**Regulamentul privind prestarea serviciilor în cadrul Organizației de Creditare Nebancară “Credit Grup VS” Societate cu Răspundere Limitată**

|  |  |
| --- | --- |
| **Elaborat:** | Organizația de Creditare Nebancară “Credit Grup VS” S.R.L. |
| **Securitatea informației:** | Limitată, salariaților Organizației |
| **Limba:** | Română |
| **Destinatari / Utilizatori:** | * Director
* Specialiștii Analize credite
 |

**Chișinău 2021**

1. **Definiții**

 **Organizație** – întreprinderea - Organizația de Creditare Nebancară “Credit Grup VS” Societate cu Răspundere Limitată, care acordă credite (credite nebancare), în conformitate cu Legea nr. 1 din 16.03.2018 cu privire la organizațiile de creditare nebancară.

 **Credit (credit nebancară)** - credit (credit nebancar) – angajament de a acorda bani ca împrumut cu condiția rambursării acestora, a plății dobânzii și/sau a altor plăți aferente; prelungire a termenului de rambursare a datoriei; angajament de a achiziţiona o creanţă sau alte drepturi de a efectua o plată de către organizația de creditare nebancară.

 **Fidejusor -** persoana fizică sau juridică care deține în proprietate bunuri la valoarea de piață de cel puțin în mărimea creditului solicitat, sau venituri lunare care ar acoperi rata lunară la credit, pentru care semnează ca fidejusor pe lângă necesitatea acoperirii cheltuielilor personale. Este posibilă și varianta combinată a surselor garantare, în acest caz, Analistul Credite, va calcula disponibilitatea de plată a fidejusorului.

 **Gaj -** orice bun mobil sau imobil propus de solicitant care servește ca garanție pentru suma creditului solicitat. Gajul va fi identificat de Analistul creditar și evaluat de către Director, care va stabili și valoarea de gaj a bunurilor precum si suficiența asigurării creditului.

 **Analist Credite** – salariatul Organizației, responsabil de procesul de verificare, acordare, rambursare, recuperare a creditelor acordate.

 **Partener** – entitate înregistrată conform legislației în vigoare, care desfășoară activitate de întreprinzător și cu care Organizația are încheiat Acord de colaborare.

 **Vânzător –** salariatul Partenerului.

1. **Introducere**

 **2.1.** Prezentul document reglementează metodologia creditării în cadrul Organizației de Creditare Nebancară „Credit Grup VS” Societate cu Răspundere Limitată (denumită în continuare – “Organizație”).

 **2.2.** Procedura descrie aspectele principale ale procesului de lucru, care trebuie să fie respectate în mod strict. Acest document poate fi revizuit, actualizat şi aprobat de către administratorul Organizației.

1. **Criterii de eligibilitate**

 **3.1. Debitori eligibili sunt**:

* persoane fizice, cetăţeni ai Republicii Moldova;
* persoane fizice deținătoare a permiselor permanente de ședere, valabile cel puțin 6 luni;
* persoane fizice cu buletin de identitate, valabil cu viza de domiciliu în Republica Moldova;
* persoane juridice.

 **3.2. Clientul eligibil trebuie să posede:**

* Capacitate deplină de exercițiu conform legislației**;**
* Venit sigur și stabil;
* Capacitate de plată suficientă pentru achitarea ratelor lunare și întreținerea familiei;
* Nu vor fi parte a procedurilor judiciare curente sau recente care ar putea să influențeze decizia de creditare; fără litigii sau istorie negativă de creditare.

 **3.3. Se vor analiza următoarele tipuri de venit:**

 **3.3.1. Oficial:**

1. Salariu oficial;
2. Pensii de vârstă;
3. Pensii militare (pensionari MAI, MAE);
4. Remitențe de peste hotare;
5. Venit din activitatea de business (Patentă, G.Ț., Î.I., S.R.L., etc.)

**3.3.2. Neoficial:**

1. Comerț (bunuri, produse alimentare, îmbrăcăminte, mărfuri de consum etc.);
2. Servicii (manichiură, frezării, arendă, agro, etc.);
3. Agro (creșterea animalelor, sere, prelucrarea pământurilor, etc.).

 Pot fi luate în considerare și alte venituri oficiale/neoficiale relevante, cu permisiunea administratorului Organizației.

