi următoarele trei scadenţe. La fel împrumuturi neperformante şi portofoliu de risc (PAR).

Succesiunea încasării plăţilor aferente rambursărilor se stabileşte prin ordin de către Directorul Executiv sau dacă Ordinul Directorului executiv contravine Codului Civil, se va aplica Codul Civil.

În cazul încălcării graficului de rambursare a împrumutului agentul/expertul de creditare este obligat să facă analiza problemelor apărute la debitor şi să definească cauzele reţinerii plăţii. Dacă cauzele sunt obiective, nu depind de voinţa debitorului şi nici nu puteau fi prevăzute, atunci agentul/expertul împreună cu debitorul trebuie să găsească soluţia problemei în forma de rescadenţare a împrumutului. Dacă cauzele sunt nemotivate şi clientul nu doreşte să plătească sau este ne-disciplinat se vor aplica sancţiuni.

***4.8. Colectarea restanțelor***

În cazul încălcării graficului de rambursare a împrumutului agentul/expertul de creditare este obligat să facă analiza problemelor apărute la debitor şi să definească cauzele reţinerii plăţii. Dacă cauzele sunt obiective, nu depind de voinţa debitorului şi nici nu puteau fi prevăzute, atunci agentul/expertul împreună cu debitorul trebuie să găsească soluţia problemei în forma de rescadenţare a împrumutului. Dacă cauzele sunt nemotivate şi clientul nu doreşte să plătească sau este ne-disciplinat se vor aplica sancţiuni.

*Expediere scrisori de avertisment*

La cea de a 8-a zi de restantă SOFT-ul va genera scrisoarea de avertisment si o va expedia în format PDF persoanei autorizate de expedierea scrisorilor. Termenul de plată pentru achitarea restantei va fi de +7 zile (adică data la care împrumutul ar avea 15 zile de restantă).

Persoana autorizata va imprima toate scrisorile din acea zi, le va semna, înregistra în registrul de iesire, scana, pune în plic si le va transmite curierului pentru a fi expediate cu aviz.

În fiecare zi, persoana autorizată va plasa scrisoare expediată scanată în mapa clientului.

• Avizele de receptionare vor fi scanate în ziua receptionarii acestora;

• Varianta electronică va fi copiata în folderul clientului;

• Varianta originală va fi arhivată în dosarul A al clientului pentru care a fost trimisă Scrisoarea de avertizare care se află în arhiva Microfinante. Persoana Autorizată va transmite Arhivarului toate avizele de recepționare a scrisorilor pentru a fi arhivate în maxim 2 zile de la primirea lor.

***4.9. Cererea de rambursare anticipată a împrumutului***

Cererea anticipată de rambursare a împrumutului se va scrie de Expert. Decizia finală a cererii anticipate va fi luată de comitet de creditare, scrisă şi documentată în procesul verbal.

***4.10. Restructurarea***

Esenţa restructurării

Se considere împrumuturi restructurate acele împrumuturi la care termenii de plata au fost modificaţi deoarece condiţiile financiare ale clientului s-au înrăutăţit sau se aşteptă a se înrăutăţi in condiţiile actuale de plata.

Daca in timpul unei vizite de monitorizare expertul depistează ca fluxul de numerar al clientului ar putea fi afectat negativ in viitor atunci expertul va recomanda clientului sa fie deschis in oferirea informaţiei suplimentare privitor la starea sa financiara deoarece doar in aceasta situaţie Microfinante va examina posibilitatea modificării graficului.

Clienţii care vor ascunde informaţia despre starea lor financiara reala risca sa ajungă la incapacitate de plata ceia ce va fi prea târziu pentru ca Microfinante sa poată interveni cu soluţii amiabile si vom fi nevoiţi sa alegem calea juridica de recuperare a creanţei, in special atunci când clientul are mai mulţi creditori.

Comitetul de creditare Microfinante va examina oportunitatea restructurării acestor împrumuturi doar daca se oferă o garanţie suplimentara substanţiala. Aceste restructurări vor fi reflectate separat in raportările Microfinante.

