

GHID DE CREDITARE

pentru Asociațiile de Economii și Împrumut



Chișinău 2019

Acest Ghid este destinat managementului și experților de creditare ai Asociațiilor de Economii și Împrumut. Îndrumarul servește drept material informativ și de ghidare pentru standardizarea proceselor și eficientizarea activității de creditare.

Autori:

Sandu Șamatailo
Iuri Mitcov
Anatolie Palade

Recenzenți:

Artur Munteanu
Veaceslav Luchianenco

Ghidul a fost elaborat cu suportul financiar al Fondului Internațional pentru Dezvoltare Agricolă (IFAD) în cadrul **Programului Rural de Reziliență Economico - Climatică Incluzivă (IFAD VI)**, implementat de **Unitatea Consolidată pentru Implementarea Programelor IFAD (UCIP-IFAD)**. Publicația urmează a fi distribuită gratuit.

Conținutul publicației și opiniile exprimate în prezentul ghid aparțin autorilor și nu reflectă neapărat viziunile oficiale ale UCIP-IFAD.

Versiunea electronică a ghidului poate fi găsită pe pagina web <http://ucipifad.md/>.

Pentru orice alte informații suplimentare vă puteți adresa la oficiul UCIP-IFAD:

Republica Moldova, MD-2004,
Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt 162, of. 1303
Tel.: (+373 22) 22 50 46
Fax: (+373 22) 87 16 59

1. INTRODUCERE	4
2. PREZENTARE GENERALĂ A AEÎ	5
2.1. PRINCIPIILE DE ACTIVITATE ALE AEÎ.....	5
2.2. REGLEMENTAREA ACTIVITĂȚII AEÎ.....	5
2.3. BENEFICIARII SERVICIILOR AEÎ.....	6
3. MANAGEMENTUL ACTIVITĂȚII DE CREDITARE AL AEÎ	7
3.1. STRUCTURA DE MANAGEMENT A ACTIVITĂȚII DE CREDITARE.....	7
3.2. MODELE DE FUNCȚIONARE A PROCESULUI DE CREDITARE ÎN AEÎ.....	9
4. TIPURILE PRODUSELOR DE CREDITARE ȘI GARANȚII	11
4.1. TIPURILE PRODUSELOR DE CREDITARE.....	11
4.2. TIPURILE DE GARANȚII.....	13
5. DOBÂNDA ȘI COMISIOANELE. MODUL DE STABILIRE	16
5.1. DOBÂNDA ȘI RATA DOBÂNZII.....	16
5.2. MODUL DE STABILIRE ȘI CALCULARE A DOBÂNZII LA ÎMPRUMUT.....	18
5.3. COMISION.....	23
5.4. DOBÂNDA ANUALĂ EFECTIVĂ.....	24
6. PROCESUL DE CREDITARE	26
6.1. PRINCIPIILE ECONOMICE ȘI ETICE ALE PROCESULUI DE CREDITARE.....	26
6.2. ETAPELE DE CREDITARE.....	27
6.2.1 FAZA PREDECIZIONALĂ.....	27
6.2.2 FAZA DECIZIONALĂ.....	34
6.2.3 FAZA POSTDECIZIONALĂ.....	56
6.3. PROCEDURILE LEGATE DE ÎMPRUMUTURI CONCOMITENTE.....	58
7. GESTIONAREA ȘI MONITORIZAREA ÎMPRUMUTURILOR	59
7.1. EVIDENȚA ÎMPRUMUTURILOR.....	59
7.2. MONITORIZAREA ÎMPRUMUTURILOR. PREVENIREA RAMBURSĂRII CU ÎNTÂRZIERE.....	59
7.3. RAMBURSAREA ÎMPRUMUTURILOR ȘI PLATA DOBÂNZILOR.....	61
7.4. PROCEDURILE LEGATE DE GAJ.....	62
7.5. MANAGEMENTUL ÎMPRUMUTURILOR NEPERFORMANTE (EXPIRATE).....	64
7.6. PROCEDURILE DE COLECTARE A ÎMPRUMUTURILOR NEPERFORMANTE.....	67
7.7. RAMBURSAREA INTEGRALĂ A ÎMPRUMUTURILOR.....	67
7.8. CONȚINUTUL DOSARULUI DE ÎMPRUMUT.....	68
8. MANAGEMENTUL PORTOFOLIULUI DE ÎMPRUMUTURI	70
8.1. NORME DE PRUDENȚĂ FINANCIARĂ.....	70
8.2. INDICATORII PRINCIPALI DE EVALUARE A CALITĂȚII PORTOFOLIULUI DE ÎMPRUMUTURI.....	73
9. MANAGEMENTUL RISCULUI DE ÎMPRUMUT	75
9.1. COMPONENTELE ȘI EFECTELE MANAGEMENTULUI RISCULUI DE ÎMPRUMUT.....	75
9.2. GESTIONAREA RISCULUI DE ÎMPRUMUT ÎN PROCESUL DE CREDITARE ÎN CADRUL AEÎ.....	76
ANEXE	79

Sectorul de microfinanțare în Republica Moldova este unul cu potențial considerabil de dezvoltare, având un impact tot mai important în economie. Portofoliul împrumuturilor acordate de acest sector se menține pe un trend ascendent, înregistrând o pondere de aproximativ 3,95% din PIB (OCN – 3,52%, AEÎ – 0,43%) la sfârșitul anului 2018. Totodată, peste 38 la sută din populația economic activă a beneficiat de împrumuturile sectorului de creditare nebancaară, acestea consemnând o creștere de circa 10% anual.

Microcreditele sunt furnizate de diferite instituții financiare, cum ar fi: băncile comerciale, Asociațiile de Economii și Împrumut (AEÎ), organizațiile de creditare nebancaară. AEÎ activează preponderent în zona rurală, oferind împrumuturi persoanelor fizice și, în special, membrilor săi.

Scopul prezentului ghid este să ofere suport managementului și experților de creditare ai AEÎ pentru implementarea unor politici de creditare echilibrate, în vederea dezvoltării produselor pe termen scurt și mediu, dar și minimizării riscurilor esențiale. Practicile de acordare a împrumuturilor în AEÎ variază, în funcție de mărimea și tipul acestora, de mediul și teritoriul în care funcționează și de propria lor capacitate de a aplica proceduri de management eficient. În aceste circumstanțe, elaborarea unui Ghid de creditare pentru AEÎ vine ca și suport pentru experții de creditare și managementul AEÎ, cu scopul de a-i ajuta să facă față provocărilor generate de accesul la finanțare, menținerea și creșterea calității serviciilor și a sustenabilității sectorului AEÎ.

Documentul conține recomandări atât pentru AEÎ cu o structură de gestiune simplă, cât și pentru cele cu o structură mai complexă, inclusiv filiale. Ghidul este structurat în nouă capitole, în care sunt prezentate detaliat produsele și procesul de creditare, începând cu etapa de analiză a cererilor și adoptarea deciziei de acordare a împrumuturilor și până la monitorizarea și gestiunea acestora. Totodată, în ghid sunt prezentate exemple și modele de documente pentru fiecare etapă, inclusiv modele de scoring și evaluare a potențialilor clienți.

Ne exprimăm speranța că prezentul ghid de creditare pentru Asociațiile de Economii și Împrumut va contribui la diseminarea bunelor practici și la perfecționarea guvernantei și a managementului responsabil în sectorul de microfinanțare din Republica Moldova.



2.1. PRINCIPIILE DE ACTIVITATE ALE AEÎ

Sectorul de microfinanțare din Republica Moldova este reprezentat de Asociațiile de Economii și Împrumut (AEÎ) și Organizațiile de Creditare Nebancară (OCN), care contribuie la finanțarea populației și întreprinderilor mici și mijlocii.

AEÎ reprezintă organizații necomerciale cu statut juridic special, constituite benevol de persoane fizice și juridice, asociate pe principii comune, care acceptă de la membrii săi depuneri de economii, le acordă acestora împrumuturi, precum și alte servicii financiare, în conformitate cu categoria licenței pe care o deține.

AEÎ are ca scop sprijinirea activităților legale ale membrilor săi în vederea îmbunătățirii condițiilor economice și sociale ale acestora.

Principiile de bază ale activității AEÎ sunt:

- asocierea benevolă a persoanelor fizice și juridice prin comunitate teritorială, profesională, religioasă sau de interese și liberă disociere, în conformitate cu legislația;
- participarea personală sau prin reprezentant a membrilor ei în organele de conducere și de control, în conformitate cu legislația;
- egalitatea în drepturi personale a membrilor asociației, indiferent de mărimea cotei de membru;
- accesul egal al membrilor asociației la serviciile oferite în conformitate cu legislația, cu categoria licenței deținute, cu statutul și cu politicile asociației;

2.2. REGLEMENTAREA ACTIVITĂȚII AEÎ

Activitatea de creditare a AEÎ este reglementată de Legea AEÎ și alte hotărâri și regulamente și este supravegheată de Comisia Națională a Pieței Financiare (CNPF).