 **3.4. Nu se vor oferi credite în baza veniturilor care provin din:**

1. Pensii de invaliditate;
2. Indemnizații de la Stat (indemnizație de întreținere a copilului, ajutor social, etc.);
3. Alte activități interzise de legislația în vigoare.

**3.5.** Analiza solvabilității (stării financiare) a Clientului se va realiza prin accesarea istoriei de credit a clientului, oferită de către Biroul Istoriilor de Credit, în conformitate cu prevederile Legii nr. 122 din 29.05.2008 privind birourile istoriilor de credit.

1. **Creditele Organizației**

 **4.1.** Creditele Organizației, pot fi divizate în două clase mari:

 **(i)** Creditele în parteneriat cu comercianții;

 **(ii)** Creditele Simple.

 **4.2.** Procesul de acordare a creditelor în parteneriat cu comercianții se caracterizează de o relație trilaterală între Organizație, Partenerul (magazinul comerciantului) și Clientul.

 **4.3.** Procesul de acordare a creditelor Simple, se caracterizează de o relație bilaterală: Organizația și Clientul.

 **4.4.** Procesul de creditare include următoarele etape:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Creditele în parteneriat cu comercianții** | **Creditele de Consum** | **Alte aspecte** |
| **Cererea** |
| Cererea completată (Anexa nr. 1) împreună cu copia scanată de pe originalul actului de identitate sau fotografia vizibilă a acestuia se transmite către Organizație spre examinare, la sediul Organizației sau prin alte modalități, după caz. | Cererea completată, împreună cu copia scanată/fotografiată de pe actul de identitate, poate fi recepționată la oficiul Organizației sau depusă pe platforma web, după caz. | Cererea se va salva în formă electronică în Sistemul 1C. Examinarea cererilor are loc în intervalul de lucru de la 09.00-18.00 (Luni-Vineri). Cererile recepționate în afara intervalului vor fi analizate în următoarea zi lucrătoare. |
| Depunând cererea de creditare, Clientul, prin bifarea căsuțelor din cerere confirmă corectitudinea datelor personale și își exprimă acordul de a fi verificat conform procedurii. În mod similar, la depunerea cererii de creditare, **Clientul, va indica modalitatea de creditare, leasing financiar sau credit nebancar.** |
| **Verificarea inițială a clientului** |
| După recepţionarea cererii iniţiale, de către Analistul Credite, este efectuată prima verificare. Inițial, se va verifica valabilitatea buletinului de identitate și eligibilitatea clientului conform condițiilor de creditare stabilite. Ulterior, au loc verificările prin intermediul bazelor de date disponibile (Portalul instanțelor de judecată, Cadastru, Registru, C.N.A.M., C.N.A.S., Google, etc). Motivele pentru respingerea cererii la etapa aceasta sunt istoria de creditare negativă, existența antecedentelor penale, prezența litigiilor în judecată etc. | Dacă rezultatele primei verificări nu permit trecerea la următoarea etapă, cererea se refuză iar clientul este informat prin sms sau este telefonat/anunțat (în cazul cererilor expediate prin intermediul magazinelor, de către reprezentantul partenerului). |
| **Completarea cererii** |
| Pentru Clienţii repetaţi, toată informaţia va fi inclusă în cererea din Soft în mod automat din cererea anterioară istorică. În cazul clienţilor noi, Analistul Credite, va efectua un apel telefonic către client și va colecta informaţiile care lipsesc, concomitent va efectua o verificare a informației prezentate deja de către client. Dacă solicitantul depune cererea la oficiul Organizației, informațiile se vor colecta la etapa semnării cererii de credit. | După colectarea informației este posibilă analizarea cererii. |
| **Analizarea cererii** |
| La analizarea cererii se va verifica capacitatea de plată, gradul de îndatorare și limita de creditare. Limitele valorilor acestor indicatori vor fi setați în Soft, iar Analistul Credite, la luarea deciziei de aprobare se va asigura că valoarea acestor indicatori este admisibilă. În celelalte cazuri, Analistul Credite, va refuza cererea. Se admit venituri minime de 2 000 MDL, dacă suma veniturilor totale ale clientului este mai mică de 2 000 de lei, cererea se va refuza. | În baza rezultatelor evaluării bazelor de date, aprecierii stabilităţii venitului, precum și impresiilor după apelul telefonic, Analistul Credite, adoptă o decizie privind cererea.  |
| **Decizia de creditare** |