Exista doua metode prin care poate fi modificata schema de rambursare a împrumutului:

1. Rescadenţarea împrumutului. In cazul rescadenţării se menţine activ contractul existent de împrumut si se modifica doar scadentele din graficul existent. In acest caz se va pregăti un acord adiţional la contractul de împrumut existent prin care se actualizează graficul. Contractele de gaj si ipoteca nu necesita re-înregistrare.

2. Refinanţarea împrumutului. In cazul refinanţării se emite un nou contract împrumut pentru a închide datoriile (restante sau totale) la contractul existent de împrumut. Noul împrumut nu este acordat direct clientului ci este utilizat pentru achitări in interiorul sistemului informaţional. In acest caz gajul existent trebuie re-înregistrat pentru a fi legat juridic de noua obligaţiune.

Termenii si condiţiile împrumuturilor de refinanţare sunt stabilite prin ordinul Directorului Executiv. Aceste doua metode de modificare a schemei de rambursare a împrumutului pot fi aplicate in armatoarele feluri:

1. Rescadenţa sau refinanţa un împrumut;

2. Refinanţa cu un împrumut paralel datoria restanta a clientului si rescadenţa graficul existent;

3. Refinanţa mai multe împrumuturi existente intr-unul singur.

Daca un client Microfinante solicita modificarea graficului atunci managerul filialeii sau expertul va discuta cu acesta si va decidă daca clientul corespunde politicii Microfinante de restructurare. Clientul va completa o cerere de modificare a graficului.

Expertul va efectua o vizita de monitorizare colecta informații. Pentru împrumuturile unde gajul existent este deteriorat sau se depreciază rapid, expertul va solicita garanţii suplimentare. Acoperirea cu gaj a împrumuturilor restructurate se va efectua conform normelor de garantare aplicate împrumuturilor standarde.

Expertul va îndeplini o analiza financiara a situaţiei clientului (fluxul de numerar istoric, fluxul de numerar planificat si bilanţul contabil conform formularului analitic valabil) si va completa raportul către comitetul de creditare privind restructurarea.

Înainte de prezentarea dosarului de restructurare comitetului de creditare expertul va introduce in sistemul informaţional următoarele:

- O cerere de restructurare în SOFT în care va indica toate împrumuturile pentru care se propune restructurarea (atât rescadenţare cât şi refinanţare);

- Pentru toate cazurile expertul va crea o noua setare a datelor care până la data restructurării va fi identică cu graficul existent, iar după data restructurării varianta de grafic propusă de expert. Data setării datelor trebuie sa fie nu mai devreme de data deciziei CC;

Dosarul de restructurare ce este prezentat comitetului de creditare trebuie sa conţină:

1. Cererea clientului;

2. Raportul expertului către comitetul de creditare cu comentariul sefului de filiala in acesta;

3. Analiza financiara efectuata (flux istoric, flux previzionat, bilanţul contabil);

4. Alte documente după caz.

Modificarea graficului se va efectua doar de către preşedintele comitetului de creditare prin aprobarea noiei setări a datelor create de expert şi doar după îndeplinirea de către client a tuturor prevederilor din procesul verbal.

In cazul aprobării dosarului, in procesul verbal se vor indica condiţiile pe care trebuie sa le îndeplinească clientul pentru a-i fi restructurat graficul.

Lecţiile învăţate din studierea împrumuturilor restructurate care au intrat in restanta după modificarea graficului arata ca:

1. Primul filtru ar trebui sa fie istoria de creditare;

2. Graficul de rambursare trebuie ajustat noului flux de numerar;

3. Un aspect foarte important este un flux de numerar real si cu argumentări solide la sursele de venit: de unde vin banii, când vin, in ce cantitate, cine mai este implicat, cat de stabile sunt sursele etc.

