



**REGULI
GENERALE
DE LUCRU CU CLIENȚII**

cu modificările la 09.12.2018

„SEBO CREDIT” S.R.L.

MD-2001, str. Mitropolit Varlaam, 63/23, et. 6, mun. Chișinău, Republica Moldova

1. Dispoziții generale

Prezentele reguli constituie reguli generale de lucru cu clienții (în continuare numite **„Reguli”**) sunt elaborate ca parte a procedurilor interne aplicabile de către organizația de microfinanțare (organizația de creditare nebancaară) „SEBO CREDIT” S.R.L. (denumită în continuare **„Compania”**) și angajații săi în lucrul cu clienții companiei la acordarea împrumuturilor / creditelor de către Companie.

2. Scopuri

Regulamentul asigură atingerea următoarelor scopuri:

- Stabilirea unui set unitar de reguli care să reglementeze lucrul cu clienții Companiei, în vederea respectării obligațiilor ce revin Companiei, în calitate de organizație de creditare nebancaară, în conformitate cu legislația în vigoare și în vederea atingerii scopului Companiei de a presta servicii de o înaltă calitate clienților săi pentru o dezvoltare durabilă, atât în vederea fidelizării clienților existenți cât și în vederea atragerii noilor clienți;
- Stabilirea responsabilităților angajaților companiei cu privire la exercitarea atribuțiilor de serviciu cu bună credință și profesionalism, întrucât angajații Companiei sunt cei care nemijlocit reprezintă Compania în relațiile cu clienții și contribuie la formarea și menținerea bunei reputații profesionale a Companiei și a calității serviciilor prestate.

3. Împrumuturile / creditele oferite de Companie

Compania oferă clienților săi împrumuturi / credite potrivit ofertelor Companiei, care au fost aprobate în vederea oferirii acestora clienților.

Compania oferă împrumuturi / credite:

- pe termen scurt (până la 30 zile) și/sau
- pe termen lung pe un termen de până la 48 luni.

Angajații Companiei vor prezenta clienților informația aferentă serviciului de împrumut / credit, inclusiv valoarea împrumutului, valoarea totală plătitibilă a împrumutului, termenul împrumutului, 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 la acesta.

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

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

Suplimentar, Compania este în drept să organizeze periodic diverse tombola și campanii care permit clienților să obțină anumite reduceri a remunerațiilor contractuale, precum și să câștige anumite premii de la Companie.

4. Angajații Companiei

Angajații Companiei își vor desfășura activitatea cu bună-credință și profesionalism, în corespundere cu atribuțiile de serviciu. Angajații care interacționează nemijlocit cu clienții Companiei, pe lângă explicațiile generale legate de serviciile oferite clienților în corespundere cu documentele de creditare, vor explica, la

„SEBO CREDIT” S.R.L.

MD-2001, str. Mitropolit Varlaam, 63/23, et. 6, mun. Chișinău, Republica Moldova

cererea Clienților și alte aspecte ale contractelor de credit care necesită clarificări suplimentare. În caz de necesitate angajații vor apela la superiorul direct pentru clarificări suplimentare.

5. Clienții Companiei

Clienții Companiei sunt persoane fizice, 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 împrumut, precum și faptul că toate celelalte documente depuse și informații furnizate Companiei sunt corecte, complete și veridice până în ziua în care notifică Compania despre careva modificări;
- confirmă că au fost informați despre toate condițiile referitoare la acordarea împrumutului și rambursarea acestuia, inclusiv, fără limitare, metodele disponibile de plată, precum și remunerațiile contractuale plătibile (inclusiv, fără limitare, dobânda împrumutului, penalitățile, comisioanele și costurile, suma totală plătibilă);
- conștientizează prelucrarea datelor personale în corespundere cu consimțământul exprimat Companiei (verificarea autenticității datelor personale din diferite baze de date publice și / sau private, colectarea de date (inclusiv imaginea vizuală) a datelor personale (nume, prenume, patronimic, sex, data și locul nașterii, semnătură, date a membrilor de familie, cetățenie, semnătură digitală, număr de telefon și fax, email, profesie / funcție, situație familială, situație economico-financiară, date bancare, imagine, adresă (domiciliu/reședință), loc de muncă, IDNP (numărul personal de identificare), date privind bunurile deținute de către Împrumutat, caracteristici fizice, date din buletinul de identitate), inclusiv cu scopul:
 - executării obligațiilor ce derivă din contract;
 - creării de rapoarte de credit, colectare debite / recuperare creanțe, servicii financiar-bancare, statistică, analiză a solvabilității / situației economico-financiare, prospectare comercială și marketing direct prin mesaje SMS la numărul indicat în Cerere, precum și primirii și transmiterii informației către birourile istoriilor de credit, stat, instituții municipale și/sau autorități de supraveghere;
 - evaluării solvabilității clientului sau altor factori semnificativi ce influențează încheierea și executarea contractului încheiat cu Compania.

Clienții Companiei vor dispune de un act de identitate valabil, pentru a fi identificat de către Companie, vor completa Chestionarul pentru a intra în relații cu Compania și vor furniza datele solicitate Companiei în vederea îndeplinirii corespunzătoare a procedurilor cu privire la cunoașterea clienților.