Principalele documente de reglementare a activității AEÎ sunt:

- LEGEA Nr. 139 din 21.06.2007 Asociațiilor de Economii și Împrumut
- HOTĂRÂREA Nr. 63/6 din 25.12.2007 privind aprobarea Regulamentului cu privire la exigențele față de administratorii AEÎ
- HOTĂRÂREA Nr. 17/8 din 30.04.2008 privind aprobarea Normelor de prudență financiară a AEÎ
- HOTĂRÂREA Nr. 50/13 din 17.10.2008 privind aprobarea Regulamentului cu privire la eliberarea avizului pentru efectuarea investițiilor în valori mobiliare corporative de către AEÎ
- HOTĂRÂREA Nr. 17/8 din 03.04.2009 cu privire la aprobarea Regulamentului privind reorganizarea AEÎ
- HOTĂRÂREA Nr. 24/16 din 25.06.2010 cu privire la aprobarea Regulamentului privind fondul de stabilizare a AEÎ
- HOTĂRÂREA Nr. 11/1 din 14.03.2012 cu privire la aprobarea Regulamentului cu privire la clasificarea împrumuturilor acordate și dobânzilor calculate de organizațiile de microfinanțare
- HOTĂRÂREA Nr. 16/3 din 27.03.2015 cu privire la aprobarea Regulamentului privind fondul de lichidități al AEÎ
- HOTĂRÂREA Nr. 10/17 din 27.02.2015 cu privire la aprobarea Regulamentului privind eliberarea avizului pentru înregistrarea de stat a AEÎ
- HOTĂRÂREA Nr. 54/3 din 11.12.2017 privind aprobarea Instrucțiunii cu privire la raportarea AEÎ

2.3. BENEFICIARIII SERVICIILOR AEÎ

Beneficiarii serviciilor AEÎ sunt exclusiv persoanele fizice sau juridice, membri ai AEÎ, care la rândul său trebuie să întrunească următoarele condiții (Legea Nr. 139, art.17):

- să fie cetățeni ai Republicii Moldova sau apatrizi;
- să fie persoane juridice înregistrate în Republica Moldova conform legislației și împotriva cărora nu este intentat un proces de insolvență;
- să fie aprobați de către consiliul AEÎ;
- să depună cota de membru în conformitate cu statutul asociației;

AEÎ, în funcție de categoria licenței deținute, poate oferi membrilor săi următoarele servicii (Legea Nr. 139, art.7):

- acordarea de împrumuturi;
- acceptarea depunerilor de economii;
- acordarea de servicii aferente împrumuturilor (de exemplu: certificarea soldului la împrumut, pregătirea pachetului pentru modificarea la necesitate a garanțiilor/gajului și altele);
- acordarea serviciilor de intermediere în asigurări, în calitate de agent bancassurance;
- acordarea de consultații;
- acordarea altor servicii, cu acordul scris al autorității de supraveghere.



3.1. STRUCTURA DE MANAGEMENT A ACTIVITĂȚII DE CREDITARE

Structura managementului activității de creditare constă din următoarele componente:

1. **Consiliul**
2. **Directorul executiv**
3. **Comitetul de creditare**
4. **Secția (Departamentul) credite**
5. **Specialistul în creditare**

1. Consiliul AEÎ

Consiliul AEÎ reprezintă interesele membrilor săi în perioada dintre adunările generale și exercită, în limitele competenței, conducerea generală și controlul asupra activității asociației (Legea nr. 139, art. 40).

De competența Consiliului țin următoarele atribuții legate de creditare:

- adoptarea hotărârilor de acordare a împrumuturilor membrilor, în cazul în care nu au fost desemnați membrii comitetului de creditare;
- adoptarea politicilor referitoare la creditare (politica de creditare) și a altor politici referitoare la activitatea AEÎ, asumarea responsabilității privind implementarea politicilor și controlul executării lor;
- delegarea aprobării împrumuturilor comitetului de creditare sau angajaților AEÎ, în conformitate cu Politica de creditare;

Consiliul se subordonează adunării generale a membrilor asociației pe termenul prevăzut în statut, dar nu mai mare de 4 ani (Legea nr. 139, art.41).

Consiliul se conduce în activitatea sa de Regulamentul Consiliului asociației aprobat de Adunarea generală, care prevede drepturile și obligațiile membrilor, inclusiv și alte aspecte legate de activitatea AEÎ (Legea nr. 139, art. 36).

2. Directorul executiv al AEÎ

Directorul executiv este desemnat prin decizia Consiliului și este responsabil de gestionarea activității curente a AEÎ, cu excepția competențelor exclusive ale adunării generale și ale consiliului AEÎ (Legea nr. 139, art. 42).

De competența Directorului executiv țin următoarele atribuții legate de creditare:

- elaborarea și implementarea politicii de creditare, a regulamentelor, instrucțiunilor, ordinelor și altor documente ce țin de procesul de creditare;
- efectuarea controlului asupra limitelor interne privind riscurile de împrumut;
- monitorizarea indicilor financiari și economici, cum și a evoluției pieței financiare pentru gestionarea activității AEÎ;
- monitorizarea portofoliului de împrumuturi și stabilirea de provizioane de risc;
- monitorizarea evoluției profesionale a personalului aflat în subordine;
- elaborarea propunerilor pentru modificarea produselor de creditare, condițiilor de creditare, comisioanelor și procesului de creditare.

Directorul executiv își exercită atribuțiile în conformitate cu Legea nr. 139, cu statutul AEÎ, cu hotărârile adunării generale și ale consiliului AEÎ, cu contractul individual de muncă și regulamentele interne ale AEÎ.

3. Comitetul de creditare al AEÎ

Pentru eficiența operațională și diversificarea riscului decizional, consiliul AEÎ poate numi (stabili) un Comitet de creditare pentru a aproba decizii de creditare.

Consiliul stabilește un plafon maxim pentru sumele împrumuturilor aprobate de Comitetul de creditare.

Comitetul de creditare este format din 2 sau 3 persoane. De exemplu: **Directorul executiv AEÎ/contabil-șef** sau **Directorul executiv AEÎ/contabil-șef/șeful Secției (Departament) credite** sau **Directorul executiv AEÎ/contabil-șef/specialist în creditare**, sau o altă componentă, în conformitate cu scopurile stabilite.

În funcție de nivelul decizional, în cazul în care o AEÎ dispune de o rețea de filiale sau reprezentanțe, pot fi stabilite Comitete de creditare regionale sau ale filialei. Aceste comitete sunt formate nemijlocit din angajații subdiviziunilor pe care le reprezintă.

Comitetul de creditare are ca scop principal minimizarea riscurilor legate de deciziile de aprobare a împrumuturilor și ridicarea nivelului de responsabilitate a fiecărui angajat implicat, prin utilizarea capacităților de analiză și a experienței profesionale a membrilor incluși în Comitetul de creditare.

Comitetul de creditare se conduce în activitatea sa de Regulamentul Comitetului de creditare, care prevede drepturile și obligațiile membrilor, descrierea procesului de aprobare a deciziilor de creditare și documentarea lor.

4. Secția (Departamentul) credite al AEÎ

În situația în care managementul AEÎ consideră că există necesitatea formării unei Secții (Departament) de credite în cadrul asociației, poate fi formată o unitate internă responsabilă de supravegherea și administrarea zilnică a procesului de creditare.

Angajații Secției (Departamentului) sunt specialiștii în creditare.

Secția (Departamentul) credite este condusă de șeful Secției (Departamentului) sau de Directorul executiv al AEÎ și se subordonează Consiliului AEÎ.

Pentru a asigura respectarea unor standarde înalte în procesul de creditare, activitățile în cadrul Secției (Departamentului) credite se organizează și se desfășoară în conformitate cu cerințele Statutului și regulamentele interne ale AEÎ, precum și cu actele normative aplicabile pentru activitatea de creditare.

5. Specialist în creditare al AEÎ

Specialistul în creditare se angajează de AEÎ opțional, în funcție de necesitatea operațională și volumul de lucru cu beneficiarii de împrumuturi.

Specialistul în creditare are următoarele sarcini și responsabilități:

- implementează deciziile aprobate de Consiliu, Directorul executiv și Comitetul de creditare;
- efectuează analiza prealabilă a eligibilității persoanelor care solicită împrumut și a situațiilor financiare ale acestora, precum și a solvabilității (nivelului de îndatorare), în scopul determinării credibilității acestora;
- evaluează lichiditatea garanțiilor propuse și examinează caracterul complet și acceptabil al rapoartelor de evaluare a bunurilor propuse în gaj, întocmite de un evaluator extern autorizat;
- monitorizează respectarea de către clienți a condițiilor de rambursare a împrumuturilor și de plată a dobânzilor, precum și îndeplinirea altor obligații, reieșind din contractele de împrumut;
- monitorizează portofoliul de împrumuturi curent și întreprinde acțiuni în scopul menținerii calității lui;
- evaluează necesitatea restructurărilor, modificărilor și altor instrumente legate de gestionarea împrumuturilor, precum și inițierii procedurii de recuperare a împrumuturilor neperformante;
- întocmește rapoarte necesare și pregătește altă informație, la solicitarea persoanelor/organelor superioare;

- îndeplinește alte acțiuni legate de activitatea de creditare în conformitate cu Statutul, regulamentele interne ale AEÎ și actele normative în vigoare.

Specialistul în creditare, în funcție de preferințele asociației, poate fi numit ofițer de creditare, consilier credite sau agent de creditare.



Specialistul în creditare trebuie să posedă cunoștințe în finanțe și/sau economie, să dețină calități excelente de comunicare și să manifeste toleranță în raport cu oamenii

În AEÎ, unde bugetul nu permite angajarea specialistului în creditare, toate funcțiile persoanei responsabile nemijlocit de procesul de creditare descris în capitolul 6 pot fi îndeplinite de Directorul executiv.

3.2. MODELE DE FUNCȚIONARE A PROCESULUI DE CREDITARE ÎN AEÎ

AEÎ, în funcție de etapa ei de dezvoltare și/sau potențialul financiar-economic, alege propriul model de funcționare a procesului de creditare.