4. Trebuie sa existe un plan de acţiuni cu termeni pe care clientul urmează sa-l întreprindă pentru a-si îmbunătăţi situaţia financiara. Acest plan ar putea include: realizare de active, realizare masiva de stocuri prin reducere de preturi, reducere concrete de costuri etc.;

5. Acordarea perioadei de gratie trebuie sa fie insoţită de vizite de monitorizare lunare la afacere;

6. Perioada de gratie trebuie sa fie acordata intr-o măsura foarte limitata si doar afacerilor cu venituri sezoniere;

7. In caz ca, clientul declara existenta unor creanţe mari – aceasta ar trebui sa fie dovedit cu documente si sa fie prezentat un plan de acţiuni clar de încasare a datoriilor de la debitori;

8. Expertul si Comitetul de creditare trebuie sa facă o distincţie clara intre clienţii care sunt transparenţi in prezentarea situaţiei financiare si cei care o ascund sau prezintă date eronate doar pentru a amâna cererea de plata din partea Microfinante.

Restructurările nu se face mai mult decât limitele admise de către creditori şi investitori. Fiecare sef de filiala va urmări ponderea portofoliului restructurat al filialei in total portofoliul al filialei si vor prezenta dosarele de restructurare către comitetul de creditare in limita maxim admis. Filialele care si-au depășit limita de restructurare vor prezenta dosarele de restructurare către comitet doar cu acordul managerului de regiune Împrumuturile acordate pentru refinanţare se vor clasifica separat şi se for monitoriza separat

Restructurările repetate

Un client poate solicita o restructurare repetată doar dacă sunt îndeplinite următoarele condiții:

- De la ultima restructurare clientul a achitat cel puţin 6 plăti prevăzute de noul grafic;

- Au fost respectate toate conditiile comitetului de creditare impuse la restructurarea precedentă;

Se permite restructurarea unui împrumut maxim de 2 ori.

**4.11. Împrumuturi repetate**

Debitorul se poate adresa după un împrumut repetat numai în cazul executării depline a obligaţiunilor faţă de Microfinante.

Dacă au fost înregistrate întârzieri mai mari de 60 zile, clientul şi-a afectat grav istoria de creditare, contractul clientului a fost înaintat în judecată, al doilea împrumut nu fi acceptat. Excepţii sunt cazurile când de la data rambursării integrale a împrumutului au trecut mai mult de 2 ani, in acest caz debursarea repetata este posibila. Procesul de acordare a împrumutului repetat începe cu etapa de colectare şi verificare a informaţiei.

Daca împrumutul repetat este solicitat în perioada în care contractele de gaj/ipotecă la împrumutul anterior sunt în termen, atunci procedura de gajare a aceluiaşi gaj este următoarea:

- Pentru gajul mobil: se încheie un acord adiţional la contractul de gaj existent prin care se modifică referință la contractul de împrumut şi, eventual, valoarea şi amplasarea gajului. De asemenea se pot introduce noi obiecte ale gajului prin acelaşi acord adiţional.

- Pentru ipotecă: pentru a se încheia un acord adiţional la contractul de ipotecă existent, este nevoie ca debitorul să prezinte un extras de la ASP valabil şi certificatul de la IF teritorial despre lipsa restanţelor la plata impozitului pe bunul imobil. Acordul adiţional se întocmeşte în baza la aceleaşi principii ca în cazul gajului mobil.

SISTEMUL DE CONTROL ŞI EVALUARE

Controlul şi evaluarea vor fi efectuate de către de către persoane împuternicite temporar sau permanent cu funcţie de control.

Sistemul de control-evaluare se bazează pe tabelul de bord planificat - un sistem echilibrat de indicatori financiari şi non-financiari, indicatori pe termen scurt şi lung, indicatori intermediari şi rezultate finale.

Persoana responsabilă trimestrial va scrie rapoarte narative, va compara bugetele şi planurile cu situaţiile reale, va pregăti o listă de îmbunătăţiri.

După necesitate se va contracta un auditor specializat cu renume pentru controlul rapoartelor financiare şi corectitudinea evidenţei contabile în corespundere cu standardele naţionale şi internaţionale de contabilitate.

*Prezentul regulament intră în vigoare la data de 01.04.2019.*

*Conținutul prezentului regulament va fi adus la cunoștința personalului OCN Finance Solutions SRL, în termen de 3 zile din ziua întrării în vigoare.*

***Graur Anastasia***

***Administrator, OCN Finance Solutions SRL***