

**REGULAMENTUL  
PRIVIND PRESTAREA SERVICIILOR  
DE CĂTRE O.C.N. "SEBO CREDIT" S.R.L.**

APROBAT:

Administrator O.C.N. "Sebo Credit" S.R.L.

Sergiu Cherdvara

10.01.2024



## **Capitolul I. Dispoziții generale**

1. Regulamentul privind prestarea serviciilor de către O.C.N. "Sebo Credit" S.R.L. (în continuare **"Regulament"**), stabilește reguli ce se referă la criteriile și condițiile de prestare a serviciilor de către O.C.N. "Sebo Credit" S.R.L. (în continuare **"Societatea"**), inclusiv la dezvoltarea componentelor costului total al serviciului, a modului de calcul al penalității, al ratei dobânzii și/sau al ratei de credit, la modalitățile de garantare de către client a rambursării la scadență a creditului, precum și la modul de evaluare de către Societate a bonității clientului.
2. Regulamentul asigură atingerea următoarelor scopuri:
  - Stabilirea unui set unitar de reguli care să reglementeze lucru cu clienții Societății, în vederea respectării obligațiilor ce revin Societății, în calitate de organizație de creditare nebancară, în conformitate cu legislația în vigoare și în vederea atingerii scopului Societății de a presta servicii de înaltă calitate clienților săi pentru o dezvoltare durabilă, atât în vederea fidelizării clienților existenți, cât și în vederea atragerii noilor clienți;
  - Stabilirea responsabilităților salariaților Societății cu privire la exercitarea atribuțiilor de serviciu cu bună credință și profesionalism, întrucât salariații Societății sunt cei care nemijlocit reprezintă Societatea în relațiile cu clienții și contribuie la formarea și menținerea bunei reputații profesionale a Societății și a calității serviciilor prestate.

## **Capitolul II. Criteriile și condițiile de prestare a serviciilor**

3. Prezentul Regulament este un document intern principal, în baza căruia Societatea își organizează activitățile în procesul de prestare a serviciilor și servește drept ghid pentru proiectarea altor reglementări interne privind prestarea serviciilor.

## **Capitolul III. Creditele oferite de Societate**

4. Societatea oferă clienților săi credite potrivit ofertelor Societății, care au fost aprobate în vederea oferirii acestora clienților și sunt publicate pe pagina web.
5. Salariații Societății vor prezenta clienților informația aferentă serviciului de credit, inclusiv valoarea creditului, valoarea totală plăabilă a creditului, termenul creditului, mărimea ratelor lunare potrivit graficului de rambursare (după caz), comisioanele și dobânda aferentă, dobânda anuală efectivă, precum și consecințele în caz de neonorare corespunzătoare a obligațiilor contractuale, inclusiv penalitățile aplicabile atât la prezentarea informației precontractuale, precum și la semnarea contractului, cu anexele/ amendamentele la acesta.
6. Salariații Societății vor prezenta explicații clienților și vor răspunde la întrebările cu referire la creditele oferite de Societate.
7. Societatea are dreptul, la discreția sa și/sau în scop de marketing, să aplice reduceri de până la 100% din dobânda creditului, precum și din comisioane și alte costuri. Societatea este în drept să efectueze acte unilaterale de remiteri de datorie (casare a sumelor calculate), având în vedere că asemenea acțiuni sunt în beneficiul clientului și sunt aprobate de Societate.

8. Suplimentar, Societatea este în drept să organizeze periodic diverse tombole și campanii care sunt aduse la cunoștință publică și care permit clienților să obțină anumite reduceri a remunerațiilor contractuale, precum și să câștige anumite premii de la Societate.

#### **Capitolul IV. Componentele costului total al serviciilor.**

9. Costul total al serviciilor prestate de către Societate include toate costurile, inclusiv dobânda, comisioanele, taxele și orice alt tip de costuri pe care le suportă debitorul în legătură cu creditul obținut și care sunt cunoscute de Societate.
10. Dobânda: procentul respectiv din Credit, ce trebuie plătit pentru folosirea creditului, specificată pentru comoditatea debitorului ca o sumă în MDL sau în procente în contract, considerând că anul are 365 zile și 366 zile în anul bisect.
11. Penalitățile aplicabile vor fi calculate conform modului stabilit de către Societate în actele sale interne și în contractele încheiate cu debitorii, cu respectarea prevederilor legislației, inclusiv a Legii nr. 202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori.  
Debitorul va trebui să plătească Penalitatea de Întârziere pentru fiecare zi de întârziere, calculată ca procent stipulat în contract, începând din prima zi după termenul de plată și până la plata totală a tuturor sumelor restante în baza contractului.

