

Aprobat
Prin ordinul Nr. 16 din 01 Ianuarie 2019
Administratorul O.C.N. "Moneda Credit" S.R.L.
Bajereanu Evgheni



Regulamentul privind prestarea serviciilor al companiei O.C.N. Moneda Credit SRL

Elaborat: O.C.N. Moneda Credit SRL

Destinatari / Utilizatori:

- Director
- Tuturor angajaților

| CONTROLUL Documentului | | | |
|-------------------------------|---------------------|------------------------|------------------------------|
| Versiune | Revizuită de | Data revizuirii | Modificările aprobate |
| 1.0 | | | |

| APPROBARE MODIFICĂRI | | | | |
|-----------------------------|--------------------|-----------------------|------------------|---------------------------|
| Versiune | Aprobată de | Data aprobării | Semnătura | Data implementării |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Cuprins

| | |
|--|----|
| Introducere..... | 2 |
| Criterii de eligibilitate..... | 2 |
| Împrumuturile O.C.N. Moneda Credit SRL | 3 |
| Garanția împrumuturilor | 5 |
| Costul total al serviciilor, modul de calcul al penalității, dobânzii | 6 |
| Transferul bănesc | 7 |
| Arhivarea | 7 |
| Procesul de colaborare cu magazinele partenere | 8 |
| Monitorizarea și gestionarea restanțelor | 9 |
| Lucru cu portofoliul de credite | 10 |

Introducere

Prezentul document reglementează metodologia creditării în cadrul Companiei O.C.N. Moneda Credit SRL.

Procedura descrie aspectele principale ale procesului de lucru, care trebuie să fie respectate în mod strict. Acest document poate fi revizuit, actualizat și aprobat de către Directorul Companiei.

Criterii de eligibilitate

Debitori eligibili sunt:

- ✓ persoane fizice, cetățeni ai Republicii Moldova;
- ✓ persoane fizice deținătoare a permiselor permanente de ședere, valabile cel puțin 6 luni.
- ✓ persoane fizice cu BI valabil cu viza de domiciliu în Republica Moldova.

Clientul eligibil trebuie să posede:

- Vârsta cuprinsă între 18 și 68 de ani;
- Venit sigur și stabil;
- Capacitate de plată suficientă pentru achitarea ratelor lunare și întreținerea familiei;
- Nu vor fi parte a procedurilor judiciare curente sau recente care ar putea să influențeze decizia de creditare; fără litigii sau istorie negativă de creditare;

Se vor analiza următoarele tipuri de venit:

Oficial:

- 1) Salariu oficial;
- 2) Pensii de vârstă;
- 3) Pensii militare (pensionari MAI, MAE);
- 4) Remitențe de peste hotare;
- 5) Venit din activitatea de business (Patentă, GȚ, II, SRL etc.)

3) Alte activități interzise de Legislația în vigoare.

Neoficial:

- 1) Comerț (bunuri, produse alimentare, îmbrăcăminte, mărfuri de consum etc.);
- 2) Servicii (manichiură, frezării, arendă, agro);
- 3) Agro (creșterea animalelor, sere, prelucrarea pământurilor etc.).

Pot fi luate în considerație și alte venituri oficiale/neoficiale relevante cu permisiunea Directorului

Nu se vor oferi împrumuturi în baza veniturilor care provin din:

- 1) Pensii de invaliditate;
- 2) Indemnizații de la Stat (indemnizație de întreținere a copilului, ajutor social etc.);

Împrumuturile O.C.N. Moneda Credit SRL

Împrumuturile O.C.N. Moneda Credit SRL pot fi divizate în două clase mari: Împrumuturile în parteneriat cu comercianții și Împrumuturile Simplus.

Procesul de acordare a creditelor în parteneriat cu comercianții se caracterizează de o relație trilaterală între Compania de microfinanțare, Partenerul(magazinul comerciantului) și Clientul.

