



**APROBAT**

**prin Ordin Nr. 4 Din 01 martie 2024**  
**Administratorul OCN "TOP CREDIT" S.R.L.**

**Stefan COSOVAN**

**REGULAMENT**

**Privind mecanismul de examinare**  
**a pretențiilor clienților în cadrul**  
**OCN "TOP CREDIT" SRL**

**Chișinău 2024**



## I. DISPOZIȚII GENERALE

- 1.1 Prezentul Regulament este elaborat în conformitate cu prevederile Codului administrativ al Republicii Moldova (Cod nr.116 din 19.07.2018)<sup>1</sup>, cu Legea nr.105/2003 Privind protecția consumatorilor<sup>2</sup>, ținând cont de cerințele Legii nr.202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori<sup>3</sup>, Hotărârii Comisiei Naționale a Pieței Financiare Nr. 20/5 din 20-05-2022 Cu privire la aprobarea Regulamentului privind cerințele de creditare responsabilă aplicate organizațiilor de creditare nebancaară<sup>4</sup>, precum și Hotărârii Băncii Naționale a Moldovei nr.101 din 19.05.2022 Pentru aprobarea Regulamentului privind creditarea responsabilă a consumatorilor de către bănci<sup>5</sup>.
- 1.2 Misiunea activității **OCN "TOP CREDIT" S.R.L.** constă în oferirea soluțiilor de finanțare viabile potențialilor clienți. Compania acordă credite nebancaare pe termen scurt sau lung pentru consum curent, investiții sau mijloace circulante. Prelucrarea informațiilor ce conțin date cu caracter personal în sistemul de creditare constă în asigurarea înregistrării informațiilor referitoare la recepționarea și prelucrarea cererilor de credit, luarea deciziei de creditare și eventual generarea contractelor de credit precum și a documentelor aferente, urmărirea plăților, recuperarea restanțelor.
- 1.3 Regulamentul în cauză are drept scop prevenirea încălcărilor și respectarea dreptului clienților la petiționare, asigurarea protecției depline a dreptului la informație, respectarea drepturilor și libertăților fundamentale ale omului, garantate cetățenilor de legislația națională în vigoare.

## II. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE CLIENTULUI

- 2.1 **OCN "TOP CREDIT" S.R.L.** furnizează clientului, în baza clauzelor și a condițiilor de creditare oferite de către creditor, precum și, după caz, a preferențelor exprimate și a informațiilor furnizate de către consumator, informațiile necesare care îi permite consumatorului să compare mai multe oferte pentru a putea lua o decizie informată cu privire la eventuala încheiere a unui contract de credit.
- 2.2 Informațiile precontractuale sunt imprimate pe hârtie, redactate într-un limbaj clar și în special includ:
  - a. Tipul de credit;
  - b. Denumirea creditorului și sediul acestuia;
  - c. Valoarea totală a creditului și condițiile care reglementează tragerea creditului;
  - d. Durata contractului de credit;
  - e. Bunul sau serviciul și prețul de achiziție al acestuia (în cazul creditării procurării unui bun sau serviciu);
  - f. Rata dobânzii aferente creditului, condițiile de aplicare a ratei dobânzii aferente creditului și, unde este cazul, orice indice de referință aplicabil ratei inițiale a dobânzii aferente creditului, precum și termenele, procedurile și condițiile în care variază rata dobânzii aferente creditului;
  - g. Dobânda anuală efectivă și valoarea totală plătită de către consumator, ilustrate prin intermediul unui exemplu reprezentativ care menționează toate ipotezele folosite pentru calculul ratei respective;
  - h. Suma, numărul și frecvența plăților care vor fi efectuate de către consumator;
  - i. Rata dobânzii aplicabilă în cazul ratelor restante, măsurile pentru ajustarea acesteia și, unde este cazul, mărimea penalităților aplicate în caz de neachitare;
  - j. Avertizare privind consecințele neefectuării plăților;
  - k. Dreptul de revocare (renunțare la credit);
  - l. Dreptul de rambursare anticipată ș.a.
- 2.3 Despre modificarea ratei dobânzii consumatorul va fi informat pe un suport de hârtie sau alt suport durabil înainte ca aceasta să intre în vigoare.
- 2.4 Părțile se pot înțelege ca informațiile privind rata dobânzii la credit să fie transmisă periodic consumatorului.