| Dacă cererea se consideră a fi aprobată - Analistul Credite, înregistrează decizia sa pozitivă în soft. Vânzătorul urmează a fi notificat automat. Clientul este anunțat despre decizie de către Vânzător. Dacă rezultatele sunt negative, Analistul Credite, înregistrează o decizie negativă în soft. Decizia va fi adusă la cunoștința vânzătorului automat. Clientul va fi anunțat de către vânzător. În cazul în care cu anumiţi parteneri s-a negociat ca decizia să fie anunţată de către Organizație, Analistul Credite, va fi responsabil de discuţia cu clientul şi comunicarea răspunsului cu privire la cererea sa de credit.Perioada de examinare a cererii de către Analistul Credite, va fi în mediu de 1 (una) zi, pentru cererile până la 30 000 MDL (inclusiv) şi 3 (trei) zile, pentru sumele mai mari de 30 000 MDL, cu excepția necesității unor verificări suplimentare și a cererilor care au fost recepționate în afara orelor de lucru. | Dacă rezultatele evaluării sunt negative sau Clientul nu dispune de o sursă de venit stabilă şi sigură, Analistul Credite, va respinge cererea şi va înregistra decizia în soft, indicând motivul refuzului.Decizia va fi adusă la cunoștința clientului la telefon.Perioada de examinare a cererii de către Analistul Creditare, va fi în mediu de 1 (una) zi, cu excepția necesității unor verificări suplimentare și a cererilor care au fost recepționate în afara orelor de lucru. | Dacă cererea urmează a fi refuzată, Analistul Credite, va nota pe lângă motivele standard de refuz întocmite în soft și careva comentarii care vor detalia motivul principal de refuz. |
| **Semnarea contractului de credit/leasing** |
| Dacă decizia Analistului Credite, este pozitivă şi este înregistrată în soft, contractele sunt generate automat cu semnătura digitală a persoanei responsabile de semnarea contractelor (Anexa 4).Contractele se imprimă de vânzător şi sunt semnate de client. Partenerul, va asigura corespunderea semnăturii clientului din contract cu cea din Buletinul de identitate. De asemenea, clientul va semna Actul Constatator, care reprezintă o parte integrală a setului de documente.În cazul în care clientul nu poate să semneze actul constatator (Anexa 5) ca urmare a faptului că furnizorul are nevoie de timp pentru a livra sau instala bunul procurat, către Vânzător, va fi transmis numai contractul semnat.Transferul la partener, a banilor, de facto, va avea loc numai după livrarea bunurilor/prestarea serviciilor şi semnarea Actului constatator de către Client.În cazul în care Clientul a optat pentru opțiunea de creditare – leasing financiar, prin derogare, toate procedurile aferente încheierii contractului de leasing și financiar și de acordare a sumelor solicitate, vor fi realizate în prezența Clientului, Partenerului și a reprezentantului Organizației. | Dacă decizia Analistul Credite, este pozitivă şi este înregistrată în soft, contractele urmează a fi semnate manual de către persoana responsabilă.Contractele se imprimă de Analistul Credite şi sunt semnate de client. Analistul Credite, se va asigura că semnătura clientului din contract corespunde cu cea din Buletinul de identitate.Analistul Credite, se va convinge că, Clientul, înţelege prevederile contractului şi este de acord cu condițiile stipulate.  | Transferul bănesc pentru Partener, se va efectua timp de 24 de ore din momentul semnării întregului pachet de documente.Transferul bănesc pentru Client (în cazul cererilor de consum) se va efectua timp de 24 de ore după semnarea pachetului de documente.Prin derogare de la celelalte prevederi, în cazul opțiunii – leasing financiar, transferul bănesc se va realiza după încheierea tuturor contractelor preliminare și doar în condițiile și termenii stabiliți în Contractul de leasing financiar. |

1. **Componentele costului total al serviciilor**

 **5.1.** Componentele costului total al serviciilor sunt - toate costurile, inclusiv dobânda, comisioanele, taxele şi orice alt tip de costuri pe care trebuie să le suporte consumatorul în legătură cu contractul de credit şi care sunt cunoscute de creditor, cu excepţia taxelor notariale; costurile pentru serviciile accesorii aferente contractului de credit, în special valoarea medie a primelor de asigurare, sunt incluse în cazul în care obţinerea creditului sau obţinerea acestuia potrivit clauzelor şi condiţiilor prezentate este condiţionată de încheierea unui contract de servicii.