Procesul de acordare a creditelor Simplus se caracterizează de o relație bilaterală: Compania de microfinanțare și Clientul. Limitele de sumă sunt 1 000 - 100 000 MDL.

Procesul de creditare include următoarele etape:

| Împrumuturile în parteneriat cu comercianții | Împrumuturile Consum | Alte aspecte |
|--|---|---|
| Cererea | | |
| Cererea completată (Anexa 1) împreună cu copia scanată de pe originalul actului de identitate sau fotografia vizibilă a acestuia se transmite către Compania Moneda Credit spre examinare de pe platforma web www.moneda.md care are acces separat printr-un Login și Parolă. | Cererea inițială (Anexa 2.formularul) împreună cu copia scanată/fotografiată de pe actul de identitate poate fi recepționată de pe platforma web www.moneda.md , sau depusă în oficiul Moneda Credit (Anexa 3.Cererea fizică). | Cererea se va salva în formă electronică în Sistemul IC. Examinarea cererilor are loc în intervalul de lucru de la 09.00-18.00 (Luni-Vineri) Cererile recepționate în afara intervalului vor fi analizate în următoarea zi lucrătoare. |
| Depunând cererea de finanțare, clientul prin bifarea căsuțelor din cerere confirmă corectitudinea datelor personale și își exprimă acordul de a fi verificat conform procedurilor și exprimă consimțământul cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal. | | |
| Verificarea inițială a clientului | | |
| După recepționarea cererii inițiale de către Analistul Credite este efectuată prima verificare. Inițial se va verifica valabilitatea buletinului de identitate și eligibilitatea clientului conform condițiilor de creditare stabilite. Ulterior au loc verificările prin intermediul bazelor de date disponibile (Justice, Cadastru, Registru, CNAM, Google,..). Motivele pentru respingerea cererii la etapa aceasta sunt istoria de creditare negativă sau existența antecedentelor penale / litigiilor. | | Dacă rezultatele primei verificări nu permit trecerea la următoarea etapă, cererea se refuză iar clientul este informat prin sms sau este telefonat/anunțat (în cazul cererilor expediate prin intermediul magazinelor-de către reprezentantul partenerului). |
| Completarea cererii | | |

| | | |
|---|--|---|
| <p>Pentru clienții repetați, toată informația va fi inclusă în cererea din Soft în mod automat din cererea anterioară istorică. În cazul clienților noi, Analistul Credite va efectua un apel telefonic către client și va colecta informațiile care lipsesc. Dacă solicitantul depune cererea în oficiu Moneda Credit, informațiile se vor colecta la etapa semnării cererii de împrumut.</p> | <p>După colectarea informației este posibilă analizarea cererii.</p> | |
| <p>Analizarea cererii</p> | | |
| <p>La analizarea cererii se va verifica capacitatea de plată, gradul de îndatorare și limita de creditare. Limitele valorilor acestor indicatori vor fi setați în Soft, iar Analistul Credite la luarea deciziei de aprobare se va asigura că valoarea acestor indicatori este admisibilă. În celelalte cazuri, Analistul Credite va refuza cererea.</p> <p>Se admit venituri minime de 1 000 MDL, dacă suma veniturilor totale ale clientului este mai mică de 1 000 de lei, cererea se va refuza.</p> | <p>În baza rezultatelor evaluării bazelor de date, aprecierii stabilității venitului, precum și impresiilor după apelul telefonic, Analistul Credite adoptă o decizie privind cererea.</p> | |
| <p>Decizia de creditare</p> | | |
| <p>Dacă cererea se consideră a fi aprobată - Analistul Credite înregistrează decizia sa pozitivă în soft. Vânzătorul urmează a fi notificat automat. Clientul este anunțat despre decizie de către vânzător.</p> <p>Dacă rezultatele sunt negative, Analistul Credite înregistrează o decizie negativă în soft.</p> <p>Decizia va fi adusă la cunoștința vânzătorului automat.</p> <p>Clientul va fi anunțat de către vânzător. În cazul în care cu anumiți parteneri s-a negociat ca decizia să fie anunțată de către Moneda Credit, Analistul credite va fi responsabil de discuția cu clientul și comunicarea răspunsului cu privire la cererea sa de împrumut.</p> <p>Perioada de examinare a cererii de către Analistul Credite va fi în mediu de 10 minute pentru cererile până la 30 000 MDL (inclusiv) și 1 oră pentru sumele mai mari de 30 000 MDL, cu excepția necesității unor verificări suplimentare și a cererilor care au fost recepționate în afara orelor de lucru.</p> | <p>Dacă rezultatele evaluării sunt negative sau clientul nu dispune de o sursă de venit stabilă și sigură, Analistul Credite va respinge cererea și va înregistra decizia în soft, indicând motivul refuzului. Decizia va fi adusă la cunoștința clientului la telefon.</p> <p>Perioada de examinare a cererii de către Analistul Credite va fi în mediu de 60 minute, cu excepția necesității unor verificări suplimentare și a cererilor care au fost recepționate în afara orelor de lucru.</p> | <p>Dacă cererea urmează a fi refuzată, Analistul Credite va nota pe lângă motivele standart de refuz întocmite în soft și careva comentarii care vor detaliza motivul principal de refuz.</p> |