<sup>1</sup>Codul administrativ al Republicii Moldova. Cod nr.116 din 19.07.2018. Publicat: 17-08-2018 în Monitorul Oficial Nr. 309-320 art. 466. Sursa: [https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=141520&lang=ro#](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=141520&lang=ro#)

<sup>2</sup>Legea 105/2003 Privind protecția consumatorilor. Publicat : 09-02-2024 în Monitorul Oficial Nr. 61-63 art. 88. Sursa: [https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=141752&lang=ro#](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=141752&lang=ro#)

<sup>3</sup>Legea 202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori. Publicat : 06-09-2013 în Monitorul Oficial Nr. 191-197 art. 619. Sursa: [https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=138263&lang=ro#](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=138263&lang=ro#)

<sup>4</sup>Hotărârea Comisiei Naționale a Pieței Financiare Nr. 20/5 din 20-05-2022 Cu privire la aprobarea Regulamentului privind cerințele de creditare responsabilă aplicate organizațiilor de creditare nebancaară. Publicat : 24-06-2022 în Monitorul Oficial Nr. 187-193 art. 722. Sursa: [https://www.legis.md/cautare/getResults?doc\\_id=131857&lang=ro](https://www.legis.md/cautare/getResults?doc_id=131857&lang=ro)

<sup>5</sup>Hotărârea Băncii Naționale a Moldovei nr.101 din 19.05.2022 Pentru aprobarea Regulamentului privind creditarea responsabilă a consumatorilor de către bănci. Publicat: 03.06.2022 în Monitorul Oficial Nr. 164-169 art. 661.