Există următoarele modele structurale, etapizate după funcție, în care fiecare organ de conducere sau componentă de gestiune își îndeplinește atribuțiile:

MODEL	ACȚIUNI PREDECIZIONALE (lucrul cu clienții la etapa inițială, analiza clientului, pregătirea rapoartelor de evaluare, propunerea restructurării împrumuturilor, pregătirea documentelor pentru recuperarea împrumuturilor neperformante și alte acțiuni)	ACȚIUNI DECIZIONALE (aprobarea oricăror decizii)	ACȚIUNI POSTDECIZIONALE (pregătirea documentelor legate de eliberarea și recuperarea împrumuturilor, monitorizarea și evidența împrumuturilor și alte acțiuni)
A	Directorul executiv	Consiliul	Directorul executiv
B	Directorul executiv	Directorul executiv până la o limită de sumă /Consiliul	Directorul executiv
C	Directorul executiv	Comitetul de creditare până la o limită de sumă	Directorul executiv
D	Specialistul în creditare	Consiliul	Specialistul în creditare
E	Specialistul în creditare	Directorul executiv până la o limită de sumă /Consiliul	Specialistul în creditare
F	Specialistul în creditare	Comitetul de creditare până la o limită de sumă	Specialistul în creditare



A este folosit preponderent de AEÎ care dețin licență de categoria A cu un număr mic de beneficiari de servicii pe an (de exemplu, până la 50 de membri deserviți).

B, C sunt folosite preponderent de AEÎ care dețin licență de categoria A sau B cu un număr mediu de beneficiari de servicii pe an (de exemplu, de la 60 până la 120 de membri deserviți). Modelul B și C presupun că deciziile de aprobare a împrumuturilor de către Comitetul de creditare sau directorul executiv se iau până la o anumită limită de sumă, cu informarea ulterioară a Consiliului. Sumele împrumuturilor mai mari de limită se aprobă de Consiliul AEÎ.

D, E, F sunt puțin folosite de AEÎ care dețin licență de categoria A cu un număr mic de beneficiari, deoarece rar posedă posibilități financiare pentru angajarea specialistului în creditare. Aceste modele sunt preponderent folosite de asociațiile care dețin licență de categoria B cu un număr mare de beneficiari de servicii (de exemplu, mai mult de 120 de membri deserviți pe an). Modelele D, E și F presupun că deciziile de aprobare a împrumuturilor de către Comitetul de creditare sau Directorul executiv se iau până la o anumită limită de sumă, cu informarea ulterioară a Consiliului. Sumele împrumuturilor mai mari de limită se aprobă de Consiliul AEÎ.



4. TIPURILE PRODUSELOR DE CREDITARE ȘI GARANȚII

4.1. TIPURILE PRODUSELOR DE CREDITARE

Produsele de creditare reprezintă instrumentul principal de venit în activitatea AEÎ. Elaborarea și stabilirea unor produse de creditare corecte și eficiente au drept scop de a majora numărul de clienți deserviți care vor genera venituri suplimentare în AEÎ.

În practica creditară, produsele de creditare se clasifică după următoarele criterii:

A. DUPĂ TERMEN/PERIOADA PENTRU CARE SE ACORDĂ ÎMPRUMUTUL

- **Pe termen scurt** – acordarea împrumutului de la o zi până la un an. Are ca obiectiv finanțarea necesităților curente (de exemplu, plata facturilor pentru serviciile comunale sau procurarea obiectelor de necesitate personală: telefon, tehnică de uz casnic, mijloace circulante și altele).
- **Pe termen mediu** – acordarea împrumutului pe un termen de la un an până la 5 ani. Are ca obiectiv finanțări de investiții în obiecte de folosință îndelungată (de exemplu, mijloc de transport, tehnică agricolă, utilaj și altele).
- **Pe termen lung** – acordarea împrumutului pe un termen de până la 25-30 de ani. Are ca obiectiv finanțări de investiții în obiecte imobiliare (de exemplu, casă, apartament, construcții și altele).

B. DUPĂ DESTINAȚIE/OBIECTIVUL PENTRU CARE SE ACORDĂ ÎMPRUMUTUL

- **Împrumut de consum** – reprezintă împrumutul acordat cu scop de plată a unor cheltuieli personale (de regulă, se acordă pe termen scurt).
- **Împrumut comercial/operațional** – reprezintă împrumutul acordat cu scop de a finanța afaceri de familie/individuale, în special pentru procurarea mărfurilor, materiei prime, instrumentelor etc (de regulă, se acordă pe termen scurt sau mediu).
- **Împrumut investițional** – reprezintă împrumutul acordat cu scop de a finanța mici afaceri de familie/individuale, în special pentru procurarea mijloacelor de transport, tehnicii agricole, utilajului, încăperilor, clădirilor, construcțiilor sau construirea/reparația lor, în scop investițional (de regulă, se acordă pe termen mediu sau lung).
- **Împrumut ipotecar** – reprezintă împrumutul acordat cu scop de a procura un imobil (casă, apartament, teren) cu destinație locativă sau al construi cu scopul de trai (de regulă, se acordă pe termen mediu sau lung).

C. DUPĂ MODALITATEA DE RAMBURSARE A ÎMPRUMUTULUI

- **Plată unică la scadență** – împrumutul se rambursează doar într-o rată la o dată scadentă, iar dobânda se calculează la suma împrumutului și se plătește odată cu împrumutul integral (vezi exemplu de calcul).



Suma	6 000 lei	Dobânda anuală	20%	Termen	6 luni
------	-----------	----------------	-----	--------	--------

Rata	Rate de rambursare	Dobânda (se aplică la soldul împrumutului)	Rata de rambursare + dobânda
1	6 000	600	6 600
TOTAL	6 000	600	6 600

- **Plăți descrescătoare** – împrumutul se împarte la numărul de rambursări (rate), iar dobânda se calculează la soldul împrumutului. Plățile periodice sunt descrescătoare în timp (vezi exemplu de calcul).



Suma	6 000 lei	Dobânda anuală	20%	Termen	6 luni
------	-----------	----------------	-----	--------	--------

Rata	Rate de rambursare	Soldul împrumutului	Dobânda (se aplică la soldul împrumutului)	Rata de rambursare + dobânda (Plățile periodice)
1	1 000	5 000	100	1 100
2	1 000	4 000	83	1 083
3	1 000	3 000	67	1 067
4	1 000	2 000	50	1 050
5	1 000	1 000	33	1 033
6	1 000	0	17	1 017
TOTAL	6 000		350	6 350

- **Plăți constante (sau ANUITATE)** - împrumutul se împarte la numărul de rambursări, iar dobânda se calculează la soldul împrumutului. Plățile periodice sunt constante în timp (vezi exemplu de calcul).

Rata	Rate de rambursare	Soldul împrumutului	Dobânda (se aplică la soldul împrumutului)	Rata de rambursare + dobânda (Plățile periodice)
1	959	5 041	100	1 059
2	975	4 066	84	1 059
3	991	3 074	68	1 059
4	1 008	2 066	51	1 059
5	1 025	1 042	34	1 059
6	1 042	0	17	1 059
TOTAL	6 000		355	6 355

După cum se observă, cea mai rentabilă metodă de rambursare a împrumutului pentru AEÎ este plata unică la scadență, pentru că aduce cel mai mare câștig al dobânzii. Dar ea este și cea mai riscantă, deoarece AEÎ nu poate monitoriza și, respectiv, reacționa la timp, în cazul apariției unor problemele de nerambursare.

D. DUPĂ FORMA DE ACORDARE A ÎMPRUMUTULUI

- Acordarea împrumutului în sumă unică – suma indicată în contractul de împrumut se eliberează clientului integral, într-o singură tranșă.
- Acordarea împrumutului în tranșe – suma indicată în contractul de împrumut se eliberează clientului, la solicitarea acestuia, în câteva rate/ sume/tranșe.
- Acordarea împrumutului în formă de linie de împrumut – clientului i se permite efectuarea tragerii și rambursări sumei împrumutului pe toată durata de valabilitate a contractului de împrumut, dar cu condiția ca soldul zilnic al împrumutului să nu fie mai mic sau mai mare decât nivelul limitat, stabilit în contractul de împrumut.

În practica creditară, linia de împrumut se acordă clienților care gestionează afaceri de familie/individuale, au o istorie de credit pozitivă în cadrul AEÎ și necesită o permanentă nevoie de capital circulant

Elaborarea produselor de creditare se efectuează de către managementul AEÎ și se propune, împreună cu Politica de creditare, spre examinare și aprobare Consiliului AEÎ. La necesitate, produsele existente pot fi ajustate, iar cele noi pot fi introduse în activitate pe tot parcursul anului calendaristic.

În procesul de elaborare a produselor de creditare se iau în considerare următorii factori:

- grupul țintă de clienți;
- produsele de creditare și ofertele promoționale ale concurenților;
- disponibilitatea surselor în termen și/sau în sume;
- normele de prudență financiară stabilite pentru AEÎ.

4.2. TIPURILE DE GARANȚII

Garanția reprezintă o modalitate de protejare a AEÎ de nerambursarea împrumutului. Necesitatea constituirii garanțiilor rezultă din existența riscului împrumutului. AEÎ trebuie să se asigure că clientul care se împrumută are capacitatea rambursării împrumutului și plății dobânzii aferente. În cazul în care nu își va putea îndeplini aceste obligații, AEÎ va avea instrumentele necesare pentru a recupera datoria formată.