| Semnarea contractului de împrumut | | |
|--|---|---|
| <p>Dacă decizia Analistul Credite este pozitivă și este înregistrată în soft, contractele sunt generate automat cu semnătura digitală a persoanei responsabile de semnarea contractelor. (Anexa 4) Contractele se imprimă de vânzător și sunt semnate de client. Vânzătorul va asigura corespunderea semnăturii clientului din contract cu cea din Buletinul de identitate. Transferul la partener de facto va avea loc numai după livrarea bunurilor/prestarea serviciilor și semnarea contractului de către Client și recepționarea acestuia în forma scanată la adresa credit@moneda.md. Semnarea contractului de către Client și Furnizor va însemna că Furnizorul a transmis către Client bunul/serviciul iar Clientul a primit bunul/serviciul procurat.</p> | <p>Dacă decizia Analistul Credite este pozitivă și este înregistrată în soft, contractele urmează a fi semnate manual de către persoana responsabilă.</p> <p>Contractele se imprimă de Analistul Credite și sunt semnate de client. Analistul Credite se va asigura că semnătura clientului din contract cu cea din Buletinul de identitate corespunde.</p> <p>Analistul Credite se va convinge că clientul înțelege prevederile contractului și este de acord cu condițiile stipulate.</p> | <p>Transferul bănesc pentru partener se va efectua timp de 24 de ore din momentul semnării întregului pachet de documente.</p> <p>Transferul bănesc pentru client (în cazul cererilor de consum) se va efectua imediat după semnarea pachetului de documente.</p> |

Garanția împrumuturilor

Împrumuturile în parteneriat cu comercianții și Împrumuturile de Consum vor întruni următoarele cerințe privind garanția:

Împrumuturile în parteneriat cu comercianții și Împrumuturile de Consum

1 000 lei - 30 000 lei

Peste 30 000 lei

Persoană de contact/fidejutor după caz

*Fidejutor sau gaj în valoare de 100% după caz***

*Pentru clienții repetați, care vor fi debursați din cadrul limitei, nu se va solicita persoană de contact.

** Pentru clienții repetați, cu istorie bună de creditare, care vor solicita sume de până la 50 000 de lei este posibilă acordarea sumei fără fidejusiune.

Garanțiile sunt constituite numai pentru suma principală. Comisionul pentru debursare adăugat nu influențează cerințele privind garanția.

