



**PUBLIC**

**REGULAMENTUL  
PRIVIND PRESTAREA SERVICIILOR  
DE CĂTRE O.C.N. „SEBO CREDIT” S.R.L.**

***APROBAT prin Ordinul nr. 708P din 04.10.2024:  
Administrator O.C.N. „Sebo Credit” S.R.L.  
Sergiu CHERDIVARA***





**PUBLIC**

## **Capitolul I. Dispoziții generale**

1. Regulamentul privind prestarea serviciilor de către O.C.N. "Sebo Credit" S.R.L. (în continuare "**Regulament**"), stabilește regulile ce se referă la criteriile și condițiile de prestare a serviciilor de către O.C.N. "Sebo Credit" S.R.L. (în continuare "**Societatea**"), inclusiv la dezvoltarea componentelor costului total al serviciului, a modului de calcul al penalității, al ratei dobânzii și/sau al ratei de credit, 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. Regulamentul asigură atingerea următoarelor scopuri:
  - a) Stabilirea unui set unitar de reguli care să reglementeze lucrul cu clienții Societății, în vederea respectării obligațiilor ce revin Societății, în calitate de organizație de creditare nebancaară, în conformitate cu legislația în vigoare și în vederea atingerii scopului Societății de a presta servicii de înaltă calitate clienților săi pentru o dezvoltare durabilă, atât în vederea fidelizării clienților existenți, cât și în vederea atragerii noilor clienți;
  - b) Stabilirea responsabilităților salariaților Societății cu privire la exercitarea atribuțiilor de serviciu cu bună credință și profesionalism, întrucât salariații Societății sunt cei care nemijlocit reprezintă Societatea în relațiile cu clienții și contribuie la formarea și menținerea bunei reputații profesionale a Societății și a calității serviciilor prestate.

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

3. 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.
4. Societatea acordă credite negarantate clienților persoane fizice, care urmează să beneficieze de un contract de credit în alte scopuri decât cele legate de activitatea de antreprenor sau cea profesională, precum și este în drept să desfășoare activități de intermediere în asigurări și/sau reasigurări.

### **Criteriile de eligibilitate a Clienților Societății:**

5. Clienții eligibili ai serviciilor prestate de către OCN „Sebo Credit” SRL, sunt persoanele fizice care îndeplinesc cumulativ următoarele cerințe:
  - a) deține vârsta de la 18 ani până la 75 ani, este cetățean al Republicii Moldova sau deține permis de ședere pe teritoriul Republicii Moldova, precum și deține acte de identitate/permis de ședere valabile;
  - b) a trecut evaluarea bonității 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;



#### PUBLIC

- c) a trecut evaluarea internă bazată pe istoria creditară;
  - d) confirmă că are capacitatea de exercițiu deplină să acționeze și nu este sub influența substanțelor alcoolice, narcotice și/sau psihotrope;
  - e) acționează ca persoană fizică și nu reprezintă interesele vreunei persoane juridice, întreprinzător individual sau altă persoană (beneficiar);
  - f) confirmă datele cu caracter personal și informația specificată în cererea de aplicare pentru credit, precum și faptul că, toate celelalte documente depuse și informații furnizate Societății sunt corecte, complete și veridice până în ziua în care notifică Societatea despre careva modificări;
  - g) confirmă că a fost informat despre toate condițiile referitoare la acordarea creditului și rambursarea acestuia, inclusiv, dar fără a se limita la: metodele disponibile de plată, costul total al creditului (*inclusiv dobânda, comisioanele, penalitățile după caz, precum și după caz orice alt tip de costuri pe care trebuie să le suporte în legătură cu contractul de credit și care sunt cunoscute de creditor*), valoarea totală plătitibilă ce reprezintă suma dintre valoarea totală a creditului și costul total al creditului;
  - h) conștientizează prelucrarea datelor cu caracter personal care îl vizează (*indicate în Politică de Confidențialitate, disponibilă public pe pagina web [www.sebo.md](http://www.sebo.md) a Societății*), în corespundere cu legea în vigoare și cu consimțământul exprimat (*în cazul în care consimțământul este necesar*).
6. Clienții Societății, urmează să dispună de un act de identitate valabil, pentru a fi identificat de către Societate, vor completa chestionarul pentru a intra în relații cu Societatea, vor furniza datele solicitate de Societate în vederea îndeplinirii corespunzătoare a procedurilor cu privire la cunoașterea clienților (KYC).
  7. Societatea va transmite clienților, în corespundere cu acordul exprimat, informație despre Societate sau persoane terțe ce se află în legătură cu aceasta, inclusiv informație comercială în scop de marketing sau publicitate, materiale promoționale de la Societate, partenerii Societății prin intermediul serviciilor poștale tradiționale sau prin intermediul mijloacelor electronice (*ex. telefon, SMS, e-mail*).
  8. Clienții Societății urmează să conștientizeze riscurile în legătură cu încheierea contractului, inclusiv, dar fără limitare: costuri suplimentare pot fi aplicate de către persoane terțe, precum comisioane la transfer, mediere, cheltuieli de judecată și/sau executare etc., consecințe negative pot apărea în cazul în care debitorul încalcă dispozițiile contractului (*ex. penalitățile calculate potrivit prevederilor contractuale, după caz*).
  9. Orice litigiu apărut în legătură cu contractul încheiat cu Societatea 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.