AEÎ determină capacitatea clientului de rambursare a creditului prin acumularea informației despre el, prin utilizarea metodelor de analiză a veniturilor și cheltuielilor clientului, folosirea metodei de scoring și calcularea indicatorilor de eligibilitate, iar garanțiile servesc ca acoperire materială legată de împrumut.

În practica creditară există următoarele categorii de garanții:

A. FĂRĂ GAJ (GARANȚIA PERSONALĂ)

B. FIDEJUSIUNE (GARANȚIA PERSONALĂ A TERȚEI PERSOANE)

C. CU GAJ (GARANȚIA REALĂ)

A. FĂRĂ GAJ (GARANȚIA PERSONALĂ)

Garanția personală (numită Fără Gaj) reprezintă un angajament, indicat în contractul de împrumut, al debitorului de a rambursa împrumutul către AEÎ și nu constituie careva garanții în formă de gaj (garanții reale).

B. FIDEJUSIUNE (GARANȚIA PERSONALĂ A TERȚEI PERSOANE)

În cazul în care garanția oferită suplimentar și de terță/terțe persoană/persoane (fizice sau juridice), acest tip de garanție personală se numește Fidejusiune, iar persoana se numește **Fidejutor**. Fidejusiunea se constituie prin obligațiile indicate în Contractul de împrumut semnat de client și prin semnarea Contractului de fidejusiune.

Pentru ca Fidejusiunea se fie viabilă, aceasta trebuie să îndeplinească următoarele condiții:

- semnarea separată a contractului de fidejusiune, prin care de obicei o persoană fizică se obligă să garanteze obligațiile clientului cu întregul său patrimoniu;
- fidejutorul să aibă capacitate deplină de exercițiu, adică să poată avea drepturi și să-și asume obligații prin încheierea de acte juridice (de exemplu, să aibă 18 ani împliniți);
- fidejutorul să-și exprime liber voința de a garanta obligația – să nu fie indus în eroare sau impus cu forța (mai detaliat vezi Capitolul 6);
- fidejutorul să fie solvabil - să dispună de suficiente mijloace bănești sau bunuri pentru a-și îndeplini obligațiile de garanție pe care și le asumă (mai detaliat vezi Capitolul 6).

C. CU GAJ (GARANȚIA REALĂ)

Garanția reală (numită Cu Gaj) reprezintă întotdeauna un bun mobil sau imobil. Gajul este o formă de garanție prin care o persoană fizică/juridică va exprima acordul de a compensa AEÎ datorita nerambursată cu un bun care îi aparține.



Noțiunea de Gaj este folosită în mod curent pentru a desemna atât contractul de gaj, cât și dreptul real care se naște ca urmare a încheierii contractului de gaj și în același timp bunul ce face obiectul gajului

Gajul bunurilor mobile se constituie în baza Contractului de gaj, în care părțile contractante se numesc:

Debitor gajist (orice persoană fizică/juridică care este proprietar legal al bunurilor depuse în gaj) și **Creditor gajist** (creditor - persoană fizică / juridică în a cărei favoare s-au depus bunurile în gaj, în cazul nostru este AEÎ).

Gajul bunurilor imobile (se mai numește Ipotecă) se constituie în baza Contractului de ipotecă, în care părțile contractante se numesc:

Debitor ipotecar (orice persoană fizică/juridică care este proprietar legal al bunurilor ce se transmit în ipotecă) și **Creditor ipotecar** (creditor - persoană fizică/juridică în a cărei favoare s-a transmis în ipotecă imobilul, în cazul nostru este AEÎ).

GAJUL BUNURILOR MOBILE

- mijloc de transport
- tehnică agricolă
- utilaj
- apartament locuibil
- altele

GAJUL BUNURILOR IMOBILE

- casă
- apartament
- teren
- construcții
- altele



Drept obiect al ipotecii se pot lua numai bunurile imobile date în exploatare (actuale) sau în curs de construcție (viitoare), dar cu condiția ca să fie incluse în circuitul civil prin primirea numerelor cadastrale înregistrate în registrul bunurilor imobile.

Garantarea prin gaj se utilizează de către AEÎ ca o garanție obligatorie la un anumit produs de creditare sau ca o garanție suplimentară/secundară, în cazul când este necesar de diminuat riscul nerambursării împrumutului.

Gajul, în funcție de condițiile păstrării, se divizează în două tipuri:

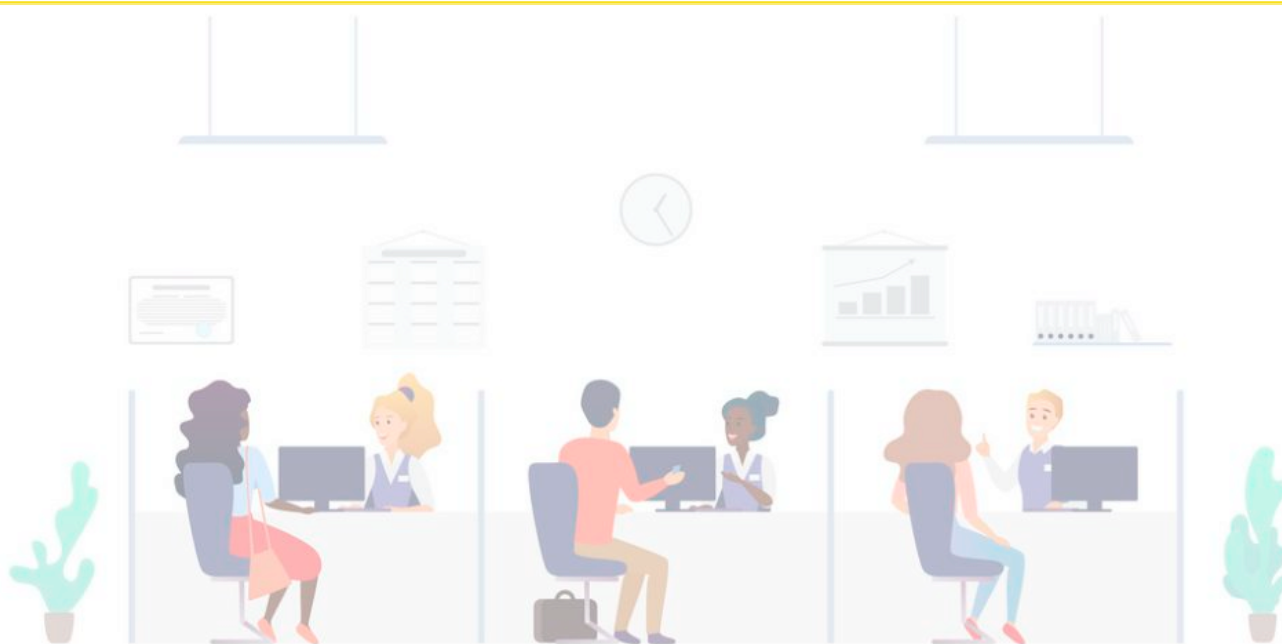
- **Gajul cu deposedare** (numit **Amanet**) - obiectul gajului se transmite în posesiune creditorului gajist. Obiectele gajului cu deposedare, de regulă, pot fi reprezentate de bunuri de volum mic, dar cu valoare mare (metale prețioase, opere de artă, bijuterii, obiecte mici de uz casnic) sau de mijloace de transport.
- **Gajul fără deposedare** (numit **Gaj înregistrat**) - obiectul gajului rămâne în posesiunea debitorului gajist. Obiectele gajului fără deposedare, de regulă, pot fi reprezentate de bunuri mobile sau imobile, cu condiția ca acestea să se afle în circuitul civil și să treacă procedura legală de constituire (ca exemplu, să posede certificate de înmatriculare/pașapoarte tehnice/număr cadastral sau alte documente ce confirmă dreptul la proprietatea dată).

Decizia de a aplica anumite garanții obligatorii pentru unele produse creditare este aprobată de Consiliu și se bazează pe următorii factori:

- scopul împrumutului
- suma împrumutului



Gajul este doar un instrument de reducere a riscului de creditare și a prevenirii nerambursării împrumutului. Cel mai principal mijloc de diminuare a riscului de credit este analiza completă și riguroasă a credibilității și solvabilității clientului



5. DOBÂNDA ȘI COMISIOANELE. MODUL DE STABILIRE

5.1. DOBÂNDA ȘI RATA DOBÂNZII

Dobânda este o parte a venitului încasat de către AEÎ de la clienți pentru utilizarea resurselor împrumutate pe o perioadă determinată de timp.

Rata dobânzii sau mărimea relativă a dobânzii este raportul procentual dintre suma dobânzii (anuale/trimestriale/lunare) și suma împrumutului.

Stabilirea corectă a dobânzilor este un element cheie în activitatea AEÎ și reprezintă cea mai importantă sursă de venit pentru AEÎ. Diversitatea produselor de creditare, precum și tipologia clienților generează diferite forme ale dobânzii. Există mai multe criterii de analiză a tipurilor de dobânzi, dar pentru activitatea AEÎ se utilizează formele de dobânzi practice și clare pentru beneficiari.

Dobânzile, în practica creditară, să divizează după următorii factori:

A. DOBÂNDA DUPĂ FORMULA DE CALCUL

B. DOBÂNDA DUPĂ POSIBILITATEA DE MODIFICARE

C. DOBÂNDA DUPĂ STAREA CURENTĂ A CREDITULUI

A. DOBÂNDA DUPĂ FORMULA DE CALCUL:

- **Formula de calcul a dobânzii simple** este clasică și se practică cel mai des. Aceasta se calculează, în felul următor:

$$D = \frac{S \cdot r \% \cdot n}{N}$$

unde D este suma dobânzii, S – soldul împrumutului, r - rata dobânzii (%), n – numărul zilelor pentru care a fost folosit împrumutul, N – numărul de zile în an.



