MICROINVEST
CREDITE PENTRU OAMENI HARNICI

Chișinau, bd. Renașterii Naționale 12, Republica Moldova
Tel.: +373 22 801 701
e-mail: microinvest@microinvest.md, www.microinvest.md

Anexa nr. 1

la Ordinul nr. 5284 din 13.03.2025

REGULI
INTERNE DE LUCRU CU CLIENȚII
O.C.N. "MICROINVEST" S.R.L.

(versiunea 1.1)

Martie 2025

Malenchi

Chișinau, bd. Renașterii Naționale 12, Republica Moldova
Tel.: +373 22 801 701
e-mail: microinvest@microinvest.md, www.microinvest.md

APROBAT				
Versiune	**Aprobat de**	**Data aprobării**	**Semnătura**	**Data intrării în vigoare**
1.0	Svinarenco Dumitru	22 aprilie 2024		24 aprilie 2024
1.1	Svinarenco Dumitru	13 martie 2025		18 martie 2025

Chișinau, bd. Renașterii Naționale 12, Republica Moldova
Tel.: +373 22 801 701
e-mail: microinvest@microinvest.md, www.microinvest.md

CUPRINS:

1. NOȚIUNI GENERALE 4
2. INTERACȚIUNEA CU CLIENȚII PER ETAPE ALE PROCESULUI DE CREDITARE 4
2.1. ETAPA PRECONTRACTUALĂ 5
2.2. ÎNCHEIEREA CONTRACTULUI 5
2.3. RAMBURSAREA CREDITULUI 6
2.4. MONITORIZAREA CREDITELOR 6
3. DISPOZIȚII FINALE 6

Malenchi

Chișinau, bd. Renașterii Naționale 12, Republica Moldova
Tel.: +373 22 801 701
e-mail: microinvest@microinvest.md, www.microinvest.md

1. NOȚIUNI GENERALE

Prezentele Reguli interne de lucru cu Clienții (denumite în continuare "*Reguli*") sunt elaborate ca parte a procedurilor interne aplicate de către angajații O.C.N. "MICROINVEST" S.R.L. (denumită în continuare "*Companie*") în interacțiunea cu Clienții în procesul de acordare a creditelor de către Companie.

Termenii și expresiile utilizate în aceste Reguli au semnificațiile prevăzute în actele normative în vigoare ale Republicii Moldova, care reglementează activitatea de creditare nebancară, reglementările interne ale Companiei aferente domeniului respectiv, precum și în contractul de credit, și alte contracte asiguratorii aferente acestuia.

Cu referire la serviciul de creditare online oferit de Companie, raporturilor dintre Clienți și Companie le sunt aplicabile, de asemenea, prevederile Legii nr. 157 din 18 iulie 2014 despre încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum și Legii nr. 202 din 12 iulie 2013 privind contractele de credit pentru consumatori.

Obiectivele actului respectiv constau în stabilirea unui set unitar de reguli care să reglementeze interacțiunea cu clienții Companiei, întru respectarea obligațiilor ce-i revin Companiei, în calitate de organizație de creditare nebancară, în conformitate cu legislația în vigoare și în vederea atingerii scopului Companiei de a trata Clienții în mod egal, echitabil și de a presta servicii de calitate înaltă Clienților săi pentru o dezvoltare viabilă, atât în vederea cultivării fidelității Clienților existenți, cât și în vederea atragerii Clienților noi, precum și stabilirea responsabilităților angajaților Companiei cu privire la exercitare 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 unei bune reputații profesionale a Companiei, și a calității serviciilor prestate.

2. INTERACȚIUNEA CU CLIENȚII PER ETAPE ALE PROCESULUI DE CREDITARE

Angajații Companiei prezintă Clienților informația aferentă creditelor oferite și anume: valoarea acestora, valoarea totală plătibilă, termenul, mărimea ratelor lunare potrivit graficului de rambursare (după caz), comisioanele și dobânda aferentă, dobânda anuală efectivă, consecințele, în caz de neonorare corespunzătoare a obligațiilor contractuale, penalitățile aplicabile etc., precum și prezintă explicații Clienților, și răspund la întrebările cu referire la creditele oferite.

Compania transmite Clienților, în corespundere cu acordul exprimat, informația despre Companie sau persoane terțe ce se află în legătură cu aceasta, inclusiv, informația comercială în scop de marketing sau publicitate și anume, materiale, sunete promoționale de la Companie și partenerii săi, prin intermediul mijloacelor electronice (i.e. SMS și/sau e-mail).

Mai jos sunt descrise regulile de lucru cu Clienții Companiei la fiecarea etapă a procesului de creditare.

Malenchi

Chișinau, bd. Renașterii Naționale 12, Republica Moldova
Tel.: +373 22 801 701
e-mail: microinvest@microinvest.md, www.microinvest.md

2.1. ETAPA PRECONTRACTUALĂ

La etapa precontractuală Compania recepționează informația cu privire la serviciul de care Clientul este interesat și îi furnizează informația solicitată prin mai multe canale de comunicare, cum ar fi site-ul companiei, cabinetul personal al acestuia accesat de pe pagina web a companiei sau prin intermediul aplicației mobile Microinvest, operatorul Call-Centrului, reprezentanții oficiilor secundare, parteneri. Ulterior, Clientul depune cererea de aplicare pentru credit. Clientul se identifică print-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, iar în cazul identificării și încheierii actelor la distanță inclusiv se asigură transmiterea în direct a fotografiei cu elemente de verificare a prezenței fizice, înregistrarea originalului actului de identitate în timpul transmisiunii în direct și captarea imaginii faciale a clientului.