Istorie de creditare se definește prin achitarea a minim 6 rate lunare la O.C.N. Moneda Credit cu intirzieri maxime de 5 zile, sau la alte companii cu prezentarea chitantelor de plata care confirma intirzieri maxime de 5 zile,

Fidejutor- persoana fizica sau juridica care deține in proprietate bunuri la valoarea de piata de cel

putin în marimea creditului solicitat, sau venituri lunare care ar acoperi rata lunara la creditul pentru care semneaza ca fidejutor pe linga necesitatea acoperirii cheltuielilor personale. Este posibila si varianta combinata a surselor garantare, in acest caz analistul credite va calcula disponibilitatea de plata a fidejutorului.

Gaj- orice bun mobil sau imobil propus de solicitant care serveste ca garantie pentru suma creditului solicitat. Gajul va fi identificat de Analistul creditar și evaluat de catre Director, care va stabili si valoarea de gaj a bunurilor precum si suficienta asigurarii creditului.

Costul total al serviciilor, modul de calcul al penalității, dobânzii.

Costul total al **serviciilor** (creditului) definiție :

Toate costurile, inclusiv dobânda, comisioanele, taxele și orice alt tip de costuri pe care trebuie să le suporte consumatorul în legătură cu contractul de credit și care sunt cunoscute de către compania de microfinanțare, cu excepția taxelor notariale; costurile pentru serviciile accesorii aferente contractului de credit, în special primele de asigurare, sunt incluse dacă încheierea contractului de servicii este obligatorie pentru obținerea creditului însuși sau pentru obținerea acestuia, în concordanță cu clauzele și condițiile prezentate.

Costul total al serviciilor este format din :

- Dobânda -- avem 2 tipuri de calcul a dobânzii, 15% de la suma inițială a împrumutului care se calculează începând cu data semnării contractului reieșind dintr-un an de 365/366 zile, și dobândă de 38% calculată de la soldul împrumutului, începând cu data următoare datei eliberării împrumutului până la inclusiv ziua achitării integrale a acestuia, reeșind din baza de calcul – anul cu 365/366 zile și numărul efectiv de zile de utilizare a părții respective din împrumut.
- Comision de administrare a împrumutului, care variază de la 0,1% lunar până la 2,7% lunar și se calculează de la suma inițială a împrumutului.
- Taxa aferentă Contractului de împrumut se referă la taxa platită sau ce trebuie platită de către Împrumutat în contul Împrumutatorului pentru examinarea și procesarea cererii Împrumutatului. Taxa aferentă Contractului de Împrumut urmează să fie platită în cazul acceptării cererii de împrumut, în momentul încheierii/semnării Contractului de Împrumut. Împrumutatul poate solicita iar Împrumutatorul poate accepta achitarea eșalonată de către Împrumutat a taxei aferente Contractului de Împrumut, în conformitate cu graficul de achitare.
- Costuri în caz de întârziere la plată (penalitățile) variază de 0,5% per zi până la 35 mdl pentru fiecare zi de întârziere de plată

Costul total al serviciilor este reflectat și stipulat în contractul de împrumut precum și în informația precontractuală semnată cu împrumutatul prin Dobânda anuală efectivă (DAE)

DAE: Dobânda anuală efectivă (DAE) include toate costurile pe care le implică un credit: dobânda anuală, costul asigurării, comision de analiză dosar, taxele de administrare (lunare sau anuale), fie că este vorba despre o sumă fixă, fie că se referă la un procentaj din soldul creditului rămas de achitat.

Ecuția de calcul a dobânzii anuale efective exprimă egalitatea dintre valoarea totală prezentă a tragerilor, pe de o parte, și valoarea totală prezentă a rambursărilor și a costurilor suportate, pe de altă parte, adică:

$$\sum_{k=1}^m C_k(1+X)^{-tk} = \sum_{l=1}^m D_l(1+X)^{-sl} - s_1,$$

unde : — X este DAE; — m este numărul ultimei trageri; — k este numărul unei trageri, astfel $1 \leq k \leq m$, — C_k este valoarea tragerii k; — t_k este intervalul, exprimat în ani și fracțiuni de an,

dintre data primei trageri și data fiecărei trageri ulterioare, astfel $t_1 = 0$, — m' este numărul ultimei rambursări sau plăți; — l este numărul unei rambursări sau plăți; — Dl este cuantumul unei rambursări sau plăți; — sl este intervalul, exprimat în ani și fracțiuni de an, dintre data primei trageri și data fiecărei rambursări sau plăți următoare.