#### Procesul de creditare, lucrul cu Clienții OCN „Sebo Credit” SRL

10. Odată cu inițierea contactului cu potențialul client al Societății și până la încheierea contractului de credit, inclusiv pe tot parcursul derulării perioadei contractuale, OCN „Sebo



## PUBLIC

Credit” SRL, atrage o atenție sporită la fiecare etapă parcursă de către client, în scopul prestării unor servicii responsabile și la cele mai înalte standarde de calitate. Astfel, etapele parcurse de către client sunt descrise în cele ce urmează.

### *Etapa precontractuală*

11. Procesul de creditare este inițiat odată cu depunerea cererii de aplicare pentru credit de către client.
12. În cadrul etapei precontractuale Societatea identifică clientul și recepționează informația cu privire la serviciul de care clientul este interesat. 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.
13. Societatea pune la dispoziția clientului, cu suficient timp înainte de încheierea unui contract, pe un suport durabil, un volum de informații suficiente aferente contractului de credit pentru a asigura respectarea dreptului la informare al acestuia. Astfel, clientului îi este furnizată informația pre-contractuală în vederea evaluării de către client a ofertei Societății și posibilității reale de a lua o decizie asumată și informată în privința contractării sau necontractării creditului. Totodată, la cerere clientului poate fi eliberat un exemplar al proiectului de contract de credit, pentru a lua cunoștință cu acesta.

### *Etapa evaluării bonității clientului*

14. Înainte de încheierea unui contract de credit, Societatea în mod obligatoriu va purcede la evaluarea bonității clientului, 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, inclusiv cele obținute de la client.
15. Evaluarea bonității unui client reprezintă evaluarea capacității clientului de a-și asuma o anumită obligație în temeiul contractului de credit pe care clientul ar putea să o onoreze împreună cu obligațiile de credit deja asumate.
16. La evaluarea bonității, Societatea asigură colectarea și evaluarea informațiilor cu privire la: veniturile confirmate ale clientului, diversitatea, sustenabilitatea, dinamica posibilă a venitului în viitor în baza factorilor obiectiv cunoscuți, obligațiile clientului 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 client și, după caz, pe baza consultării bazei de date relevante, istoria de credit a clientului, obligațiile de credit restante și alte informații despre îndeplinirea necorespunzătoare a obligațiilor financiare curente sau anterioare, inclusiv a obligațiilor sub formă de sancțiuni pecuniare (*contravenționale, penale etc.*), impactul circumstanțelor confirmate de client sau cunoscute de creditor asupra situației financiare a clientului, precum și al altor factori, care pot afecta capacitatea clientului de a-și îndeplini obligațiile financiare, care pot provoca probleme financiare sau îndatorarea excesivă.



#### PUBLIC

17. În scopul evaluării bonității clienților, Societatea va obține rapoartele de credit aferente clientului respectiv, care să conțină informația necesară în vederea calculării RSDV (*Raportul dintre Serviciul Datoriei și Venituri*), de la birourile istoriilor de credit funcționale, inclusiv prin intermediul schimbului de informații între acestea, precum și din sistemele de evidență/bazele de date relevante.
18. În cazul în care respingerea cererii de creditare se bazează pe consultarea unei baze de date, creditorul informează consumatorul timp de 7 zile calendaristice, în mod gratuit, în scris sau, la solicitarea expresă a acestuia, în forma aleasă de consumator și agreată de creditor (poșta electronică, fax, telex), în legătură cu rezultatul acestei consultări și cu caracteristicile bazei de date consultate.

