

CONDIȚIILE DE ACORDARE A CREDITELOR DE CONSUM NEBANCARE DE CĂTRE O.C.N. "FLEX FINANCIAL" S.R.L.

Organizația de Creditare Nebancară "FLEX FINANCIAL" Societate cu Răspundere Limitată (în continuare: O.C.N. "FLEX FINANCIAL" S.R.L./ "Societate"/ "Creditor") face parte dintr-un grup financiar internațional, care din anul 2013 reunește companii specializate în creditarea consumatorilor. Până în prezent, grupul include companii, care își desfășoară activitatea în șase țări europene: România, Bulgaria, Macedonia, Spania, Republica Moldova și Bosnia.

Creditor	<i>Organizația de Creditare Nebancară "FLEX FINANCIAL" Societate cu Răspundere Limitată (O.C.N. "FLEX FINANCIAL" S.R.L.)</i>
Numărul de identificare de stat	<i>1022600043006</i>
Înregistrarea	<i>la Agenția Servicii Publice la data de 07.10.2022 la data de 07.12.2022 în Registrul organizațiilor de creditare nebankară autorizate al Comisiei Naționale a Pieței Financiare cu numărul: 193</i>
Adresa juridică (sediul)	<i>mun. Chișinău, str. Alba-Iulia, 75</i>
Telefonul	<i>14447, 069114447</i>
E-mailul	<i>office@flexcredit.md</i>
Site-ul	<i>www.flexcredit.md</i>

O.C.N. "FLEX FINANCIAL" S.R.L. a elaborat aceste Condiții de acordare a creditelor în conformitate cu prevederile legislației Republicii Moldova cu scopul de a furniza consumatorilor o asistență financiară accesibilă și o transparență decizională cu privire la acordarea și rambursarea creditelor de consum nebankare contractate de către aceștia.

Pentru informarea solicitanților de credit și Clienților Societății, Condițiile de creditare și promoțiile existente vor fi indicate și plasate pe panourile informative din sucursalele/oficiile secundare ale O.C.N. "FLEX FINANCIAL" S.R.L. și pe site-ul Societății.

Creditorul va evalua până la încheierea contractului de credit nebankar bonitatea solicitanților de credit și a Clienților în conformitate cu cerințele de creditare responsabilă aprobate de autoritatea de supraveghere al Republicii Moldova, inclusiv prin verificarea istoriei de credit al acestora la birourile istoriilor de credit (B.I.C. "INFODEBIT CREDIT REPORT" S.R.L.).

Astfel, cerințele stabilite față de Clienți vor fi următoarele:

- deținerea cetățeniei Republicii Moldova (rezident după caz);
- vârsta între 18 și 80 de ani;
- deținerea domiciliului permanent în Republica Moldova;
- deținerea telefonului mobil personal activ;
- deținerea capacității de exercițiu deplină;
- angajarea în câmpul muncii și deținerea unei surse de venit stabile;
- existența capacității de a-și executa obligațiile de plată pe măsură scadenței termenului de plată și condițiilor stabilite în contractul de credit nebankar negociat și încheiat cu Creditor (*bonitatea se determină în baza rezultatelor evaluării nivelului veniturilor și cheltuielilor Clienților*);
- lipsa obligațiilor nestinse față de Creditor.

La evaluarea bonității solicitanții de credit și Clienții urmează să prezinte buletinul de identitate /permisul de ședere după caz (în original, integru, valabil) și informația cu privire la :

- numele, prenumele;
- adresa de domiciliu și de reședință;
- numerele de contact (telefonul mobil, domiciliu);
- datele despre locul de muncă (denumirea organizației, funcția, vechimea în muncă);

- datele cu privire la venituri și cheltuieli (exp.: salariu, venituri, cheltuieli lunare, existența unor plăți restante, sursa de venit).
- numerele de telefon a persoanelor de contact (pentru persoane cu vârsta de până la 21 de ani – numărul de telefon al părintelui / altei rude apropiate de gradul I)
- starea civilă, nivelul educațional, poziția Clientului;
- scopul creditului solicitat, etc.

Condițiile de acordare a creditului nebankar depind de fiecare persoană în parte, de situația ei materială și în cazul fiecărui beneficiar se stabilesc individual.

În dependență de produsul ales și condițiile contractuale negociate, Creditorul, în conformitate cu prevederile legii, este în drept să solicite și alte acte/informații suplimentare cu privire la verificarea și confirmarea informației comunicate de către solicitantul de credit și Clienti, inclusiv în cazul în care apar suspiciuni privind contractarea creditului în scopul spălării banilor și finanțării terorismului.