În cazul neachitării de către Împrumutat/Client a împrumutului, dobânzii aferente, comisioane în conformitate cu graficul de rambursare și altor plăți prevăzute de contractul de împrumut, sumele respective se consideră restante și la ele se aplică penalitate în mărime de 20 – 30 mdl pentru fiecare zi de întârziere a plății; Suma penalității variază în funcție de suma împrumutului, riscului creditar.

Dobânda este calculată de la suma inițială sau de la soldul împrumutului în funcție de produsul selectat de către client/partener. Toată informație este transparentă, explicată clientului/împrumutatului, stipulate în Contractul de împrumut și în Informația Precontractuală.

Transferul bănesc

După semnarea tuturor documentelor de către client se poate efectua transferul bănesc. În cazul Împrumuturilor în Parteneriat cu Comercianții, documentele semnate vor fi scanate și transmise de vânzător către Companie la adresa electronică credit@moneda.md, sau vor fi atasate prin www.moneda.md. Caracterul complet și corectitudinea documentelor sunt verificate de către Analistul Credite la etapa creerii dispoziției de transfer, și de către Contabil la etapă aprobării dispoziției. Dacă nu au fost depistate erori sau lipse de acte, semnături etc. Analistul Credite va crea dispoziția de transfer și va anexa documentele la cererea electronica din soft. În cazul depistării erorilor, Contabilul va informa Analistul Credite despre necesitatea remedierii lor. La rândul său, Analistul Credite va întreprinde toate măsurile necesare pentru a le elimina (discuții cu vânzătorul, clientul, rechemarea clientului pentru a semna actele etc.). Numai după recepționarea tuturor documentelor necesare semnate în mod corespunzător, Contabilul poate transfera suma către client sau magazinul partener. Transferul se va efectua în decurs de 24 de ore, pentru Partener, iar clientului se va efectua transferul imediat, din momentul recepționării întregului pachet de documente.

În cazul Împrumuturilor în Parteneriat cu Comercianții, transferul bănesc se va efectua în decurs de 24 de ore lucratoare (dacă în contract nu este specificat altfel) din momentul recepționării de la Partener a actelor scanate la adresa electronică a companiei.

În cazul în care în acordul cu magazinul partener se specifică rambursarea unei plăți din partea acestuia, Contabilul va monitoriza regulat plata respectivă. De asemenea, Contabilului îi revine responsabilitatea de a monitoriza plățile „către” magazinele partener, în cazurile în care în Acordul de parteneriat este specificată o plată/bonus pentru partener sau consultanții partenerului.

Pentru cererile de consum, sunt posibile comisioane suplimentare de la O.C.N. Moneda Credit SRL către referenți (persoanele care recomandă clienți). Bonus pentru referenți se va efectua doar pentru cererile care satisfac condițiile de creditare și sunt aprobate. Valoare bonusului va fi stabilită la discreția O.C.N. Moneda Credit SRL.

Bonusul din partea O.C.N. Moneda Credit SRL pentru consultanții magazinelor partener/parteneri/referenți va fi efectuat o dată în lună (până la data de 10) pentru luna precedentă.

Arhivarea

Arhivarea documentelor se va efectua după recepționarea contractelor în original de la magazinul partener. Documentele vor fi colectate de către persoana împuternicită a Companiei, care va primi lunar o listă cu documentele necesare spre colectare.

Contractele vor fi colectate contractele în original de la magazinele, pentru arhivarea cuvenită a tuturor documentelor aferente creditelor. De regulă, toate documentele trebuie să fie transferate în decurs de 30 de zile de la data înaintării cererii.

Documentele vor fi colectate de către persoana împuternicită a Companiei, care va primi lunar o listă cu documentele necesare spre colectare.