 **5.2.** Dobânda - reprezintă plata pentru utilizarea Creditului, achitată de către Debitor, Creditorului, în mărimea stabilită în Contract sau oricare parte din valoarea dată.

 **5.3.** Cuantumul penalităților se stabilește în mărime fixă sau în cuantum procentual, în dependență de mărimea sumei neachitate, calculate pentru fiecare zi de întârziere, până la achitarea integrală a datoriei.

 **5.3.1.** În orice caz de neplată în conformitate cu prevederile Contractului, Clientul va plăti o penalitate pentru fiecare plată scadentă neachitată la timp, în mărime fixă și/sau procentuală de la suma restantă, pentru fiecare zi de întârziere. Penalitatea se calculează pentru neplata creditului, dobânzii, comisionului de gestiune, altor sume ce rezultă din Contract, pentru toată durata acțiunii Contractului**.**

 **5.3.2.** În cazul admiterii restanțelor repetate și/sau de o durată mai mare decât 45 zile, Organizația este în drept să aplice penalitate majorată, în mărime fixă și/sau procentuală de la suma restantă, pentru fiecare zi de întârziere (neplată).

 **5.3.3.** Calculul penalității se efectuează până la momentul achitării restanței, indiferent de sursa de achitare. Penalitatea devine scadentă, în momentul apariției restantei la plățile rezultate din Contract, până la achitarea deplină.

 **5.3.4.** Pentru utilizarea creditului, cu încălcarea parțială sau totală a destinației specificate în Contract, Organizația va putea aplica Clientului o penalitate în mărime fixă și/sau procentuală de la suma restantă.

 **5.3.5.** Pentru orice altă încălcare a obligațiunilor sale conform Contractului, Organizația are dreptul de a aplica Debitorului, penalități în mărime fixă și/sau procentuală de la suma restantă.

 **5.4.** În cazul valorificării de către Organizație a dreptului său de gaj sau inițierii oricăror altor procese de judecată din vina Debitorului, ultimul va suporta toate cheltuielile legate de procesul de urmărire a gajului sau de procesul de judecată în general (taxa de stat, taxe de executare, comisioane achitate companiilor de colectări etc.).

 **5.5.** Informația despre componentele costului total al serviciilor, precum și alte informații importante, se aduc la cunoștința clientului în conformitate cu cerințele Legii nr. 202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori.

 **5.6.** Suplimentar, costul total al serviciilor, poate fi determinat prin intermediul calculatorului on-line, plasat pe pagina web a O.C.N. Credit Grup VS S.R.L.

1. **Garanţia creditelor**

 **6.1.** Creditele în Parteneriat cu comercianții și Creditele de Consum vor întruni următoarele cerinţe privind garanţia:

|  |
| --- |
| **Creditele în parteneriat cu comercianții și Creditele de Consum** |
| 3 000 lei - 30 000 lei | **Persoană de contact\*** |
| Peste 30 000 lei | **Fidejusor sau gaj în valoare de 100%\*\*** |

 **6.2.** \*Pentru clienţii repetaţi, care vor fi debursaţi din cadrul limitei, nu se va solicita persoană de contact.

 **6.3.**\*\* Pentru clienţii repetaţi, cu istorie bună de creditare, care vor solicita sume de până la 50 000 de lei este posibilă acordarea sumei fără fidejusiune.

 **6.4.** Garanţiile sunt constituite pentru toate sumele aferente contractului de credit. **6.5.** Comisionul pentru debursare adăugat nu influenţează cerinţele privind garanţia.

 **6.6. Istoria de creditare** este informaţia al cărei conţinut este determinat de Legea nr. 122 din 29.05.2008 privind birourile istoriilor de credit.

1. **Transferul bănesc**

 **7.1.** După semnarea tuturor documentelor de către Client, se poate efectua transferul bănesc.

 **7.2.** În cazul Creditelor în Parteneriat cu Comercianții, documentele semnate vor fi scanate şi transmise de Partener către Organizație, la adresa electronică credit.grup@mail.ru.