### III. DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE CREDITORULUI

- 3.1 **OCN "TOP CREDIT" S.R.L.** se obliga sa desfășoare activitatea de creditare in deplina concordanta cu principiile de creditare responsabila stabilite de cadrul legal si de reglementare regulator in domeniul creditării.
- 3.2 Creditorul efectuează o evaluare a bonității consumatorului, nu își asumă un risc ridicat de credit, nu permite consumatorului să își asume, în temeiul contractelor de credit, obligații financiare care excedează capacitatea sa financiară de rambursare și nu contribuie la acumularea rapidă a gradului de îndatorare a consumatorilor.
- 3.3 Evaluarea bonității unui consumator reprezintă evaluarea capacității consumatorului de a-și asuma o anumită obligație în temeiul contractului de credit pe care consumatorul ar putea să o onoreze împreună cu obligațiile de credit deja asumate;
- 3.4 Înainte de încheiere a contractului de credit cu consumatorul, creditorul:
- Va evalua bonitatea consumatorului, bazându-se pe informații din surse oficiale care să documenteze veniturile confirmate, obligațiile de credit asumate și pe alte informații disponibile creditorului care pot afecta bonitatea consumatorului;
  - Se va baza cu preponderență pe principiul rambursării creditului din venitul confirmat al consumatorului, și nu pe recuperarea forțată din contul bunului găjat sau din contul modificării valorii bunului găjat, sau din contul altor active ale consumatorului;
  - Se va asigura că capacitatea de a-și îndeplini obligațiile în temeiul contractului de credit a consumatorului nu se bazează pe așteptări privind creșterea sursei de venit a acestuia ;
  - Va evalua consumatorul în mod obiectiv, bazându-se pe informațiile utilizate pentru evaluarea bonității și ținând cont de sustenabilitatea veniturilor consumatorului, istoria de credit, factorii obiectivi privind diminuarea veniturilor și toate obligațiile financiare existente, cunoscute creditorului;
  - În cazul creditelor pentru investiții imobiliare, se va baza pe limitarea raportului „raportul dintre credite și garanții” stabilit de cadrul de reglementare in vigoare;
  - Va respecta limitele aferente indicatorului „raportul dintre serviciul datoriei și venituri”, stabilit de cadrul de reglementare in vigoare;
  - Va respecta limitarea scadenței maxime a creditului, stabilit de cadrul de reglementare in vigoare;
  - Va asigura stabilirea graficului de rambursare a creditului în tranșe periodice și relativ egale, în descreștere sau, după caz, în concordanță cu periodicitatea obținerii veniturilor de către consumator, fără amânarea plății principalului în apropierea scadenței creditului, în vederea evitării concentrării plăților și îndatorării excesive a consumatorului;
- 3.5 La evaluarea bonității unui consumator, creditorul asigură colectarea și evaluarea informațiilor cu privire la:
- Veniturile confirmate ale consumatorului, diversitatea, sustenabilitatea, dinamica posibilă a venitului în viitor în baza factorilor obiectiv cunoscuți;
  - Obligațiile consumatorului 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 consumator și, după caz, pe baza consultării bazei de date relevante;
  - Istoria de credit a consumatorului, obligațiile de credit restante și alte informații despre îndeplinirea necorespunzătoare a obligațiilor financiare curente sau anterioare de către consumator, inclusiv a obligațiilor sub formă de sancțiuni pecuniare (contravenționale, penale etc.);
  - Impactul circumstanțelor confirmate de consumator sau cunoscute de creditor asupra situației financiare a consumatorului, precum și al altor factori, care pot afecta capacitatea consumatorului de a-și îndeplini obligațiile financiare, care pot provoca probleme financiare sau îndatorarea excesivă a consumatorului;
  - În cazul constatării divergențelor dintre datoriile declarate de consumator și cele preluate din birourile istoriilor de credite și/sau din alte surse oficiale disponibile, se va considera valoarea mai mare dintre cele două.
- 3.6 Decizia creditorului de a acorda credit trebuie să se bazeze pe o evaluare prudentă a capacității consumatorului de a rambursa creditul pe durata contractului de credit.
- 3.7 În cazul în care creditul este acordat către două sau mai multe persoane (codebitori), venitul și obligațiile financiare ale acestora trebuie evaluate împreună și Creditorul se va asigura că fidejursorul este informat cel puțin în privința prevederilor Codului civil privind obligațiile fidejursorului;

#### IV. MĂSURI DISPONIBILE ÎN CAZ DE PRETENȚII

- 4.1 În caz de conflict sau nemulțumire, recomandăm luarea legăturii directe (prin telefon sau vizită la oficiu) cu **OCN Top Credit SRL** pentru a purcede la rezolvarea amiabilă a problemei înaintate. Dacă problema nu este rezolvată pe cale amiabilă consumatorul este în drept să depună petiție la oficiul central al companiei.
- 4.2 În procesul examinării petiției de către **OCN Top Credit SRL** Clientul are următoarele drepturi:
  - a. Să prezinte documente și informații suplimentare sau să ceară solicitarea acestora prin intermediul companiei;
  - b. Să ia cunoștință de documentele și informațiile relevante pe marginea cazului pus în examinare, dacă aceasta nu aduce atingere intereselor, drepturilor și libertăților altor persoane și dacă nu prezintă secret de stat;
  - c. Să primească răspuns în scris fondat, reieșind din solicitarea sa în scris;
  - d. Să ceară sistarea examinării petiției sau plângerii;
  - e. Alte drepturi prevăzute de legislația în vigoare.