Dosarul spre arhivare trebuie să conțină:

| Împrumuturile în parteneriat cu comercianții | Împrumuturile de consum |
|---|---|
| Contractul de credit | Cererea și Acordul consumatorului |
| Contractul de fidejusiune (dacă există fidejutor) | Contractul de credit |
| Informația precontractuală | Contractul de fidejusiune (dacă există fidejutor) |
| | Informația precontractuală |
| | Contractele de gaj, ipoteca după caz |

Lunar persoana împuternicită de la O.C.N. Moneda Credit SRL va verifica dacă sunt dosare care nu au fost transmise în arhivă, și imediat va întreprinde acțiuni pentru a le stoca în Arhivă.

Procesul de colaborare cu magazinele partenere

Persoana împuternicită va identifica parteneri noi, va iniția colaborarea și va menține relațiile cu partenerii existenți.

Criteriile de selectare a magazinului partener:

- Partenerul potențial trebuie să aibă : Calculator, scanner/printer, acces la internet;
- Partenerul potențial trebuie să aibă o capacitate de a transmite minim 10 cereri lunar;
- Bunurile sau serviciile oferite trebuie să fie populare;
- Lipsa proceselor de judecată care ar putea influența imaginea companiei.

În cazul în care rezultatele verificării sunt pozitive, se va iniția colaborarea cu potențialul partener, perfectând acordul de parteneriat și semnând-ul, se vor instrui consultanții partenerului vizavi de modul de accesare a platformei online, etc. Acordul va fi întocmit în două exemplare originale având aceeași putere juridică. Termenul acestuia fiind de 12 luni, cu posibilitatea prelungirii automate în cazul în care nici una din părți nu va rezilia prezentul acord sau nu va solicita încetarea lui la expirarea termenului. După semnarea acordului, partenerul va fi înregistrat în soft, și pentru acesta vor fi create user și parolă de acces la platforma web.

Doar cu acordul Administratorului O.C.N. Moneda Credit SRL se permite inițierea unei relații de parteneriat.

La începutul colaborării se va desfășura o sesiune pentru toți vânzătorii magazinului înainte de începerea colaborării, iar pe parcursul acesteia se va asigura suportul necesar vânzătorilor din magazine.

Magazinele partenere va oferi Companiei posibilitate de a plasa în saloanele sale diferite mijloace de marketing, care vor atrage clienți la magazin și vor promova produsele de creditare ale Companiei. Astfel de mijloace vor include materiale promoționale, bannere, standuri, etc.

Monitorizarea și gestionarea restanțelor

Procesul de recuperare a restanțelor va fi efectuat conform tabelului:

| <i>Responsabil</i> | <i>Analist Credite</i> | <i>Director</i> | <i>Comp. Externă de Colectare</i> |
|----------------------|------------------------|-----------------|-----------------------------------|
| Nr. de zile restante | | | |
| Până la 30 de zile | | | |
| 30 – 90 de zile | | | |
| Peste 90 de zile | | | |

Procesul de recuperare până la 30 de zile

Procesul va incepe defapt printr-o reamintire de achitare care va fi expediată prin sms cu o zi înainte de scadența, dar nu va fi obligatorie. SMS-ul va include și suma spre achitare.

Începând cu a 3-a zi de restanță, Analistul Credite este responsabil de recuperarea sumei restante și penalităților. Procesul va decurge în felul următor:

Faza I (1apel): La etapa inițială, Analistul Credite va telefona clientul și îi va reaminti despre necesitatea efectuării plății, modalității de achitare, taxa zilnică de întârziere, și se va informa cu privire la motivul întârzierilor. Dacă clientul nu va răspunde la telefon, i se va transmite un sms informativ cu rugămintea de a efectua plata. În cazul în care nu s-a putut discuta cu clientul, telefoanele sunt deconectate și nu a fost posibil transmiterea sms-ului, va fi apelată persoana de contact și/sau fidejursorii fiind rugați să transmită mesajul către client.