În dependență de rezultatul examinării cererii de către Companie, Clientul este notificat cu privire la acceptarea sau refuzul cererii de eliberare a creditului. Clientului consumator îi sunt furnizate informațiile precontractuale în vederea evaluării de către acesta a ofertei Companiei și luării unei decizii în privința contractării sau necontractării creditului, precum și i se oferă, la solicitare un exemplar al proiectului de contract de credit, și alte acte aferente contractului, după caz, pentru a face cunoștință cu acestea.

În cazul în care, viitorul contract de credit urmează a fi garantat printr-o fidejusiune, înainte de asumarea acesteia, angajații Companiei explică în mod obligatoriu potențialului fidejusor efectele generale ale fidejusiunii preconizate și riscurile concrete la care se expune fidejusorul, conform informațiilor disponibile Companiei, având în vedere situația financiară a Clientului-debitor.

2.2. ÎNCHEIEREA CONTRACTULUI

În cazul acceptării ofertei de către Client și ulterior negocierii tuturor clauzelor contractuale, Compania încheie cu Clientul contractul de credit, care cuprinde informația financiară obligatorie, inclusiv, dar fără a se limita la: suma totală plătibilă, dățile de plată, sumele spre rambursare, etc..

După caz, Compania urmează să încheie cu Clientul și alte acte care garantează rambursarea creditului (contract de gaj/ipotecă, fidejusiune, declarații, acorduri adiționale, alte acorduri, etc.).

La alegerea Clientului, suma creditului îi poate fi eliberată la unul dintre oficiile Companiei sau prin transfer bancar. În cazul în care, creditul este contractat de către Client prin intermediul partenerului Companiei, în scopul procurăriii produselor și/sau achitării/intenționării achitării datoriilor față de acesta, atunci suma creditului se transferă de către Companie nemijlocit partenerului său.

În derularea relațiilor contractuale între Clienți și Companie, Clienții pot apela Call-Centrul pentru diverse întrebări la numărul de telefon 022 801 701, destinat serviciului Suport Clienți. Totodată, Clienții pot contacta Compania prin oricare dintre următoarele modalități: expedierea unei scrisori poștale la adresa Oficiului Central sau la oricare din adresele oficiilor secundare ale Companiei, discuția cu un angajat prin prezentarea personală în oricare oficiu secundar sau Oficiul Central al Companiei, precum și transmiterea unui mesaj prin intermediul rețelelor sociale pe pagina Companiei.

Malenchi

Chișinau, bd. Renașterii Naționale 12, Republica Moldova
Tel.: +373 22 801 701
e-mail: microinvest@microinvest.md, www.microinvest.md

2.3. RAMBURSAREA CREDITULUI

Clientul are obligația să ramburseze creditul în corespundere cu prevederile contractului și graficul de rambursare atașat la contract. Totodată, graficul de rambursare, precum și suma spre achitare, și starea actuală a creanțelor pot fi vizualizate, inclusiv, în Cabinetul personal al Clientului și în aplicația mobilă Microinvest. Informația despre metodele de achitare a creditului este disponibilă pe site-ul Companiei – https://microinvest.md/, la compartimentul *Cum achiți creditul* (https://microinvest.md/cum-achiti-creditul/).
În cazul în care, survin situații neprevăzute care pot duce la neonorarea în termen de către Client a obligațiilor aferente contractului de credit, cel din urmă este obligat să comunice Companiei toate circumstanțele survenite, pentru a preveni situația de incapacitate de plată prin găsirea unor soluții amiabil acceptate.
Compania poate conveni cu Clienții săi asupra unor condiții individuale pentru achitarea datoriilor, astfel de măsuri având scopul să ajute în final Clienții să-și onoreze obligațiile contractuale asumate față de Companie.

2.4. MONITORIZAREA CREDITELOR

Procesul de monitorizare a creditelor constă în urmărirea evenimentelor aferente procesului de creditare și verificarea îndeplinirii obligațiilor asumate de către părți în baza contractului de credit, și contractelor care garantează rambursarea acestora (gaj/ipotecă, fidejusiune, etc.).
În cazul înrăutățirii calității rambursării creditului, Compania poate recurge la măsurile aferente colectării datoriilor restante, care includ, dar nu se limitează la:

- contactarea și discuții la telefon;
- expedierea SMS-urilor și a scrisorilor;
- expedierea și înregistrarea preavizelor;
- examinarea posibilității rescadențării plăților, la solicitarea Clientului;
- transmiterea dosarului la companii de colectare a datoriilor, etc..

În caz, dacă măsurile întreprinse nu duc la achitarea datoriilor restante, Compania purcede la adresarea în instanțele de judecată/organele de executare competente pentru încasarea în mod forțat a sumelor datorate, inclusiv, din contul vânzării bunurilor gajate/ipotecate.

3. DISPOZIȚII FINALE

Prezentele Reguli intră în vigoare la data aprobării și devin obligatorii pentru toți angajații Companiei vizați. Prevederile din prezentele Reguli vor fi supuse modificării sau revizuirii periodic sau de ori de câte ori va fi necesar. Compania își rezervă dreptul de a efectua în orice moment modificări la Regulile interne de lucru cu clienții O.C.N. "MICROINVEST" S.R.L., fără obligația de notificare, în cazul în care modificarea respectivă este impusă de legislația în vigoare.
Regulile date, precum și orice modificare propusă va fi adusă la cunoștință persoanelor vizate prin publicarea versiunii actualizate pe site-ul Companiei, cât și la panourile informative din incintele Oficiilor Companiei.

Malenchi