1. Determinarea valorii dobânzii unui împrumut cu sold de 10 000 lei, cu o dobândă anuală de 20 %, pe un termen de 1 an (365 de zile):

$$D = \frac{10\,000 \text{ lei} \times 20\% \times 365 \text{ zile}}{365 \text{ zile}} \Rightarrow D = 2\,000 \text{ lei}$$

2. Determinarea valorii dobânzii unui împrumut cu sold de 15 000 lei, cu o dobândă anuală de 24 %, pe un termen de 6 luni (180 de zile):

$$D = \frac{15\,000 \text{ lei} \times 24\% \times 180 \text{ zile}}{365 \text{ zile}} \Rightarrow D = 1\,775,34 \text{ lei}$$

- **Formula de calcul a dobânzii compuse** este practică mai des pentru calculul dobânzii la depuneri de economii. Dar există posibilitatea de a utiliza formula și pentru calculul dobânzii la împrumuturi (de exemplu, în cazuri când clientul este interesat în perioadă de grație la împrumut și dobândă, iar AEÎ nu este dispusă să piardă venitul de la sumele neîncasate pentru această perioadă). Cu alte cuvinte, dobânda compusă se poate explica astfel: dobânda evaluată la sfârșitul fiecărei perioade de timp calculat (luni, ani) se adaugă la soldul împrumutului de la începutul perioadei de calcul și se calculează după formula:

$$D = Sî \times (1 + r\%)^N - Sî$$

unde **D** este suma dobânzii, **Sî** – soldul împrumutului, **r** - rata dobânzii (%), **N** - numărul de perioade de timp (luni, ani)

Plata dobânzii compuse se stabilește la o dată anumită pentru o perioadă mai lungă (6 luni, an) sau la scadența împrumutului.



1. Determinarea valorii dobânzii unui împrumut cu sold de 10 000 lei, cu o dobândă de 20 %, pe un termen de 2 ani de zile:

$$D = 10\,000 \text{ lei} \times (1 + 20\%)^2 - 10\,000 \text{ lei} \Rightarrow D = 4\,400 \text{ lei}$$

2. Determinarea valorii dobânzii unui împrumut cu sold de 15 000 lei, cu o dobândă lunară de 2% sau anuală 24%, pe perioada de 6 luni:

$$D = 15\,000 \text{ lei} \times (1 + 2\%)^6 - 15\,000 \text{ lei} \Rightarrow D = 1\,892,44 \text{ lei}$$

Avantajul formulei de calcul a dobânzii compuse pentru AEÎ este determinat de suma dobânzii mai mari (1 892,44 lei) calculate prin această metodă comparativ cu suma dobânzii calculate prin metoda simplă (1 775,34 lei), dar există riscul pierderii controlului asupra capacității de plată a clientului. Achitarea lunară a plăților de către client permite AEÎ monitorizarea lor în mod permanent și acționarea rapidă în cazul apariției unor motive.

B. DOBÂNDA DUPĂ POSIBILITATEA DE MODIFICARE:

- **Dobânda variabilă** reprezintă o dobândă cu drept de modificare periodică. Principiul de bază al acestei dobânzi este constituit de faptul că AEÎ, conform dreptului menționat în contractul de împrumut, poate ajusta costul împrumutului, în funcție de tendințele de pe piață sau politica sa de creditare pe tot termenul împrumutului.



În cazul unei evoluții descendente a dobânzilor pe piață, AEÎ poate interveni cu ajustarea ei pentru a nu pierde clienții care pot se apeleze la alți creditori de pe piață și să se recrediteze la aceștia. Este însă posibil ca, în perioada de rambursare, dobânzile de pe piața financiară să crească, fapt pentru care AEÎ, la fel, intervine cu ajustare de creștere a dobânzii pentru a nu pierde venitul posibil. Aprobarea modificării ratelor dobânzilor se efectuează de către consiliu și fiecare client este informat în scris, cu privire la modificarea condițiilor contractului de împrumut semnat.

- **Dobânda fixă** reprezintă o dobândă fără drept de modificare pe tot termenul contractului, indiferent de fluctuațiile (schimbările) pe piața financiară.



Împrumuturile cu dobândă fixă oferă AEÎ posibilitatea de a cunoaște încă de la început venitul virtual pe care îl va primi pe tot termenul acordat și de a modela real fluxul de numerar și bugetul. La capitolul dezavantaje se înscrie venitul ratat în condițiile majorării ratelor pe piața financiară.

- **Dobânda mixtă** reprezintă o dobândă fixă pentru o perioadă inițială (câteva luni sau câțiva ani), care se transformă mai târziu în una variabilă. De regulă, dobânda stabilită la începutul perioadei de creditare este situată sub media pieței, însă ulterior este posibil ca AEÎ să-și recupereze discountul oferit inițial prin practicarea unor dobânzi mai ridicate, după expirarea perioadei în care dobânda este fixă.



AEÎ, oferind dobânda fixă la produse pe un termen scurt (până la 12 luni), poate atrage clienții interesați de stabilitatea ratei pe termenul propus, iar utilizarea dobânzii mixte în perioade promoționale, ca de exemplu Crăciun sau Paști, poate aduce un număr mai mare de clienți.

C. DOBÂNDA DUPĂ STAREA CURENTĂ A ÎMPRUMUTULUI:

- **Dobânda curentă** reprezintă o dobândă calculată la soldul împrumutului de restanță zero, când toate ratele sunt rambursate la timp și nu există restanțe.
- **Dobânda restantă** reprezintă o dobândă calculată la soldul împrumutului, dar neachitată la termenul stabilit și înregistrată în conturile de restanță.
- **Dobânda majorată/de întârziere** reprezintă o dobândă calculată la soldul împrumutului restant.

5.2. MODUL DE STABILIRE ȘI CALCULARE A DOBÂNZII LA ÎMPRUMUT

Ca bază pentru stabilirea ratei dobânzii, AEÎ se conduce de normele de prudență stabilite de Comisia Națională a Pieței Financiare, care prevăd că rata dobânzii la împrumuturile acordate de către AEÎ trebuie să fie stabilită la un nivel suficient pentru a acoperi cheltuielile privind dobânzile la mijloacele financiare atrase, cheltuielile suportate și constituirea și/sau menținerea rezervei instituționale la nivelul minim stabilit (Legea nr. 139 art. 33).

Stabilirea ratei dobânzii (prețului) la împrumut este un aspect important în activitatea și procesul de creditare al AEÎ. Rata dobânzii e un echilibru între ceea ce clienții AEÎ pot să achite și ceea ce AEÎ a stabilit pentru a garanta acoperirea costurilor, a genera profit și a asigura capitalizarea instituției.

Totodată, prin stabilirea ratei dobânzii, AEÎ este obligată să facă față concurenței, deoarece există riscul de a pierde clienții și, respectiv, venitul prognozat. Sunt practicate două metode de stabilire a ratei dobânzii la împrumut:

1. METODA COSTURILOR

2. METODA COMPARATIVĂ

1. Metoda Costurilor – calculul ratei dobânzii este bazat pe structura costurilor AEÎ. AEÎ suportă 4 tipuri diferite de costuri:

a. Costuri financiare (CF) – includ dobânzile achitate pentru depunerile de economii primite și dobânzile achitate pentru creditele și/sau împrumuturile primite.



$$\text{Costuri financiare} = (DE \times r) + (C\hat{I}P \times r), \quad \text{unde}$$

DE – depuneri de economii atrase de la populație;

CÎP – credite și/sau împrumuturi primite;

r – rata medie anuală a dobânzii achitate pentru depunerile de economii atrase de la populație și pentru creditele și/sau împrumuturile primite.

b. Costuri operaționale (CO) – includ salariile, аренда, cheltuieli de transport, cheltuieli administrative, deprecierea și alte cheltuieli operaționale.

$$\text{Costuri operationale} = (S + A + T + Ad + D + ACO), \quad \text{unde}$$

S – cheltuieli anuale pentru salarii;

A – cheltuieli anuale pentru arendă;

T – cheltuieli anuale pentru transport;

Ad – cheltuieli anuale administrative;

D – cheltuieli anuale pentru depreciere;

ACO – alte cheltuieli operaționale

c. Provizioane pentru împrumuturile acordate și dobânzile aferente (PÎA) – reprezintă o rezervă pentru acoperirea pierderilor potențiale din împrumuturile acordate și dobânzile aferente.

d. Costul capitalului AEÎ (CC) – reprezintă rata minimă de rentabilitate pe care AEÎ ar trebui să o realizeze pentru capitalizarea sa.

După calcularea costurilor suportate de AEÎ, este necesar de a calcula costurile totale anuale ale AEÎ și veniturile încasate din dobânzi și comisioane:

- Costurile totale anuale ale AEÎ – reprezintă suma anuală a costurilor financiare (CF), costurilor operaționale (CO), provizioanelor (PÎA) și costurilor capitalului (CC).

$$\text{Costurile totale anuale} = (CF + CO + P\hat{I}A + CC)$$

- Veniturile anuale din dobânzi și comisioane – reprezintă suma anuală a costurilor financiare (CF), costurilor operaționale (CO), provizioanelor (PÎA) și costurilor capitalului (CC).

$$\text{Veniturile anuale din dobânzi și comisioane} = (P\hat{I}A \times r), \quad \text{unde}$$

PÎA – portofoliul de împrumuturi acordate;

r – rata medie anuală a dobânzii încasate de la împrumuturile acordate;

VC – venitul din comisioanele încasate de la împrumuturile acordate.