CARACTERISTICILE DE BAZĂ ALE CREDITELOR NEBANCARE ACORDATE DE CĂTRE O.C.N. "FLEX FINANCIAL"

S.R.L.

- **Tipul creditului** (în continuare: "principal"): Credit de consum nebankar
- **Suma creditului nebankar acordat** (în dependență de produs): de la 1 300 lei până la 89 000 lei
- **Moneda creditului:** leul (MDL)
- **Durata contractelor de credit nebankare** (în dependență de produs): de la 15 zile până la 16 luni
- **Produsele:**
 - Flex «Credit până la salariu»*
 - De la 1 400 lei până la 21 000 lei pe un termen de 15 și 30 zile.*
 - Flex «Credit de nevoi personale»*
 - De la 1 300 lei până la 89 000 lei pe un termen de 3, 4, 6, 8, 10, 12, 16 luni.*
 - Flex « FLEX ÎN RATE 2025 »*
 - De la 1 300 lei până la 89 000 lei pe un termen de 1, 2, 3, 4, 6, 8, 10, 12 luni.*
- **Dobânda aferentă creditului, pentru folosirea creditului**, este fixă și constituie până la 0,136 % pe zi sau până la 50 % anual. Dobânda fixă anuală se calculează după următoarea formulă:

$$V = (C \times d(\%) / Z) \times F$$
unde:
V = dobânda lunară la credit
C = soldul creditului
d (%) = dobânda fixă anuală
Z = numărul zilelor efective dintr-un an (365).
F = numărul de zile până la următoarea rată scadentă (30 zile)
- **Dobânda anuală efectivă (DAE)** va fi determinată în dependență de produsul ales de către Client și stabilită în conformitate cu clauzele contractului de credit nebankar încheiat cu Creditorul.
În cadrul promoțiilor desfășurate de către Creditor, dobânda anuală efectivă și dobânda aferentă creditului pot varia, mărimea acestora va fi determinată de Societate și va fi negociată individual cu fiecare Client.
- **Comisionul de analiză dosar** se percepe pentru analiza dosarului de credit și se încasează de Creditor doar în cazul acordării creditului Clientului. Comisionul de analiză dosar este datorat integral de către Client la data semnării contractului. Clientul are dreptul de a alege modalitatea de plată a comisionului de analiză: plata integrală la data semnării contractului sau amânarea fără costuri și achitarea ulterioară la data rambursării creditului sau, în dependență de produs, în rate pe întreaga durată de folosire a creditului în sume egale incluse în rata împreună cu dobândă și principal. Comisionul se încasează în dependență de produsul contractat de Client.
- **Comisionul de administrare dosar** este o plată percepută lunar de Creditor pentru gestionarea creditului contractat de Client pe toată durata acestuia. Acest Comision se include în plata lunară a creditului și este calculat în funcție de suma totală a Creditului și de termenii contractuali. Comisionul se încasează în dependență de produsul contractat de Client.
- **Suma totală a creditului:** valoarea totală de plată a creditului este formată din suma creditului (principal),

comisionul de analiză/ comisionul de administrare (în dependență de produs), suma dobânzii, calculată pentru perioada de folosire efectivă a principalului și prima de asigurare (în dependență de produs).

- Valoarea totală de plată se poate modifica în următoarele ipoteze:

- *dacă creditul intră în întârziere;*
- *dacă creditul este rambursat anticipat;*
- *dacă Clientul se retrage din contract, în termenul legal.*

- **Eliberarea creditului nebancar:** Dacă, în urma verificării, Clientul este considerat eligibil, acesta va primi creditul integral și în numerar potrivit regimului de lucru al sucursalelor/ oficiilor secundare.

- **Grad de îndatorare** este standard de 40%. Gradul de îndatorare poate fi modificat doar în cazurile prevăzute de legislație și de procedura internă a Societății.

- **Garanții și asigurări necesare (gaj, fidejusiune):** Nu se prevăd.

- **Încheierea unui contract de asigurare pentru garantarea rambursării creditului:** în dependență de produsul contractat Clientul poate avea obligația de a încheia o poliță de asigurare facultativă de accidente. Clientul are dreptul să aleagă liber Asigurătorul, cu condiția ca suma asigurată, riscurile acoperite și termenii contractuali să fie echivalenți cu cei impuși de Creditor. În lipsa unei polițe de asigurare valabile, contractul de credit nebancar nu poate fi semnat.

- **Modalități de rambursare a creditului nebancar către Creditor de către Clienti:**

- a) în numerar la sucursalele/oficiile secundare ale Creditorului;

- b) prin transfer în contul de decontare al Creditorului: IBAN: MD40AG000000022515096177, B.C. „Moldova-Agroindbank” S.A., Sucursala Constantin Tănase;

- c) la oficiile poștale;

- d) prin plată cu cardul online pe site-ul Creditorului: www.flexcredit.md.