#### **Capitolul V. Salariații**

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

#### **Capitolul VI. Clienții**

13. Clienții sunt persoane fizice care:

- Confirmă că au capacitate de exercițiu deplină să acționeze și nu sunt sub influența substanțelor alcoolice, narcotice și/sau psihotrope;
- Acționează ca persoană fizică și nu reprezintă interesele vreunei persoane juridice, întreprinzător individual sau altă persoană (beneficiar);
- Confirmă datele cu caracter personal și informația specificată în cererea de aplicare pentru credit, precum și faptul că toate celelalte documente depuse și informații furnizate Societății sunt corecte, complete și veridice până în ziua în care notifică Societatea despre careva modificări;
- Confirmă că au fost informați despre toate condițiile referitoare la acordarea creditului și rambursarea acestuia, inclusiv, dar fără limitare, metodele disponibile de plată, precum și

remunerațiile contractuale plătibile (inclusiv, dar fără limitare, dobânda creditului, penalitățile, comisioanele și costurile, suma totală plătibilă);

- Conștientizează prelucrarea, după caz, a următoarelor date personale, în corespondere cu legea în vigoare și cu consimțământul exprimat (în cazul în care consimțământul este necesar) Societății: nume, prenume, patronimic, sex, data și locul nașterii, vârstă, starea civilă, limba de comunicare, semnătură, date a membrilor familiei (în cazul în care sunteți membru de familie a persoanei expuse politic), date ale persoanei expuse politic (în cazul în care sunteți persoană asociată persoanei expuse politic), cetățenie, semnătură electronică, număr de telefon și email, profesie/funcție, date privind situație economico-financiară, date bancare, imagine, adresă (domiciliu/reședință), loc de muncă, profesie/funcție, IDNP (numărul personal de identificare), date privind bunurile deținute de către debitor, caracteristici fizice, date din buletinul de identitate, date ale persoanei de contact, date ale reprezentantului debitului, informații privind participarea la promoții sau alte campanii efectuate de creditor, informații privind plătile efectuate către creditor, informații privind accesul la pagina web [www.sebo.md](http://www.sebo.md), precum și interacțiunea cu pagina web, adresa IP, informații primite din cookie-uri și tehnologii similare, care ne oferă date despre preferințele și interesele utilizatorilor (în cazul accesării paginii web), precum și a altor date, în conformitate cu legislația și actele normative în vigoare, cu scopul:
  - Executării obligațiilor ce derivă din contract;
  - Creării de rapoarte de credit, colectare debite/recuperare creanțe, servicii financiar-bancare, statistică, analiză a solvabilității/situatiei economico-financiare;
  - Prospectării comerciale și marketing direct, transmiterii debitului informației despre creditor sau persoane terțe ce se află în legătură cu creditorul, inclusiv informației comerciale în scop de marketing sau publicitate, și anume să primească materiale promoționale de la creditor, prin intermediul serviciilor poștale tradiționale sau prin intermediul mijloacelor electronice (ex. telefon, SMS la numărul de telefon și/sau e-mail, prin intermediul profilului de pe portal, sau prin alte mijloace electronice);
  - Primirii și transmiterii informației către birourile istoriilor de credit, stat, instituții municipale și/sau autorități de supraveghere, executori judecătoreschi, colectori de creanțe, prestatori de servicii care furnizează instrumente necesare de care avem nevoie în mod rezonabil în scopul desfășurării activității, precum și compilarea și transferarea datelor de la/la alte persoane terțe, în conformitate cu legea;
  - Verificarea autenticității datelor personale ale debitului din diferite baze de date publice și/sau private;
  - Comunicării și furnizării de servicii pentru clienți, precum și supravegherea tehnică, analiza și înbunătățirea serviciilor prestate;
  - Transmiterii transfrontaliere a datelor personale în Republica Letonă și Ungaria;
  - Cesionării drepturilor născute din contract către persoanele terțe;
  - Evaluării solvabilității/bonității clientului sau altor factori semnificativi ce influențează încheierea și executarea contractului încheiat cu Societatea. Bonitatea clientului este evaluată având în vedere, inclusiv: informația furnizată de Biroul istoriilor de Credit Infodebit SRL precum și alte birouri al istoriilor de credit, 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 Societății;

- În alte scopuri, în conformitate cu legislația și actele normative în vigoare.

