



APROBAT

prin Decizia asociatului unic

al O.C.N. "Mogo Loans" S.R.L. din 22 martie 2019.

## REGULAMENTUL PRIVIND PRESTAREA SERVICIILOR DE CĂTRE O.C.N. "MOGO LOANS" S.R.L.

### Capitolul I. Dispoziții generale

1. Regulamentul privind prestarea serviciilor de către O.C.N. "Mogo Loans" S.R.L. (în continuare "**Regulament**"), stabilește reguli ce se referă la criteriile și condițiile de prestare a serviciilor de către O.C.N. "Mogo Loans" S.R.L. (în continuare "**Societatea**"), inclusiv la dezvăluirea componentelor costului total al serviciului, a modului de calcul al penalității, al ratei dobânzii și/sau al ratei de leasing, 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. Termenii utilizați în prezentul Regulament au semnificațiile prevăzute în Legea cu privire la organizațiile de creditare nebancaară nr. 1 din 16.03.2018, Legea privind contractele de credit pentru consumatori nr. 202 din 12.07.2013, precum și mai jos.
  - *aport propriu*: partea din preț final de vânzare al automobilului pe care clientul o achită la momentul achiziției acestuia. În cazul *Pledge Loan*, aportul propriu reprezintă o sumă nominală (fără a reprezenta flux de numerar) care se deduce din preț final de vânzare al automobilului ce urmează a fi finanțat;
  - *debitor*: clientul Societății persoană fizică care are contractat un produs de finanțare de la Societate;
  - *rată lunară a creditului*: rată calculată pe bază de anuități, care include capitalul, dobânda calculată și, după caz, comisionul lunar de deservire;
  - *durata leasingului/creditului*: durata în luni a finanțării acordate, care nu poate depăși 84 de luni;
  - *ERP*: sistem operațional de procesare, înregistrare, acordare, colectare și monitorizare a aplicațiilor pentru finanțările acordate, în care sunt documentate și validate toate informațiile obținute și analizate în procesul de creditare, precum și toate informațiile legate de tragere, încasări de rate, orice alte tipuri de încasări aferente finanțărilor. Sistemul furnizează datele pentru rapoarte periodice privind portofoliul de credite (contracte) clasificate funcție de starea aplicației în:
    - activ (*Active*);
    - terminat (*Terminated*);
    - plătit (*Paid*);
  - *grad de îndatorare*: raportul dintre obligațiile totale de natură creditară (cele existente și cele aferente finanțării oferite de Societate) și veniturile eligibile ale clientului;
  - *preț final de vânzare a automobilului*: valoare pe care Societatea o atribuie automobilului finanțat în leasing (sau preluat în garanție în cazul *Pledge Loan*) în urma analizei valorilor de piață colectate de pe paginile web ale vânzărilor și ajustată apoi în urma inspecției tehnice;

- *venituri eligibile*: categoriile de venituri acceptate de Societate pentru a fundamenta capacitatea de rambursare a debitorilor.

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

- 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.
- Prezentul Regulament se aplică la prestarea următoarelor servicii de către Societate:
  - *Leasing*: finanțare acordată debitorului locatar pentru achiziționarea unui automobil cu înmatricularea acestuia pe numele Societății;
  - *Leaseback*: finanțare acordată debitorului locatar pentru vânzarea unui automobil către Societate, cu transmiterea ulterioară a acestuia în leasing debitorului locatar;
  - *Pledge Loan*: credit garantat prin gaj asupra automobilului ce aparține debitorului.
- La beneficierea de unul dintre serviciile menționate la pct. 4 de mai sus, între Societate și client va fi încheiat un contract corespunzător (în mod generic în continuare "**contract de finanțare**") care va fi redactat într-un limbaj clar și lizibil, cu caractere de aceeași dimensiune, pe hârtie sau pe un alt suport durabil. Contractul de finanțare va conține toate elementele obligatorii potrivit legislației, specificate în mod clar și concis.
- Departamentul responsabil de prestarea serviciilor este Departamentul Vânzări. Totodată, în procesul de prestare a serviciilor sunt implicate Departamentul Serviciu Clienți, Risc, Contabilitate, precum și managerii zonali și Directorul general al Societății.
- Prestarea serviciilor de către Societate înglobează în sine procesul de finanțare ce include fluxul întregului proces de la inițierea procesării aplicației pentru finanțare primită de Societate și până la acordarea finanțării.
- Procesul de finanțare include următoarele etape:
  - procesarea aplicației de finanțare;
  - evaluarea riscului și aprobarea preliminară a finanțării;
  - procesarea datelor pentru finalizarea aplicației în sistem;
  - inspecția automobilului și stabilirea prețului final de vânzare a acestuia și a termenilor finali de finanțare;
  - aprobarea finală a finanțării;
  - acordarea finanțării.
- Produsele de finanțare oferite de către Societate au următoarele caracteristici:
  - finanțarea este destinată pentru achiziționarea unui automobil sau pentru consum asigurată prin constituirea gajului asupra unui automobilului;
  - suma maximă acordată este prezentată în tabelul de mai jos:

Produs	Suma maximă pentru clienții oficial angajați, lei	Suma maximă pentru clienții angajați neoficial, lei
Leasing	200 000	150 000
Leaseback	200 000	150 000
Pledge Loan	200 000	150 000

- finanțarea se acordă doar în lei;

- durata minimă a finanțării este de 12 luni;
- durata maximă a finanțării este de 84 luni;
- dobânda este fixă;
- rambursare are loc în rate egale (anuități);
- Societatea finanțează maxim 100% din prețul final de vânzare a automobilului.

10. Managerul vânzări este persoana responsabilă de procesarea aplicației de finanțare, în sarcina acestuia fiind puse toate activitățile aferente fluxului de finanțare. Șeful Departamentului Vânzări va fi responsabil de verificarea întregii aplicații de finanțare și a documentelor finale ce urmează a fi semnate și de aprobarea și efectuarea tragerii finanțării.

11. Societatea pune la dispoziția clientului, cu suficient timp înainte de încheierea unui contract de finanțare și pe un suport durabil, un volum de informații suficiente pentru a asigura respectarea dreptului la informare a acestuia și, respectiv, posibilitatea reală de a lua o decizie informată cu privire la eventuala beneficiere de serviciile prestate de către Societate, după cum urmează:

a) Informații referitoare la Societate și activitatea acesteia:

- denumirea complete;
- codul IDNO;
- sediul și, după caz, adresa subdiviziunii separate în care s-au contractat serviciile;
- informația privind managementul Societății (structura organizațională și funcțiile respective, persoanele care dețin certificat de calificare, canalele de distribuție, subdiviziunile separate, componența organelor de conducere ale Societății);
- informația disponibilă privind respectarea normelor de prudență financiară stabilite de legislație (capitalul propriu, rezervele, fondurile de garanție, lichiditatea etc.);
- informația privind serviciile și produsele financiare acordate și tarifele aplicate;
- informația privind activele, obligațiile, veniturile și cheltuielile, numărul de contracte pentru ultimul an de activitate;
- informația privind factorii de resort autorizați să primească și să soluționeze sesizările/reclamațiile clienților;
- regulile interne de lucru cu clienții;
- copia licenței și/sau autorizației eliberate de către autoritatea de supraveghere.

b) Informații referitoare la condițiile de prestare a serviciilor:

- suma (minimă și maximă) acordată;
- termenul (minim și maxim) de acordare a finanțării;
- rata dobânzii;
- dezvăluirea componentelor costului total al serviciilor prestate;
- dobânda anuală efectivă (DAE) indicată în mod obligatoriu în informațiile precontractuale furnizate clientului (ilustrată prin intermediul unui exemplu reprezentativ care menționează toate ipotezele folosite pentru calculul ratei respective) și în contractele de finanțare;
- mărimea valorii totale plătibile de către client și metoda de calcul a acesteia, precum și mărimea penalității pentru neexecutarea obligațiilor de plată;
- graficul – model de rambursare a creditului sau de plată a ratelor de leasing (anuități, plăți lunare în descresștere, plata la scadența finală etc.);
- documentele necesare pentru obținerea finanțării;
- cerințe privind modul de garantare a finanțării de către clienți, stabilită de către Societate;

- procedura de modificare a clauzelor contractuale;
- dreptul la revocare a finanțării și obligațiile clientului în acest caz;
- rambursarea anticipată a finanțării și mărimea compensației pentru eventualele costuri legate de rambursarea anticipată;
- regulile de creditare în cazul aplicării dobânzii flotante;
- esența și consecințele juridice ale investirii cu formulă executorie a contractelor de ipotecă și/sau gaj, care garantează executarea obligațiilor de plată, în cazul în care formula executorie este inclusă în contract;
- posibilitatea de a recurge la o procedură extrajudiciară de soluționare a litigiilor legate de executarea contractelor de finanțare.

c) Informații referitoare la contractul de finanțare:

- legea și actele normative care guvernează contractul;
- documentele necesare de prezentat pentru încheierea contractului;
- clauzele opționale ale contractului;
- condițiile, mărimea completă și termenele de plată pentru serviciile acordate;
- modalitățile de încetare a contractului;
- consecințele (penalitățile) neexecutării contractului de către părți;
- procedura de soluționare a eventualelor litigii;
- contractul-tip de prestare a serviciilor.