Comisionul solicitat de bancă, oficiile poștale, în schimbul efectuării tranzacției, va fi suportat de către Client, Creditorul fiind exonerat de orice obligație în acest sens.

- **Modificările Contractelor de credit nebancare:** se stabilesc printr-un Acord Adițional încheiat între Client și Creditor și numai în baza unor motive întemeiate, conform unei solicitări scrise a Clientului. Creditorul analizează individual, multilateral fiecare caz de adresare și ia o decizie în acest sens conform legislației în vigoare și Regulamentelor sale interne.

În dependență de produsul contractat, Clientul are dreptul de a beneficia de Serviciul, suplimentar, de prelungire a termenului de folosire și rambursare a Creditului sub rezerva respectării clauzelor contractuale din Contractul de credit nebancar deja încheiat cu Creditor.

- **Mărirea penalităților aplicate în caz de neachitare:** în dependență de produsul contractat poate fi aplicată penalitatea.

După dată scadenței finale a Creditului indicată în Contractul de credit nebancar, dacă Creditul nu a fost rambursat integral de către Client, perceperea Comisionului de administrare încetează, iar pentru perioada de întârziere se aplică o Penalitate de 0,04% pe zi din valoarea restantă a Creditului, până la rambursarea efectivă a acestuia.

Costuri în caz de întârziere la plată: dobânda se aplică și se calculează până la rambursarea efectivă a principalului scadent și restant. Suma totală a dobânzii și a plăților aferente (comision de analiză/comision de administrare) indicate în contractul de credit nebancar nu poate depăși suma principalului oferit Clientului.

- **Prezentarea actelor de către Client:** La depunerea Cererii de credit Clientul se obligă să prezinte toate actele necesare contractării creditului și acesta poartă răspundere pentru autenticitatea și veridicitatea acestora.

La încetarea contractului de credit, Creditorul, la solicitarea Clientului, îi va transmite gratuit o confirmare, care atestă faptul că au fost stinse toate obligațiile dintre părți.

Eliberarea duplicatelor actelor emise la momentul încheierii Contractului sau emiterea actelor cu privire la derularea Creditului contractat (exp.: contractul de credit nebancar, cererea de credit, calcule, confirmări, etc.) va avea loc contra cost, în baza cererii scrise a Clientului, conform prețului stabilit de către Creditor.

- **Răspunderea Clientului:** Clientul înțelege și își asumă răspundere că, pe parcursul derulării contractului de credit, există riscul diminuării veniturilor sale și el va întreprinde toate măsurile necesare în vederea respectării termenilor contractuali. Consumatorul poartă răspundere pentru rambursarea creditului contractat. Clientul va notifica prin orice modalitate disponibilă Creditorul în termen de 3 (trei) zile despre oricare modificare a datelor sale de identificare și de contact.

Alte aspecte juridice importante

• **Dreptul de revocare și exercitarea acestuia:** Clientul are dreptul să renunțe la contractul de credit nebancaar în termen de 14 (paisprezece) zile calendaristice de la data încheierii acestuia, fără a invoca motive, notificând în scris („Notificarea de Retragere”), Creditorul despre acest lucru.

Notificarea de Retragere va fi transmisă în formă scrisă pe hârtie sau pe un suport durabil la sediul Creditorului sau la sucursala/oficiul secundar, unde Clientul a încheiat contractul de credit.

În cazul în care, Clientul își exercită dreptul de retragere din Contract, acesta are obligația de a restitui integral creditul și dobânda aferentă calculată de la data primirii creditului până la data restituirii integrale a acestuia.

Achitarea către Client a creditului și a dobânzii aferente menționate anterior se va efectua nu mai târziu de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la momentul expedierii Notificării de Retragere către Creditor.

Exercitarea dreptului de retragere își va produce efectul de la data expedierii Notificării de către Client.

• **Rambursarea anticipată:** Clientul are dreptul de a rambursa Creditul anticipat, integral sau parțial, în orice moment înainte de data scadență, notificând Creditorul în acest sens. În dependență de produsul contractat, Clientul are obligația de a achita Creditorului o compensație în schimb, care nu poate fi mai mare de:

a) *1% din valoarea creditului rambursat anticipat, dacă perioada de timp dintre rambursarea anticipată și rezilierea convenită a contractului de credit este mai mare de un an;*

b) *0,5% din valoarea creditului rambursat anticipat, dacă perioada de timp dintre rambursarea anticipată și data convenită pentru rezilierea contractului de credit nu este mai mare de un an.*

Această compensație nu poate depăși cuantumul dobânzii pe care Clientul ar fi plătit-o în perioada dintre rambursarea anticipată și data convenită pentru rezilierea Contractului de credit.