14. Clienții Societății vor dispune de un act de identitate valabil, pentru a fi identificat de către Societate, vor completa chestionarul pentru a intra în relații cu Societatea și vor furniza datele solicitate de Societate în vederea îndeplinirii corespunzătoare a procedurilor cu privire la cunoașterea clienților.
15. Societatea va transmite clienților, în corespondere cu acordul exprimat, informație despre Societate sau persoane terțe ce se află în legătură cu aceasta, inclusiv informație comercială în scop de marketing sau publicitate, materiale promoționale de la Societate, partenerii Societății prin intermediul serviciilor poștale tradiționale sau prin intermediul mijloacelor electronice (ex. telefon, SMS, e-mail).
16. Clienții Societății urmează să conștientizeze riscurile în legătură cu încheierea contractului, inclusiv, dar fără limitare, că statistica datelor despre client nu garantează aceleași date în viitor, costuri suplimentare pot fi aplicate de către persoane terțe, precum comisioane la transfer, costuri de validare, mediere, cheltuieli de judecată și/sau executare etc., consecințe negative pot apărea în cazul în care debitorul încalcă dispozițiile contractului (ex. penalitățile calculate potrivit prevederilor contractuale).
17. Orice litigiu apărut în legătură cu contractul încheiat cu Societatea 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.

## **Capitolul VII. Evaluarea bonității clientului**

18. Înainte de încheierea unui contract de credit, precum și în cazul în care creditorul și debitorul convin să modifice suma totală a creditului stabilită în contract, Societatea evaluează bonitatea clientului pe baza unui volum suficient de informații obținute inclusiv de la client și, după caz, pe baza consultării bazei de date relevante.
19. La evaluarea bonității, Societatea asigură colectarea și evaluarea informațiilor cu privire la: veniturile confirmate ale clientului, diversitatea, sustenabilitatea, dinamica posibilă a venitului în viitor în baza factorilor obiectiv cunoscuți; obligațiile clientului în temeiul contractelor de credit în curs de executare cumulate cu obligațiile de plată care derivă din contractul de credit solicitat, precum și alte obligații financiare ale acestuia pe baza unui volum suficient de informații obținute inclusiv de la client și, după caz, pe baza consultării bazei de date relevante; istoria de credit a clientului, obligațiile de credit restante și alte informații despre îndeplinirea necorespunzătoare a obligațiilor financiare curente sau anterioare, inclusiv a obligațiilor sub formă de sancțiuni pecuniare (contravenționale, penale etc.); impactul circumstanțelor confirmate de client sau cunoscute de creditor asupra situației financiare a clientului, precum și al altor factori, care pot afecta capacitatea clientului de a-și îndeplini obligațiile financiare, care pot provoca probleme financiare sau îndatorarea excesivă.

20. În scopul evaluării bonității clienților, Societatea este în drept să utilizeze informații primite de la client, din sistemele de evidență/bazele de date relevante și, după caz, de la birourile istoriilor de credit.