#### V. GARANȚIILE OFERITE PERSOANELOR ÎN TIMP CE SE EXAMINEAZĂ PETIȚIA

- 5.1 În timpul examinării petiției persoanele nu vor fi urmărite sau amenințate de către angajații companiei în legătură cu depunerea plângerii.
- 5.2 În timpul examinării petiției se interzice scurgerea sau divulgarea informației, care face obiectul plângerii, în special informația ce ține de viața personală a petiționarului, fără acordul acestuia.

#### VI. MODUL DE RECEPȚIONARE ȘI EXAMINARE A PETIȚIILOR

- 6.1 Orice persona are dreptul de a se adresa către **OCN Top Credit SRL** cu cereri, propuneri, sesizări, demersuri sau plângeri ce țin de obligațiile contractuale, numite în continuare petiții.
- 6.2 Petiția se depune în scris fiind înregistrată în Registrul general de intrare/ Registrul unic de petiții sau în formă electronică în limba română sau într-o altă limbă în conformitate cu Legea cu privire la funcționarea limbilor vorbite pe teritoriul Republicii Moldova. Petiția în formă electronică trebuie să corespundă cerințelor față de documentul electronic, inclusiv aplicarea semnăturii digitale, în conformitate cu legislația în vigoare.
- 6.3 În ordinea prevăzută de legislația în vigoare, petițiile vor fi examinate în termeni conform legii în vigoare, doar cele adresate în scris, fiind semnate de petiționar sau un grup de petiționari și care vor conține elemente constitutive concrete: obiect, subiect, legătura causală dintre **OCN Top Credit SRL** și petiționar.
- 6.4 Toate adresările trebuie să conțină date despre petiționar cât și adresa poștală a remitentului pentru a fi posibilă comunicarea cu acesta în caz de necesitatea în scopul soluționării petiției.
- 6.5 Pentru examinarea petițiilor cu un subiect complex pot fi create grupuri de experți din departamentele din cadrul companiei, care vor cerceta circumstanțele în care a avut loc cazul respectiv și, reieșind din fapte concrete, vor prezenta recomandări în vederea informării petiționarului și soluționării cererii petiționarului.
- 6.6 Cazurile care vor atesta încălcări de disciplină și ordinea muncii, cât și depășirea atribuțiilor de serviciu din partea angajatului sau reprezentantului **OCN Top Credit SRL**, pe marginea căruia a fost depusă petiția, vor fi examinate în comun cu persoana responsabilă de departamentul de resurse umane.
- 6.7 Petițiile se examinează de către organele corespunzătoare în termen de 30 de zile lucrătoare, iar cele care nu necesită o studiere și examinare suplimentară - fără întârziere sau în termen de 15 zile lucrătoare de la data înregistrării.
- 6.8 Termenul de examinare a petiției poate fi prelungit cu cel mult 30 de zile lucrătoare de către conducătorul organului corespunzător, fapt despre care este informat petiționarul, dacă:
  - a. Sunt necesare consultări suplimentare pentru întocmirea răspunsului la petiție;
  - b. Petiția se referă la un volum complex de informații sau dacă se impune studierea unor materiale suplimentare ce urmează a fi selectate și folosite pentru întocmirea răspunsului.
- 6.9 Răspunsul către petenților va cuprinde informații clare și relevante privind modalitatea de soluționare a petiției sau, după caz, stadiul de soluționare a petiției sau modalitățile alternative de soluționare.
- 6.10 Compania va transmite petentului răspunsul prin scrisoare recomandată, cu confirmare de primire sau prin altă formă de corespondență care permite confirmarea primirii răspunsului. Printr-un ordin intern se numește persoană responsabilă de primirea și transmiterea răspunsurilor la petițiile existente.
- 6.11 Petiționarul, care nu este satisfăcut de răspunsul primit la cererea prealabilă sau nu a primit un răspuns în termenul stabilit de lege, este în drept să sesizeze instanța de contencios administrativ competentă (APC, CNPF).
- 6.12 Responsabilitatea pentru examinarea și soluționarea reclamațiilor depuse de consumatori se pune în sarcina Administratorului **OCN Top Credit SRL**.