#### *Etapa contractuală*

19. În dependență de rezultatul examinării cererii de către Societate, clientul este notificat cu privire la acceptarea sau refuzul cererii de eliberare a creditului, în cazul acceptării cererii acesta este informat cu privire la suma creditului acordată de Societate.
20. Salariații Societății vor prezenta și explica clienților informația aferentă creditelor oferite de către Societate, inclusiv dar fără a se limita la: valoarea totală a creditului, valoarea totală plătitibilă a creditului, dobânda anuală efectivă, termenul creditului, mărimea ratelor lunare potrivit graficului de rambursare (*după caz*), comisioanele și dobânda aferentă, consecințele în caz de neonorare corespunzătoare a obligațiilor contractuale, inclusiv penalitățile aplicabile, atât la prezentarea informației precontractuale, precum și la semnarea contractului.
21. În cazul acceptării de către client a ofertei și a condițiilor contractuale ale Societății și după oferirea tuturor clarificărilor necesare, Societatea încheie, cu clientul, contractul de credit.
22. Contractul încheiat cu clientul corespunde ofertei actuale a Societății și dezvăluie toate elementele creditului, inclusiv, dar fără a se limita la: costul total al creditului, valoarea totală plătitibilă de către client, dobânda anuală efectivă, durata contractului, rata lunară, modul de calcul al ratei dobânzii, comisioanelor, penalităților după caz. Aceeași informație este stabilită și în informația precontractuală.
23. Rata dobânzii, comisioanele, penalitatea după caz, pentru creditele acordate de către Societate sunt plafonate conform restricțiilor cadrului normativ în vigoare.
24. La alegerea clientului, suma creditului poate fi eliberată la sucursale/oficiile secundare ale Societății, prin transfer bancar, terminale de plata, portofel electronic sau oficiile ÎS „Poșta „Moldovei.
25. Clientul are obligația să efectueze plata lunară datorată aferent contractului de credit în corespundere cu prevederile contractului de credit, la data indicată în contract, la fel și în cazul Liniei de Credit - plățile urmează a fi efectuate lunar, în corespundere cu graficul de rambursare atașat la contractul de credit. Rambursarea sumelor datorate urmează a fi efectuate prin una din următoarele metode de plată: la sucursalele/oficiile secundare ale Societății, prin transfer bancar în contul bancar al Societății, la oficiile ÎS „Poșta „Moldovei, precum și prin terminale de plată în numerar a prestatorilor de servicii de plată.



### PUBLIC

26. În cazul efectuării plății prin transfer bancar, plata este considerată ca fiind făcută când suma este creditată în contul bancar la Societății.
27. În derularea relațiilor contractuale între clienți și Societate, clienții pot apela pentru diverse întrebări la serviciul suport clienți la numărul 022896897 sau email info@sebo.md.
28. Societatea 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 obligațiile contractuale asumate față de Societate.
29. Societatea contează pe comportamentul contractual exemplar al clienților, însă există riscul ca anumiți clienți să întâmpine dificultăți la achitarea creditului, din diverse cauze subiective sau obiective. Pentru situațiile de întârziere a plăților contractuale de către clienți, Societatea ar putea aplica penalități contractuale în conformitate cu prevederile contractului de credit (*dacă acestea au fost stipulate*), iar în cazul în care clientul înregistrează o întârziere de o perioadă mai îndelungată, Societatea își rezervă dreptul, de a rezoluționa anticipat contractul cu clientul și să declare datoria scadentă.
30. Societatea este în drept să apeleze la companiile externe de colectare a datoriilor, să cesioneze creanța, precum și la instanța de judecată în vederea încasării sumelor datorate acesteia.

### Capitolul III. Serviciile prestate de către Societate

31. Societatea oferă clienților săi credite potrivit ofertelor Societății, care au fost aprobate în vederea oferii acestora clienților și sunt publicate pe pagina web.
32. Societatea este în drept să desfășoare activități de intermediere în asigurări și/sau reasigurări.

### Informații privind serviciile și produsele prestate și tarifele aplicate OCN „Sebo Credit” SRL

Produs	Suma creditului (MDL)	Perioada	Dobânda anuală 365 zile	Comision de Administrare a creditului (din suma creditului)	Comision de Gestione la Prelungire, din rata lunară (optional)	Penalitate de întârziere
<b>Credit pe termen scurt</b>	Minim 1000 Maxim 2300	7 zile	0%	0%	Format din 50% dobânda anuală și comision de administrare 0,04% calculat la zi de la suma beneficiată (dar nu mai mult de 5,4% din suma creditului prelungit)	Maxim 0,04 pe zi din suma neachitată ( <i>*nu se aplică concomitent cu comision de administrare de 0,04%</i> )
<b>Linie de credit</b>	Minim 1000 Maxim 55000	24 luni	50%	0,04% pe zi din valoarea totală a liniei de credit	Nu este aplicabil	Nu este aplicabil





**PUBLIC**

<b>Sebo Plus</b>	Minim 1000 Maxim 100000	36 luni	50%	0,04% pe zi din suma creditului eliberat	Nu este aplicabil	Nu este aplicabil
------------------	----------------------------------	---------	-----	---	-------------------	-------------------

Informația deplină este prezentată în Informația precontractuală și contractul de credit.