12. În procesul de prestare a serviciilor, Societatea se orientează pe de o parte spre atragerea și menținerea noilor clienți, iar pe de altă parte spre îmbunătățirea serviciului și oferirea condițiilor speciale pentru clienții care folosesc serviciile Societății în mod repetat.

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

#### **Modul de calculare a penalității, ratei dobânzii/de leasing. Garantarea rambursării creditului**

13. 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 finanțarea obținută și care sunt cunoscute de Societate, cu excepția taxelor notariale. Costurile pentru serviciile accesorii aferente finanțării obținute, în special valoarea medie a primelor de asigurare, vor fi incluse în cazul în care obținerea finanțării sau obținerea acesteia potrivit clauzelor și condițiilor prezentate va fi condiționată de către Societate de încheierea unui contract de servicii.
14. Rata dobânzii/de leasing se va calcula pe baza anului calendaristic de 365 sau 366 de zile, luând în calcul, la numărătorul fracției formulei, numărul efectiv de zile cuprins între scadențe, iar la numitorul aceleiași fracții – 365 sau, respectiv, 366 de zile.
15. 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.
16. Debitorii vor putea garanta executarea obligațiilor rezultate din contractele de finanțare prin garanții reale și/sau personale, conform condițiilor agreeate cu Societatea, în dependență de tipul serviciului prestat. •

### **Capitolul IV. Evaluarea bonității clientului**

17. Înainte de încheierea unui contract de finanțare, 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.
18. În cazul în care părțile vor conveni să majoreze valoarea totală a finanțării după încheierea contractului de finanțare, Societatea va actualiza informațiile financiare privind debitorul aflate la dispoziția sa și va evalua bonitatea acestuia.
19. În scopul evaluării bonității clienților, Societatea este în drept să utilizeze informații din sistemele de evidență și, după caz, de la birourile istoriilor de credit.
20. Se consideră ca fiind eligibil să obțină o finanțare de la Societate clientul care întrunește următoarele criterii:
  - este cetățean al Republicii Moldova sau cetățean străin cu permis de ședere temporară, fiind angajat în Republica Moldova;
  - dispune de un document de identitate valabil;
  - are vârsta cuprinsă între 21 și 70 ani la data semnării contractului de finanțare;
  - dispune de venituri eligibile stabile, care vor fi suficiente pentru a-și îndeplini obligațiile față de Societate;
  - gradul de îndatorare maxim a familiei sale nu depășește 60%;
  - automobilul este înregistrat în Republica Moldova și are volanul situat în partea stângă;
  - aportul său propriu este de 0-25% din prețul final de vânzare al automobilului.
21. La întrunirea criteriilor enumerate la pct.20 de mai sus, Societatea va stabili suma maximă care poate fi acordată clientului în baza unui contract de finanțare.

#### **Capitolul V. Dispoziții finale**

22. Dispozițiile prezentului Regulament se completează cu reglementările interne ale Societății și fișele de post pentru fiecare funcție din cadrul Societății.
23. Pe lângă prevederile prezentului Regulament și altor reglementări interne ale Societății, în relațiile cu clienții Societatea se va conduce și de prevederile legislației, în special ale Legii nr. 202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori.
24. Prezentul Regulament va fi revizuit periodic, cel puțin anual, rezultatele reviziei urmând a fi documentate și procedura actualizată cu noua versiune aplicabilă. În măsura în care fluxul operațional și de afaceri sau cerințele legislative și de reglementare o impun, procedura poate fi revizuită mai des, Societatea având obligația documentării aspectelor care se modifică și păstrării evidenței tuturor variantelor anterioare ale Regulamentului în arhiva Societății.
25. Organele de conducere ale Societății vor asigura ca prevederile prezentului Regulament să fie aduse la cunoștința personalului Societății.