 **7.3.** Caracterul complet şi corectitudinea documentelor sunt verificate de către Analistul Credite, la etapa creării dispoziţiei de transfer, şi de către Contabilul Organizației, la etapa aprobării dispoziţiei.

 **7.4.** Dacă nu au fost depistate erori sau lipse de acte, semnături etc., Analistul Credite, va crea dispoziţia de transfer şi va anexa documentele la cererea electronică din soft.

 **7.5.** În cazul depistării erorilor, Contabilul, va informa Analistul Credite, despre necesitatea remedierii lor. La rândul său, Analistul Credite, va întreprinde toate măsurile necesare pentru a le elimina (discuții cu vânzătorul, clientul, rechemarea clientului pentru a semna actele etc.).

 **7.6.** Numai după recepţionarea tuturor documentelor necesare semnate în mod corespunzător, Contabilul, poate transfera suma către Client sau magazinul Partener.

 **7.7.** Transferul se va efectua în decurs de 24 de ore, pentru Partener, iar clientului se va efectua transferul în decurs de 24 de ore, din momentul recepționării întregului pachet de documente.

 **7.8.** În cazul Creditelor în Parteneriat cu Comercianții, transferul bănesc se va efectua în decurs de 24 de ore (dacă în contract nu este specificat altfel) din momentul recepționării de la Partener a actelor scanate la adresa electronică a Organizației.

 **7.9.** În cazul în care în acordul cu magazinul partener se specifică rambursarea unei plăți din partea acestuia, Contabilul, va monitoriza regulat plata respectivă.

 **7.10.** Contabilului, îi revine responsabilitatea de a monitoriza plățile „către” magazinele partenere, în cazurile în care în Acordul de parteneriat este specificată o plată/bonus pentru partener sau consultanții partenerului.

 **7.11.** Pentru cererile de consum, sunt posibile comisioane suplimentare de la Organizație către referenți (persoanele care recomandă clienți).

 **7.12.** Bonus pentru referenți, se va efectua doar pentru cererile care satisfac condițiile de creditare și sunt aprobate. Valoarea bonusului va fi stabilită la discreția Organizației.

 **7.13.** Bonusul din partea Organizației pentru consultanții magazinelor partenere, parteneri, referenți va fi efectuat o dată în lună (până la data de 10) pentru luna precedentă, în conformitate cu Acordul de parteneriat, încheiat cu Partenerul.

1. **Arhivarea**

 **8.1.** Contractele vor fi colectate în original de la Parteneri sau Clienți, pentru arhivarea cuvenită a tuturor documentelor aferente creditelor. De regulă, toate documentele trebuie să fie transferate în decurs de 30 de zile de la data înaintării cererii.

 **8.2.** Documentele vor fi colectate de către persoana împuternicită a Organizației, care va primi lunar o listă cu documentele necesare spre colectare.

 **8.3.** Fiecare Client, în mod obligatoriu, trebuie să conțină, în Dosarul de arhivare, următoarele acte:

|  |  |
| --- | --- |
| **Creditele în parteneriat** | **Creditele de consum** |
| Act constatator | Cererea și Acordul consumatorului |
| Contractele de credit | Contractul de credit |
| Contractele de fidejusiune (dacă există fidejusor) | Contractele de fidejusiune, după caz. |
|  | Informația precontractuală |
|  | Contractele de gaj, ipotecă, după caz. |
| Contractul de vânzare-cumpărare și Contractul de leasing, după caz. |

 **8.4.** Persoana împuternicită din cadrul Organizației, va verifica lunar, dacă sunt dosare care nu au fost transmise în arhivă și imediat va întreprinde acțiuni pentru a le stoca în Arhivă.

 **8.5.** Organizația va păstra dosarul în arhivă, până la încetarea tuturor raporturilor contractuale dintre Organizație și Client.

 **8.6.** Ulterior încetării tuturor raporturilor contractuale dintre Organizație și Client, după caz, Organizația va păstra dosarul în arhivă, în conformitate cerințele art. 9 din Legea nr. 308 din 22.12.2017 cu privire la prevenirea şi combaterea spălării banilor şi finanţării terorismului.