### **Capitolul VIII. Etapele lucrului cu Clienții**

21. Lucrul cu clienții Societății se desfășoară în corespundere cu etapele indicate mai jos. Unele etape ar putea să nu fie aplicabile în relația cu clienții, în principal, în dependență de comportamentul de achitare al acestora.
22. Societatea pune la dispoziția clientului, cu suficient timp înainte de încheierea unui contract și pe un suport durabil, un volum de informații suficiente pentru a asigura respectarea dreptului la informare al acestuia și, respectiv, posibilitatea reală de a lua o decizie informată cu privire la eventuala beneficiere de serviciile prestate de către Societate.
23. În cadrul etapei precontractuale Societatea identifică clientul și recepționează informația cu privire la serviciul de care Clientul este interesat. Clientul depune cererea de aplicare pentru credit. Clientul se identifică printr-un act de identitate valabil și furnizează informația necesară în vederea respectării procedurilor cu privire la cunoașterea clientului, precum și în vederea evaluării solvabilității clientului. În dependență de rezultatul examinării cererii de către Societate, clientul este notificat cu privire la acceptarea sau refuzul cererii de eliberare a creditului, precum și este informat cu privire la suma creditului acordată de Societate. Clientului îi este furnizată informația pre-contractuală în vederea evaluării de către client a ofertei Societății și luării unei decizii în privința contractării sau necontractării creditului. Clientului îi sunt oferite actele aferente contractului de credit, pentru a lua cunoștință cu acestea.
24. În cazul acceptării de către Client a condițiilor contractuale ale Societății și după oferirea tuturor clarificărilor necesare, Societatea încheie, cu clientul, contractul de credit. Actele de creditare indică informația financiară obligatorie, inclusiv, dar fără a se limita, suma totală plătibilă, data, dătile de plată, sumele spre rambursare.
25. Contractul încheiat cu clientul corespunde ofertei actuale a Societății și dezvăluie toate componentele costului total al creditului, dobânda anuală efectivă, modul de calcul al penalității, al ratei dobânzii. Aceeași informație este stabilită și în informația precontractuală.
26. Penalitatea de întârziere, comisioanele și dobânda pentru creditele acordate sunt plafonate conform restricțiilor cadrului normativ în vigoare.
27. La alegerea clientului, suma creditului poate fi eliberată Clientului la sucursalele/ oficiile secundare ale Societății sau prin transfer bancar.
28. Clientul are obligația să efectueze plata remunerațiilor contractuale datorate în corespundere cu prevederile contractului de credit, la data indicată în contractul de credit, la fel și în cazul Liniei de Credit - plățile urmează a fi efectuate lunar, în corespundere cu graficul de rambursare atașat la contractul de credit. Rambursarea sumelor datorate urmează a fi efectuate prin una din următoarele metode:
- Plata la sucursalele sau oficiile secundare ale Societății;
  - Plata prin transfer bancar în contul bancar al Societății;
  - Plata prin terminale de plată în numerar a prestatorilor de servicii de plată.

29. În cazul efectuării plății prin transfer bancar, plata este considerată ca fiind făcută când suma este creditată în contul bancar la Societății.
30. În cazul în care Clientul nu înregistrează restanțe la efectuarea plășilor contractuale sau în cazul în care întârzierea Clientului nu depășește cumulativ 30 zile de întârziere, Societatea este de acord să accepte acordarea unei Prelungiri. Prelungirea se aplică la cererea Debitorului, care poate fi acceptată de Creditor. În cazul Prelungirii, toate plășile (ratele lunare) indicate în Graficul de rambursare vor fi amânate pentru 31 zile.
31. În derularea relașilor contractuale între clienți și Societate, clienții pot apela pentru diverse întrebări la serviciul suport clienți.
32. Deși Societatea contează pe comportamentul contractual exemplar al clienților, există riscul ca anumiți clienți să întâmpine dificultăți la achitarea creditului, din diverse cauze subiective sau obiective.
33. Pentru situașiiile de întârziere a plășilor contractuale de către clienți, am putea aplica penalitășii contractuale, iar în cazul în care Clientul înregistrează o întârziere de o perioadă mai îndelungată, Societatea își rezervă dreptul, de a rezilia anticipat contractul cu clientul și să declare datoria scadentă.
34. Societatea poate acorda anumite facilităști clienților săi, la achitarea datorilor în mod individual, astfel de măsuri având scopul să ajute, în final, clienții să-și onoreze obligașiiile contractuale asumate fașă de Societate.
35. Societatea este în drept să apeleze la companiile externe de colectare a datorilor, precum și la instanșă de judecată în vederea încasării sumelor datorate acesteia.

## **Capitolul IX. Dispozișii finale**

36. Dispozișiiile prezentului Regulament se completează cu reglementările interne ale Societății și fișele de post pentru fiecare funcție din cadrul Societății.
37. Pe lângă prevederile prezentului Regulament și altor reglementări interne ale Societății, în relașiiile cu clienții Societatea se va conduce și de prevederile legislașiei, în special ale Legii nr. 202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori.
38. Prezentul Regulament va fi revizuit periodic, rezultatele reviziei urmând a fi documentate și procedura actualizată cu noua versiune aplicabilă.
39. Prezentele Reguli vor fi puse în aplicare de către salariașii Societății.