Faza a II-a (2-3 apeluri): La etapa a doua se va trece atunci când clientul a fost înștiințat despre necesitatea achitării (prin apel, sms sau persoane terțe) dar nu a efectuat plata. În aceste condiții, se va reveni cu un apel către client și/sau persoana de contact/fidejursorii rugând insistent să efectueze plata. La această etapă, împreună cu clientul (sau la discreția Analistului Credite) se va stabili un timp limită până când clientul trebuie să achite (dar nu mai mult de 5-7 zile, de asemenea clientului i se va comunica despre suma restanțe constituită cu penalități.

Faza a III-a (1-2 apeluri): La această etapă se va purcede după 20 zile restante, Analistul Credite trebuie să apeleze clientul și/sau fidejursorii/alte persoane terțe cu putere de influență, purtând o discuție amiabilă dar foarte insistentă, cu argumente clare. Aici principalul avantaj al analistului credite este că clientul a fost informat prin toate metodele și nu poate exista loc pentru scuze. Purtând discuția, Analistul Credite, pe lângă anunțarea sumei restante, modalităților/termenilor de plată, îl va preîntâmpina pe client că în cazul în care nu se va efectua plata, compania O.C.N. Moneda Credit SRL își execută dreptul de a face o vizită la domiciliul clientului.

Începând cu a 25 zi de întârziere, la adresa de domiciliu și adresa de reședință a clientului va fi expediată o scrisoare informativă cu privire la suma restanței și penalitățile aferente, modalitatea și termenul de achitare.

La fiecare etapă, în SIM va fi creat Eveniment unde se vor indica măsurile întreprinse și termenii stabiliți, însoțite de careva detalii. La trecerea de la o Fază la alta, se va ține cont de înțelegerea anterioară cu clientul, folosind, totodată această informație ca un instrument de convingere/argument asupra clientului.

Procesul de recuperare 30 – 90 de zile

Din momentul în care discuțiile cu Analistul Credite, sms-urile și scrisorile nu au avut efect benefic, în procesul de recuperare se va implica directorul companiei. Directorul companiei va purta discuții cu clientul, persoana de contact/fidejursorii, alte persoane terțe cu putere de influență în scopul acoperirii sumei restante. După 60 de zile restante va fi expediată încă o scrisoare informativă (la adresele clientului și/sau fidejursorilor) cu privire la necesitatea achitării, sumei restante, termenii și modalitățile de achitare precum și înștiințarea cu privire la expedierea

dosarului la Companie externă de Colectare care este în drept să inițieze proces de judecată. La decizia directorului, dosarul clientului poate fi transmis către Compania Externă de Colectare în vederea recuperării restanței mai devreme de 90 de zile.

Procesul de recuperare peste 90 de zile

După 90 de zile restante sau mai devreme, la decizia directorului, dosarul clientului va fi expedit către o companie Externă de Colectare sau către un avocat care va reprezenta interesele Companiei în instanțele de judecată. Compania dată va recupera restanța acționând conform procedurii sale interne și din numele său, reprezentându-ne interesele. Metoda de colaborare cu Compania Externă precum și alte condiții vor fi stabilite prin contract de prestări servicii.

Lucru cu portofoliul de credite

Contabilul șef va stabili un orar zilnic și o ora fixă când va urmări raportul Credite spre debursare și va efectua toate transferurile clienților și/sau partenerilor. La fel, zilnic ca introduce în sistemul de evidență IC toate încasarile venite din partea clienților și va introduce plățile conform instrucțiunilor IC.

În cazul în care s-a depistat careva erori de calcul sau se decide anumite anulări de sume pentru clienți, Contabilul Șef va efectua modificările necesare în IC doar după aprobarea acestora de către Director. Deciziile vor fi consemnate electronic în sistemul de evidență.

Prezenta procedură intră în vigoare din data semnării, și va fi ajustată ocazional la propunerile Analistilor creditari și Contabilului-șef.