Pentru a asigura o activitate durabilă a AEÎ este necesar ca veniturile anuale din dobânzi și comisioane să fie mai mari decât costurile totale anuale ale AEÎ



AEÎ "X" își desfășoară activitatea în regiunea de nord a Republicii Moldova. Principalii indicatori financiari ai AEÎ sunt prezentați în tabel:

	Valoarea de bilanț	Venituri	Costuri	Comentarii
Portofoliul de împrumuturi acordate	25 500 000	+ 3 825 000 + 510 000	0	Rata medie anuală a dobânzii încasate de la împrumuturile acordate este egală cu 15% ($25\,500\,000 \times 15\% = 3\,825\,000$). Venitul din comisioanele încasate de la împrumuturile acordate = 510 000
Costuri operaționale			- 1 500 000	Cheltuielile anuale pentru salarii, arendă, transport, cheltuieli administrative, deprecierea bunurilor asociației și alte cheltuieli operaționale
Provizioane pentru împrumuturile acordate și dobânzile aferente	1 780 000	0	- 220 000	Cheltuielile anuale pentru provizioane la împrumuturile acordate și dobânzile aferente
Depuneri de economii	11 000 000	0	- 660 000	Rata medie anuală a dobânzii achitate pentru depunerile de economii atrase de la populație este egală cu 6%.
Credite și împrumuturi primite	8 000 000	0	- 720 000	Rata medie anuală a dobânzii achitate pentru creditele și împrumuturile primite este egală cu 9%.
Capital propriu	9 000 000		- 1 000 000	Capitalizarea așteptată a asociației este egală cu 1,000,000 MDL pe an, ceea ce reprezintă o rentabilitate de 11.11% a capitalului.
TOTAL		4 335 000	4 100 000	
PROFIT	235 000			

Costuri totale anuale = (660 000 + 720 000 + 1 500 000 + 220 000 + 1 000 000) = 4 100 000

Venituri anuale din Dobânzi și Comisioane = (3 825 000 + 510 000) = 4 335 000

Venituri anuale din Dobânzi și Comisioane (4 335 000) ≥ Costuri totale anuale (4 100 000)

Concluzie. Metoda costurilor arată că un portofoliu de împrumuturi în sumă de 25 500 000 lei, cu o rată medie anuală a dobânzii de 15% și venituri din comisioane în sumă de 510,000 lei pe an, generează total venituri anuale de 4 335 000 lei și acoperă toate costurile AEÎ. Adicional, portofoliul de împrumuturi generează profit net, satisface așteptările managementului și asigură dezvoltarea durabilă ulterioară a AEÎ. Aplicarea unei dobânzi mai mici de 15% și/sau majorarea neplanificată a cheltuielilor pe parcursul anului pot genera pierderi în activitate.

2. Metoda Comparativă – calculul ratei dobânzii este bazat pe analiza și comparația ratelor dobânzii oferite de piață și de concurenții de bază (alte AEÎ, organizații de creditare nebancaară, banci etc).



METODA COMPARATIVĂ	Rata medie anuală a ratei dobânzii
Banca comercială "X"	9.50%
Banca comercială "Y"	10.50%
Banca comercială "Z"	10.00%
Organizație de Creditare Nebancaară "X"	15.50%
Organizație de Creditare Nebancaară "Y"	16.00%
Organizație de Creditare Nebancaară "Z"	15.00%
AEÎ "X"	15.00%
AEÎ "Y"	16.00%
AEÎ "Z"	14.00%

Concluzie. Metoda comparativă arată că AEÎ „X” operează cu o rată medie a dobânzii pe piață – nici cea mai mică, nici cea mai mare. AEÎ “X” este “în piață” cu ofertele sale său, ceea ce o face competitivă și îi poate asigura numărul necesar de clienți.

Procesul de stabilire a ratei dobânzii presupune că managementul AEÎ își calculează o rată de bază a dobânzii, în jurul căreia gravitează ratele diferitelor produse de creditare. Astfel, stabilirea ratei dobânzii minim necesare sau de bază se efectuează de managementul AEÎ, luând în considerare următorii factori:

- cheltuielile planificate în bugetul pentru anul viitor;

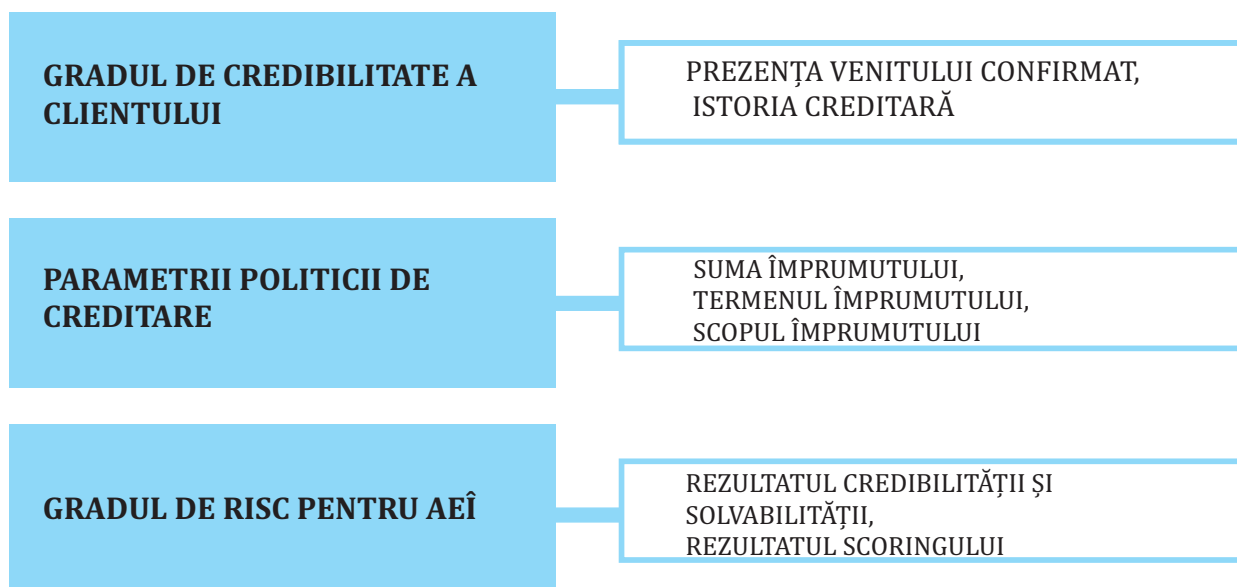
- nivelul ratelor dobânzii la împrumuturi pe piață;
- mărimea și poziția comparativă față de concurenți;
- disponibilitatea în timp a surselor de creditare;
- capitalizarea prognozată a AEÎ;

După o perioadă de activitate, odată stabilite ratele la produsele de creditare și luând în considerare factorii de mai sus, managementul AEÎ poate să ajusteze ratele dobânzii la momentul elaborării politicii de creditare anuale sau pe parcursul unui an operațional.

Managementul AEÎ este obligat să mențină ratele în mărimi concurențiale pe piața financiară, analizând și revizuind trimestrial ratele dobânzilor la produsele de creditare existente.

După stabilirea ratei minim necesare sau de bază în cadrul analizei și elaborării bugetului AEÎ pentru anul viitor, următoarea acțiune a managementului AEÎ este elaborarea produselor de creditare, a condițiilor de acordare a împrumuturilor, categoriilor de clienți - țintă.

AEÎ, în mod individual, determină rata și parametrii pentru fiecare produs de împrumut. În mod convențional, factorii care influențează formarea ratei dobânzii la anumite produse de creditare sunt divizați în următoarele grupe:



Consiliul asociației poate stabili diferite rate ale dobânzii, astfel:

- *pentru împrumuturile pe termen scurt se poate percepe o dobândă mai joasă în comparație cu cea percepută pentru împrumuturile pe termen lung și invers;*
- *dobândă mai înaltă pentru împrumuturile fără gaj (cu garanții personale);*
- *se poate percepe o dobândă mai înaltă pentru împrumuturile destinate afacerilor mai riscante (în funcție de evaluarea efectuată de către AEÎ);*
- *se poate percepe o dobândă mai mică pentru o istorie creditară pozitivă în cadrul AEÎ;*
- *împrumuturile ipotecare sunt mai puțin profitabile, dar și mai puțin riscante pentru AEÎ, iar împrumuturile de consum - invers, ceea ce înseamnă că, de obicei, ratele la împrumuturile ipotecare se stabilesc mai mici decât la împrumuturile de consum.*

5.3. COMISION

Comisionul reprezintă o plată în sumă de bani fixă sau procentuală, percepută de AEÎ pentru serviciile prestate clientului.

De rând cu rata dobânzii, comisionul este o sursă importantă de venit și o componentă de bază a contractului de împrumut care formează costurile finale pentru client.