1. **Procesul de colaborare cu magazinele partenere**

 **9.1.** Persoana împuternicită va identifica parteneri noi, va iniţia colaborarea şi va menţine relaţiile cu partenerii existenţi.

 **9.2.** Criteriile de selectare a magazinului partener:

* Partenerul potențial trebuie să posede : calculator, scaner/printer, acces la internet;
* Partenerul potențial trebuie să posede o capacitate de a transmite minim 10 cereri lunar;
* Bunurile sau serviciile oferite trebuie să fie populare;
* Lipsa proceselor de judecată care ar putea influența imaginea Organizației.

 **9.3.** În cazul în care rezultatele verificării sunt pozitive, se va iniţia colaborarea  cu potențialul partener, perfectând acordul de parteneriat și semnând-ul, se vor instrui consultanții partenerului vizavi de modul de accesare a platformei online, [etc](http://www.microinvest.md). Acordul va fi întocmit în două exemplare originale având aceeaşi putere juridică. Termenul acestuia fiind de 12 luni, cu posibilitatea prelungirii automate în cazul în care nici una din părți nu va rezilia prezentul acord sau nu va solicita încetarea lui la expirarea termenului. După semnarea acordului, partenerul va fi înregistrat în soft, și pentru acesta vor fi create user și parolă de acces la platforma web.

 **9.4.** Doar cu acordul Directorului Organizației, se permite inițierea unei relații de parteneriat.

 **9.5.** La începutul colaborării se va desfăşura o sesiune pentru toţi vânzătorii Partenerului, înainte de începerea colaborării, iar pe parcursul acesteia se va asigura suportul necesar vânzătorilor din magazinele Partenerului.

 **9.6.** Magazinele Partenerului, vor oferi Organizației, posibilitate de a plasa în saloanele sale, diferite mijloace de marketing, care vor atrage clienţi la magazin şi vor promova produsele de creditare ale Organizației. Astfel de mijloace vor include materiale promoționale, bannere, standuri, etc.

1. **Monitorizarea și gestionarea restanţelor**

 **10.1.** Procesul de recuperare a restanțelor, va fi efectuat conform tabelului:

| **Responsabil** | **Analist Credite** | **Director (sau o persoană împuternicită de director)** | **Entitate Externă de Colectare** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr. de zile restante** |
| **Până la 30 de zile** |  |  |  |
| **30 – 90 de zile** |  |  |  |
| **Peste 90 de zile** |  |  |  |

 **10.2. Procesul de recuperare până la 30 de zile**

 a) Procesul va începe de fapt printr-o reamintire de achitare, care va fi expediată prin sms cu o zi înainte de scadență. SMS-ul va include și suma spre achitare.

 b) Începând cu a 3-a zi de restanță, Analistul Credite, este responsabil de recuperarea sumei restante și a penalităților. Procesul va decurge în felul următor:

**Faza I (1 apel)**: La etapa inițială, Analistul Credite, va telefona clientul și îi va reaminti despre necesitatea efectuării plății, modalității de achitare, taxa zilnică de întârziere, și se va informa cu privire la motivul întârzierilor. Dacă clientul nu va răspunde la telefon, i se va transmite un sms informativ cu rugămintea de a efectua plata. În cazul în care nu s-a putut discuta cu clientul, telefoanele sunt deconectate și nu a fost posibil transmiterea sms-lui, va fi apelată persoana de contact și/sau fidejusorii fiind rugate să transmită mesajul către client.

 **Faza a II-a (2-3 apeluri):** La etapa a doua, se va trece atunci când clientul a fost înștiințat despre necesitatea achitării (prin apel, sms sau persoane terțe) dar nu a efectuat plata. În aceste condiții, se va reveni cu un apel către client și/sau persoana de contact/fidejusorii, rugând insistent să efectueze plata. La această etapă, împreună cu clientul (sau la discreția Analistului Credite) se va stabili un timp limită până când clientul trebuie să achite (dar nu mai mult de 5-7 zile, de asemenea clientului i se va comunica despre suma restanței constituită cu penalități.