În cazul dat, Clientul va datora integral Principalul nerambursat, Dobânda datorată și nerambursată până la data rambursării anticipate, Compensația și Comisionul de analiză/ Comisionul de administrare dosar (după caz) rămas neachitat până la data rambursării anticipate.

Clientul va putea beneficia de o reducere a costului total al creditului, reducerea constând în dobânda aferentă perioadei dintre data rambursării anticipate și data prevăzută pentru încetarea Contractului.

• **Consultarea unei baze de date:** Dacă Creditorul a respins Cererea de credit în temeiul informațiilor din baza de date (din sistemul de evidență, din biroul istoriilor de credit: B.I.C. "INFODEBIT CREDIT REPORT" S.R.L.), atunci Creditorul este obligat să comunice Clientului imediat și gratuit rezultatele consultării bazei de date (dacă legea nu prevede altfel).

Informarea se va face prin una dintre următoarele modalități:

- în scris;
- prin SMS;
- prin telefon.

• **Dreptul la obținerea informațiilor precontractuale:** Societatea plasează condițiile de creditare pe site-ul său oficial și pe panourile informative din sucursalele/oficiile secundare ale Creditorului. Aceasta se oferă și la cerere, personal, potențialilor clienți.

• **Dreptul la un proiect de contract de credit:** Dacă Cererea de credit a fost acceptată de Creditor, Clientul are dreptul, la cerere și gratuit, să obțină un exemplar al proiectului de contract de credit. În dependență de produsul ales, la proiectul de contract va fi atașat și Graficul de rambursare, care va cuprinde ambele variante de rambursare: grafic pentru rambursarea în rate egale și grafic de rambursare în rate descrescătoare.

• **Perioada de timp pe parcursul căreia Creditorul este ținut să-și respecte obligațiile precontractuale:** Informația precontractuală este valabilă 15 (cincisprezece) zile de la data semnării și înaintării Creditorului. Termenul poate fi redus în baza unui acord între Client și Creditor.

• **Metodele de soluționare a litigiilor:** Legea aplicabilă raporturilor contractuale este guvernată de legislația Republicii Moldova.

Litigiile apărute în legătură cu obiectul contractelor de credit nebancaare încheiate cu Creditor vor fi soluționate, pe cale amiabilă, iar în cazul în care acest lucru nu este posibil, vor fi soluționate de instanța judecătorească competentă din Republica Moldova, competența teritorială a acesteia fiind determinată de locul unde Consumatorul își are domiciliu.

Metodele de soluționare a litigiilor:

- adresarea unei pretenții (cereri, plângeri, notificări, reclamații) către Creditor conform Regulamentelor interne ale acestuia;

- negocieri;
- procedura de mediere;
- calea judiciară.

Cererea, notificarea sau sesizarea referitoare la creditul acordat, Clientul o poate comunica la numerele de telefon: **14447, 069114447** sau expedia în forma scrisă pe e-mailul: **office@flexcredit.md**, sau prin poștă la adresa: **mun. Chișinău, str. Alba-Iulia, 75**. Termenul maxim pentru soluționarea plângerii Clientului este de 30 (treizeci) zile de la data recepționării acesteia de către Creditor.

• **Autoritățile de supraveghere:** Autoritatea de supraveghere a activității de creditare nebancaară este **Banca Națională a Moldovei** cu sediul: mun. Chișinău, bd. Grigore Vieru, 1.

Autoritatea de supraveghere privind respectarea legislației cu privire la contractele de credit pentru consumatori este **Comisia Națională a Pieței Financiare** cu sediul: mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 77.

• **Legislația cadru:** Legea luată de creditor ca bază pentru stabilirea raporturilor cu Clientul înainte de încheierea contractului de credit:

- Legea nr. 1 din 16.03.2018 cu privire la organizațiile de creditare nebancaară;
 - Legea nr. 202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori;
 - Legea nr. 308/2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului;
 - Legea nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorilor;
 - Legea nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal;
 - Codul Civil al Republicii Moldova;
 - Hotărârea Nr. 20/5 din 20.05.2022 cu privire la aprobarea Regulamentului privind cerințele de creditare responsabilă aplicate organizațiilor de creditare nebancaară;
 - Alte Regulamente și Hotărâri ale autorității de supraveghere, ale Guvernului Republicii Moldova; Regulamentele interne ale Creditorului, etc.
- **Regimul lingvistic:** Limba în care vor fi furnizate Informațiile și termenii contractuali și se va purta corespondența dintre părți, Creditor și Client, este limba de stat.

**** Aceste Condiții de creditare poartă un caracter informativ.**