**Produse oferite de parteneri**

Denumirea produsului	Asiguratorul	Termenul contractului	Suma minimă asigurată (MDL)	Suma maximă asigurată (MDL)
<b>Asigurarea individuală de Accidente</b>	CA „Donaris Vienna Insurance Group” SA	12 luni	10 000	120 000

Pentru informații suplimentare despre produsul de asigurare vă rugăm să accesați site-ul CA „Donaris Vienna Insurance Group” SA <https://www.donaris.md/ro>. Contractele de asigurare individuală de accidente a căror sume asigurate vor depăși suma de 120 000 MDL, se vor emite doar cu aprobarea prealabilă a CA „Donaris Vienna Insurance Group” SA.

*Serviciile de intermediere în asigurări și/sau în reasigurări*

33. Societatea, în baza contractului de mandat acordat de societatea de asigurare, este în drept să încheie, în numele și din contul societății de asigurare, contracte de asigurare cu terții, conform condițiilor stipulate în contractul de mandat.
34. Activitatea Societății pe segmentul serviciilor de intermediere în asigurări și/sau în reasigurări, constă în prezentarea sau înaintarea ofertelor de contractare a serviciilor de asigurare și/sau de reasigurare, în alte acțiuni de pregătire a încheierii unor astfel de contracte, de încheiere a lor sau de contribuție la gestionarea contractelor. Tipurile de asigurări care pot fi puse la dispoziția persoanelor fizice, clienților sunt publicate pe pagina web a Societății.

**Capitolul IV. Dezvăluirea componentelor costului total al serviciilor.**

35. Societatea în cadrul activității desfășurate, își construiește modelul de afaceri, conducându-se de valorile precum: transparența, integritatea, încrederea acordată de către client.
36. Astfel, în scopul respectării valorilor asumate, Societatea pune la dispoziția clientului sau a potențialului client, toate costurile aferente unui contract de credit.
37. 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 creditul obținut și care sunt cunoscute de Societate.
38. Costul total al creditului care poate fi aplicat de către Societate este cel stabilit de prevederile Legii 202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori și este reflectat prin DAE (dobânda anuală efectivă), exprimat ca procent anual din valoarea totală a creditului și inclus în informația precontractuală și contractele de credit.
39. Societatea, la prestarea serviciilor de creditare nebancaară, respectiv executarea contractelor, poate percepe de la client următoarele costuri: dobânda contractuală și comisionul de



## **PUBLIC**

administrare care se aplică pentru acțiunile de administrare a Contractului și sumelor de credit, efectuarea calculelor, deservirea Creditului și procesarea plăților.

### **Capitolul V. Modul de calcul al penalității și al ratei dobânzii**

#### *Modul de calcul al penalității*

40. Societatea în dependență de tipul de produs, poate stabili o prevedere contractuală sub formă de clauză penală, prin care debitorul, în cazul neexecutării corespunzătoare a obligației, urmează să achite creditorului o sumă de bani sub formă de penalitate.
41. Penalitatea de întârziere va fi calculată pentru fiecare zi de întârziere, raportată la suma restantă, calculată sub formă de cotă procentuală din suma restantă și plătită începând cu prima zi după termenul limită de plată și până la plata integrală a sumelor restante în baza contractului de credit.

#### *Modul de calcul al ratei dobânzii*

42. Dobânda reprezintă costul creditului care urmează să îl achite debitorul, reflectată sub formă de cotă procentuală, care este calculată zilnic la soldul Creditului, pentru perioadele de utilizare a Creditului, la rata Dobânzii indicată în Contract, având în vedere numărul de zile în anul calendaristic. Calculul ratei lunare a dobânzii se va face pe baza anului calendaristic de 365 sau 366 de zile.

### **Capitolul VI. Dispoziții finale**

43. Prezentul Regulament intră în vigoare din data semnării acestuia de către Administratorul Societății.
44. Dispozițiile prezentului Regulament se completează cu reglementările interne ale Societății.
45. Societatea în relațiile cu clienții, pe lângă prevederile prezentului Regulament și altor reglementări interne, se va conduce de legislația în vigoare, inclusiv, Legea nr. 202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori și Legea 308/2017 privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, Codul civil, Hotărîrea CNPF 20/5 din 2022.