Compania va transmite Clienților, în corespundere cu acordul exprimat, informație despre Companie sau persoane terțe ce se află în legătură cu aceasta, inclusiv informație comercială în scop de marketing sau publicitate, și anume să primească materiale promoționale de la Companie, partenerii Companiei prin intermediul serviciilor poștale tradiționale sau prin intermediul mijloacelor electronice (i.e. telefon, SMS la și/sau e-mail);

Clienții Companiei urmează să conștientizeze riscurile în legătură cu încheierea Contractului, inclusiv, fără limitare, că (i) statistica datelor despre client nu garantează aceleași date în viitor, (ii) costuri suplimentare pot fi aplicate de către persoane terțe, precum comisioane la transfer, costuri de validare, comisioane de colectare a datoriilor, mediere, cheltuieli de judecată și/sau executare etc., (iii) consecințe negative pot apărea în cazul în care Împrumutatul încalcă dispozițiile contractului (e.g. penalitățile).

„SEBO CREDIT” S.R.L.

MD-2001, str. Mitropolit Varlaam, 63/23, et. 6, mun. Chișinău, Republica Moldova

Orice litigiu apărut în legătură cu contractul încheiat cu Compania va fi soluționat prin înțelegere reciprocă. În cazul imposibilității de a soluționa litigiile în ordine extrajudiciară, litigiile vor putea fi deferite instanțelor de judecată competente din Republica Moldova.

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

6. Etapele lucrului cu Clienții Companiei

Lucrul cu clienții Companiei se desfășoară în corespundere cu etapele indicate mai jos. Unele etape ar putea să nu fie aplicabile în relația cu Clienții, în principal dependentă de comportamentul de achitare al acestora.

6.1. Etapa precontractuală

În cadrul etapei precontractuale Compania identifică Clientul și recepționează informația cu privire la serviciul de care Clientul este interesat. Clientul depune cererea de aplicare pentru credit/împrumut. 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 dependentă de rezultatul examinării cererii de către Companie, Clientul este notificat cu privire la acceptarea sau refuzul cererii de eliberare a împrumutului/creditului, precum și este informat cu privire la suma creditului acordată de Companie. Clientului îi este furnizată informația pre-contractuală în vederea evaluării de către client a ofertei Companiei și luării unei decizii în privința contractării sau necontractării împrumutului / creditului. Clientului îi sunt oferite actele aferente contractului de împrumut, pentru a face cunoștință cu acestea.

6.2. Încheierea contractului

În cazul acceptării de către Client a condițiilor contractuale ale Companiei și după oferirea tuturor clarificărilor necesare, Compania încheie cu Clientul contractul de împrumut /credit. Actele de creditare indică informația financiară obligatorie, inclusiv suma totală plătitibilă, data, datele de plată, sumele spre rambursare.

6.3. Eliberarea împrumutului/creditului

La alegerea clientului, suma împrumutului poate fi eliberată Clientului la unul dintre oficiile Companiei sau prin transfer bancar.

6.4. Efectuarea plăților pentru împrumutul / creditul contractat

Clientul are obligația să efectueze plata remunerațiilor contractuale datorate în corespundere cu prevederile contractului de împrumut. În cazul Împrumutului pe Termen Scurt – data de plată este o singură dată calendaristică indicată în contractul de împrumut / credit, în cazul Împrumutului pe Termen Lung – plățile urmează a fi efectuate lunar, în corespundere cu graficul de rambursare atașat la contractul de împrumut / credit. Rambursarea sumelor datorate urmează a fi efectuate prin una din următoarele metode:

- Plata la unul dintre oficiile secundare ale Companiei; sau
- Plata prin transfer bancar în contul bancar al Companiei.

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

„SEBO CREDIT” S.R.L.

MD-2001, str. Mitropolit Varlaam, 63/23, et. 6, mun. Chișinău, Republica Moldova

În cazul în care Clientul nu înregistrează restanțe la efectuarea plăților contractuale sau în cazul în care întârzierea Clientului nu depășește cumulativ 30 zile de întârziere, Compania este de acord să accepte acordarea unei Perioade de prelungire a datei de plată în cazul împrumutului pe termen lung. Comisionul de Gestione la Prelungire este unul opțional, indicat în dispozițiile generale și dispozițiile cu privire la oferirea împrumutului și trebuie plătit la momentul în care cererea de prelungire este procesată.

În derularea relațiilor contractuale între Clienți și Companie, Clienții pot apela pentru diverse întrebări la numărul de telefon 022-896-897, destinat serviciului suport clienți.

6.5. Intrarea clientului în restanță și recuperarea creanțelor

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

Pentru situațiile de întârziere a plăților contractuale a plăților de către Clienți, se aplică penalități contractuale, iar în cazul în care Clientul înregistrează o întârziere de o perioadă mai îndelungată, Compania își rezervă dreptul, de a rezilia anticipat contractul cu Clientul și să declare datoria scadentă.

Compania poate acorda anumite facilități Clienților săi, la achitarea datoriilor în mod individual, astfel de măsuri având scopul să ajute în final clienții să -și onoreze în final obligațiile contractuale asumate față de Companie.

Compania este în drept să apeleze la companii externe de colectare a datoriilor, precum și la instanța de judecată în vederea încasării sumelor datorate acesteia.

7. Dispoziții finale

Prezentele Reguli vor fi publicate în oficiile și pe pagina web a Companiei și vor fi puse în aplicare de către Angajații Companiei.

Administrator  Sergiu Sobuleac