 **Faza a III-a (1-2 apeluri):** La această etapă se va purcede după 20 zile restante, Analistul Credite, trebuie să apeleze clientul și/sau fidejusorii, alte persoane terțe cu putere de influență, purtând o discuție amiabilă dar foarte insistentă, cu argumente clare. Aici principalul avantaj al analistului credite este că clientul a fost informat prin toate metodele și nu poate exista loc pentru scuze. Purtând discuția, Analistul Credite, pe lângă anunțarea sumei restante, modalităților sau termenilor de plată, îl va preîntâmpina pe client că în cazul în care nu se va efectua plata, Organizația, își execută dreptul de a face o vizită la domiciliul clientului.

 Începând cu a 25 zi de întârziere, la adresa de domiciliu și adresa de reședință a clientului va fi expediată o scrisoare informativă cu privire la suma restanței și penalitățile aferente, modalitatea și termenul de achitare.

 La fiecare etapă, în SIM va fi creat Eveniment unde se vor indica măsurile întreprinse și termenii stabiliți, însoțite de careva detalii. La trecerea de la o Fază la alta, se va ține cont de înțelegerea anterioară cu clientul, folosind, totodată această informație ca un instrument de convingere/argument asupra clientului.

 **10.3. Procesul de recuperare 30 – 90 de zile**

 Din momentul în care discuțiile cu Analistul Credite, sms-urile și scrisorile nu au avut efect benefic, în procesul de recuperare se va implica directorul Organizației sau o persoană împuternicită de director. Directorul Organizației, va purta discuții cu clientul, persoana de contact, fidejusorii, alte persoane terțe cu putere de influență în scopul acoperirii sumei restante.

 După 60 de zile restante va fi expediată încă o scrisoare informativă (la adresele clientului și/sau fidejusorilor) cu privire la necesitatea achitării, sumei restante, termenii și modalitățile de achitare precum și înștiințarea cu privire la expedierea dosarului la Entitatea externă de Colectare care este în drept să inițieze proces de judecată.

 La decizia directorului, dosarul clientului poate fi transmis către Entitatea Externă de Colectare în vederea recuperării restanței mai devreme de 90 de zile.

 **10.4. Procesul de recuperare peste 90 de zile**

 După 90 de zile restante sau mai devreme, la decizia directorului, dosarul clientului va fi expediat către o Entitate Externă de Colectare sau către un avocat care va reprezenta interesele Organizației în instanțele de judecată.

 Entitatea dată, va recupera restanța, acționând conform procedurii sale interne și din numele său, reprezentând interesele Organizației.

 Metoda de colaborare cu Entitatea Externă precum și alte condiții vor fi stabilite prin contractul de prestări servicii.

1. **Lucru cu portofoliul de credite și altele**

 **11.1** Contabilul Șef, va stabili un orar zilnic și o ora fixă când va urmări raportul Credite spre debursare și va efectua toate transferurile clienților și/sau partenerilor. La fel, zilnic va introduce în sistema de evidență 1C toate încasările venite din partea clienților și va introduce plățile conform instrucțiunilor 1C.

 **11.2.** În cazul în care sau depistat careva erori de calcul sau se decide anumite anulări de sume pentru clienți, Contabilul Șef, va efectua modificările necesare în 1C doar după aprobarea acestora de către Director. Deciziile vor fi consemnate electronic în sistema de evidență.

 **11.3.** Contabilul Șef, va stabili un orar zilnic și o ora fixă când va urmări raportul Credite spre debursare și va efectua toate transferurile clienților și/sau partenerilor. La fel, zilnic va introduce în sistema de evidență 1C toate încasările venite din partea clienților și va introduce plățile conform instrucțiunilor 1C.

 **11.4.** În cazul în care sau depistat careva erori de calcul sau se decide anumite anulări de sume pentru clienți, Contabilul Șef, va efectua modificările necesare în 1C doar după aprobarea acestora de către Director. Deciziile vor fi consemnate electronic în sistema de evidență.

1. **Dispoziții finale**

 **12.1.** Prezentul Regulament intră în vigoare din data aprobării acestuia de către Administratorul Organizației si va fi ajustat ocazional la propunerile Analiștilor Creditari și Contabilului-Șef.

 **12.2.** Prezentul Regulament, va fi adus la cunoștința tuturor salariaților din cadrul Organizației, contra semnătură.

 **12.3.** Reglementările aferente procesului de creditare prin Acord de Colaborare cu Partenerii, vor deveni aplicabile odată cu semnarea Acordurilor corespunzătoare și implementarea soluțiilor tehnice.