În practica creditară se aplică următoarele tipuri de comisioane:

a. Comision de analiză a cererii de eliberare a împrumutului (se percepe la momentul solicitării sau eliberării împrumutului și se stabilește în sumă fixă sau % din suma împrumutului);

b. Comision de consultare a Biroului de credit sau altor baze de date care conțin informația privind istoria de credit a clientului (se calculează, de obicei, în suma fixă și se percepe la momentul solicitării împrumutului);

c. Comision de administrare/deservire a împrumutului (se plătește lunar și se adaugă la rata lunară de rambursare a împrumutului și dobânzii spre achitare, se stabilește în suma fixă sau % din suma împrumutului (vezi exemplu de calcul):



Suma	6 000 lei	Dobânda anuală	20%	Termen	6 luni
------	-----------	----------------	-----	--------	--------

Rata	Rate de rambursare	Soldul împrumutului	Dobânda (se aplică la soldul împrumutului)	Comision de administrare	Rata de rambursare + dobânda + comision
1	1 000	5 000	100	100	1 100
2	1 000	4 000	83	100	1 083
3	1 000	3 000	67	100	1 067
4	1 000	2 000	50	100	1 050
5	1 000	1 000	33	100	1 033
6	1 000	0	17	100	1 017
TOTAL	6 000		350	600	6 950

d. Comision de rambursare anticipată a împrumutului (se calculează la soldul împrumutului rambursat în avans față de perioada indicată în contract, cu scopul de a motiva clientul să respecte graficul de rambursare stabilit inițial și a preveni veniturile ratate ale AEÎ);

e. Comision de restructurare a împrumutului (se calculează la soldul împrumutului acceptat de către AEÎ pentru modificarea scadenței).

Comisioanele în valori procentuale sau fixe aplicate în AEÎ sunt aprobate de către Consiliu, la propunerea managementului AEÎ, în fiecare an sau pentru anii viitori (cu ajustarea lor la necesitate) și se stabilesc în funcție de următorii factori:

- cheltuielile planificate în bugetul pentru anul viitor;
- valoarea comisioanelor la concurenții de pe piață;

5.4. DOBÂNDA ANUALĂ EFECTIVĂ

Dobânda anuală efectivă (în continuare DAE) este un concept cu ajutorul căruia se exprimă, sub formă de procent, costul total al unui împrumut. Principalul scop constă în a oferi clientului posibilitatea de a compara simplu, ușor și eficient toate costurile împrumutului acordat de diferite instituții financiare.

DAE se exprimă în procente și este egală, pe o perioadă de un an, cu valoarea actuală a tuturor angajamentelor (trageri, rambursări și costuri), viitoare sau prezente, convenite de împrumutator și debitor. Ea este calculată în conformitate cu formula matematică, indicată în Legea nr.202 din 12.07.2013 privind contractele de împrumut pentru consumatori:



$$\sum_{k=1}^m C_k(1+X)^{-t_k} = \sum_{l=1}^{m'} D_l(1+X)^{-s_l}$$

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;
- D_l este cuantumul unei rambursări sau plăți;
- s_l este intervalul, exprimat în ani și fracțiuni de an, dintre data primei trageri și data fiecărei rambursări sau plăți următoare.

Creditorii mereu fac publicitate și se întrec în oferirea produselor de creditare cu dobânzi avantajoase, dar ratele declarate nu generează același cost final al împrumutului. La ofertele pentru același tip de împrumut, pentru aceeași sumă și perioadă dobânzile pot să difere considerabil.



O instituție financiară oferă un împrumut cu o rată a dobânzii de 18% și comision inițial de 2%, iar altă instituție financiară practică o dobânda de 14% și un comision lunar de 0.5% din soldul împrumutului. După cum puteți observa, costurile împrumuturilor oferite de cele două instituții financiare nu pot fi comparate, deoarece sunt exprimate diferit

DAE aduce costurile împrumuturilor la un numitor comun. Toate comisioanele pe care creditorul le implică sunt incluse în această dobânda, pentru ca ea să poată fi comparabilă. În situația în care să descoperă diferența mare între DAE și rata dobânzii, aceasta se datorează tocmai acelor costuri suplimentare care aparent nu sunt anunțate de către instituțiile financiare: comisioanele inițiale, anuale sau lunare, etc.

Astfel, DAE are drept scop crearea unor reguli egale și transparente pentru sectorul bancar și cel nebancar în ceea ce privește creditarea și deservirea populației.



De regulă, un împrumut este cu atât mai avantajos pentru client, cu cât dobânda anuală efectivă este mai mică

Pentru a compara produsele de creditare a diferiților creditori prin prizma DAE este necesar să se pornească de la unele premise, ca de exemplu:

- rata dobânzii și costurile să rămână fixe până la rambursarea totală a împrumutului;
- să fie calculată pentru aceeași perioadă de timp;
- să fie aceeași sumă de împrumut pentru oferta care se analizează;



Cu cât perioada de timp în care se rambursează împrumutul este mai mare, cu atât va fi mai mică DAE, iar perioada de rambursare mai scurtă tinde să aibă o DAE mult mai mare



Comparăm:

*Împrumut nr. 1 de 10 000 lei, perioada de rambursare de 3 ani, comision inițial de 5%, rata dobânzii de 10%: **DAE va fi egală 14.6%***

*Împrumut nr. 2 de 10 000 lei, perioada de rambursare de 5 ani, comisionul inițial de 5%, rata dobânzii de 10%: **DAE va fi egală cu 13.1%***



Comparăm:

*Împrumut nr. 1 de 5 000 lei, perioada de rambursare 3 ani, comision de analiză a cererii 50 lei, rata dobânzii de 10%: **DAE va fi egală 11.4%***

*Împrumut nr. 2 de 10 000 lei, perioada de rambursare 3 ani, comision de analiză a cererii 50 lei, rata dobânzii de 10%: **DAE va fi egală 11%***

LEGISLAȚIA PRIVIND APLICAREA DAE

Prin Directiva 2008/48/CE din 23 aprilie 2008 privind contractele de împrumut pentru consumatori, Parlamentul European și Consiliul UE au recomandat armonizarea anumitor aspecte ale actelor cu putere de lege și ale procedurilor administrative ale statelor membre, în materie de contracte de împrumut pentru consumatori.

În Republica Moldova, pentru a aplica prevederile directivei sus-menționate, a fost aprobată Legea organică nr. 202 din 12.07.2013 privind contractele de împrumut pentru consumatori.

Legea dată are ca scop dezvoltarea cadrului legal necesar pentru asigurarea protecției intereselor economice ale consumatorilor prin crearea de condiții echitabile pentru obținerea împrumuturilor de consum, precum și prin stabilirea unor norme de comportament responsabil al creditorilor în acordarea împrumuturilor pentru consumatori.

Drept un element important în lege este reflectat și indicatorul DAE ca noțiune și formulă matematică stabilită, precum și cu menționarea costurilor aplicabile și neaplicabile la calculul acestuia. Contractele de împrumut între AEÎ și clienți, până la momentul dat, **nu cad sub** incidența acestei legi, dar, în perspectiva măririi cotei activității sistemului AEÎ în acest domeniu și creșterii numărului de contracte încheiate, acest aspect poate fi revizuit.

6.1. PRINCIPIILE ECONOMICE ȘI ETICE ALE PROCESULUI DE CREDITARE

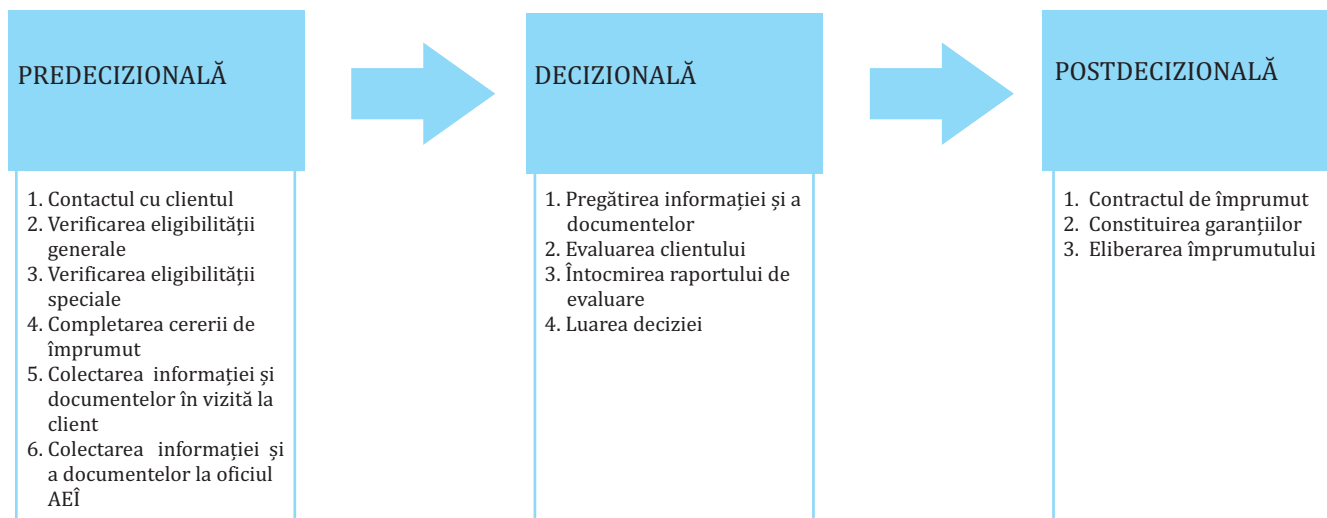
În AEÎ, persoanele nemijlocit responsabile de lucrul cu clienții trebuie să respecte cu strictețe anumite standarde obligatorii de etică profesională și principii de protejare a clientului promovate în toată lumea prin politica SMART CAMPAIGN. Acestea vor include, dar nu se vor limita la următoarele:

- **Relațiile cu terții.** Nu se va divulga față de terți orice informație despre identitatea clientului și natura adresării clientului la AEÎ, orice informație despre el sau afacerea familială/individuală a clientului.
- **Corupția.** Nu se solicită și/sau acceptă de la clienții potențiali sau existenți ai AEÎ cadouri de preț sau remunerări de orice natură, directe sau indirecte. Astfel de cadouri vor fi calificate drept elemente de corupție, indiferent de faptul dacă au avut sau nu scopul de a obține careva decizii sau atitudini favorabile din partea expertului sau angajaților AEÎ.
- **Prevenirea supraîndatorării.** La toate fazele procesului de creditare, AEÎ va avea suficientă grijă pentru a determina dacă clienții au capacitatea de rambursare fără a se supraîndatora. În plus, AEÎ va implementa și monitoriza sisteme interne care să sprijine prevenirea supraîndatorării și vor încuraja eforturile de îmbunătățire a managementului riscului de împrumut la nivel de piață.
- **Transparență.** AEÎ va comunica informații clare, suficiente și în timp util, într-o manieră și limbaj înțeles de clienți, astfel încât aceștia să poată lua decizii în cunoștință de cauză. Este necesar de prezentat o informație transparentă privind dobânda, termenii și condițiile produselor de creditare.
- **Dobânzi responsabile.** Dobânzile, termenii și condițiile de creditare vor fi stabilite într-un mod accesibil și prietenos clienților, permițând în același timp instituțiilor financiare să fie durabile.
- **Folosirea informației în scopuri personale.** AEÎ nu va face uz de informația obținută de la clienți în scopuri de serviciu, pentru a servi intereselor personale sau a extrage profituri personale.
- **Respectul față de client.** Angajații sunt obligați să adopte un comportament cult și civilizat cu clienții potențiali sau existenți. Păstrarea calmului și respectul față de client sunt obligatorii în orice situație, indiferent de relațiile personale în care se află reprezentantul AEÎ și clientul respectiv.



6.2. ETAPELE DE CREDITARE

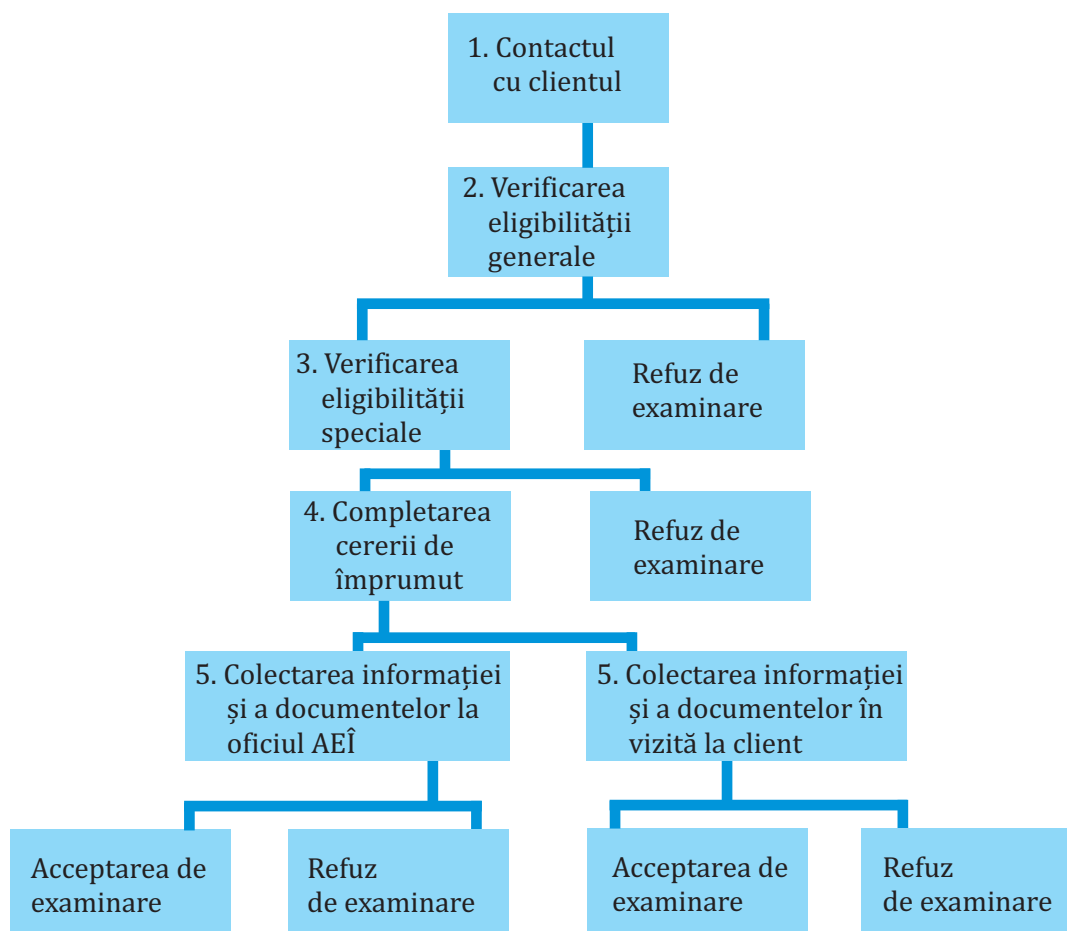
Procesul de creditare în AEÎ include următoarele 3 faze:



Toate cele 3 faze, la rândul lor, se divizează în etape mai detaliate ale procesului de creditare.

6.2.1 FAZA PREDECIZIONALĂ

Faza predecizională a procesului de creditare include următoarele etape:



Verificarea eligibilității și colectarea informației constituie etapele de bază ale primei faze a procesului de creditare, în care Obiectul principal este Clientul, iar Scopul principal - colectarea și verificarea informației, a documentelor ce vizează Clientul.

1. Contactul cu clientul este momentul primei comunicări a clientului cu persoana responsabilă, în oficiul AEÎ sau prin telefon. Clientul are ca scop primirea informației despre produsele de creditare oferite de AEÎ sau nemijlocit o solicitare de împrumut.

Persoana responsabilă este obligată să ofere clientului potențial toată informația care prezintă interes pentru el inclusiv produsele de creditare oferite, condițiile fiecărui produs, criteriile de eligibilitate, modalitatea de solicitare și negociere a împrumutului, modul și termenii de aprobare a împrumutului, modul și termenul de transfer/eliberare și deservire a plăților, gajul și altele.

La contactul cu clientul, persoana responsabilă va urmări scopul de a prezenta informația cât mai calitativ și detaliat și va cointeresa persoana să devină client al AEÎ.



În cazul când clientul are deja un împrumut activ sau a avut împrumut în cadrul AEÎ, persoana responsabilă trece la etapa completării cererii după verificarea eligibilității aferente produsului de creditare ales

2. Verificarea eligibilității generale este primul filtru de verificare și are scopul de a elimina din procesul de analiză mai detaliată clienții potențiali care nu corespund unor cerințe de bază.

Pentru a verifica eligibilitatea generală (criterii minime) a clientului, la etapa contactului cu acesta (etapa 1), persoana responsabilă va afla următoarea informație din declarațiile lui verbale:

- *numele, prenumele;*
- *cetățenia și vârsta - să fie cetățean al Republicii Moldova cu capacitate deplină de exercițiu;*
- *viza de reședință a clientului - să posede un domiciliu de jure și de facto stabilit în Republica Moldova și locul de reședință efectiv să fie în limita unității administrativ-teritoriale pentru care a fost eliberată licența AEÎ;*
- *antecedente penale - să nu aibă antecedente penale și contra lui să nu fie inițiate acțiuni de urmărire a averii pentru achitarea datoriilor personale sau ale terților.*

În cazul când clientul este eligibil, dar nehotărât și are nevoie de timp pentru a decide solicitarea împrumutului, persoana responsabilă trebuie să obțină de la clientul potențial datele lui de contact (numărul telefonului mobil sau fix, adresa poștei electronice) pentru apelarea lui ulterioară și pentru acțiuni de promovare.



Nu se admite reprezentarea prin procură a potențialului client al AEÎ

În cazul când clientul potențial nu corespunde criteriilor de eligibilitate, persoana responsabilă trebuie în mod deschis și prietenos să refuze solicitarea, invocând explicațiile de rigoare. Totodată, persoana responsabilă nu trebuie să refuze prezentarea informației precontractuale (*conform Articolului 5, al Legii nr. 202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori*) despre AEÎ (*de exemplu: denumirea AEÎ, adresa sediului, tipurile de împrumuturi acordate, condițiile de acordare a împrumuturilor, sumele, numărul și frecvența plăților care vor fi efectuate de client, costurile aferente pentru acordarea împrumuturilor, garanțiile solicitate, dacă este cazul și alte informații*).

Dacă există interes pentru colaborare atât din partea clientului, cât și din partea AEÎ, persoana responsabilă va informa clientul despre condițiile produselor de creditare potrivite pentru acesta.

Suplimentar criteriilor generale de eligibilitate sus-menționate, fiecare produs de creditare poate conține criterii speciale de eligibilitate pentru un produs anumit, indicate în descrierea produsului sau în Politica de creditare valabilă la acel moment.

3. Verificarea eligibilității speciale este al doilea filtru de verificare și are scopul de a identifica produsul potrivit pentru client și de a clarifica corespunderea lui la unele cerințe ale produsului.



Un anumit produs de creditare se acordă clientului care poate prezenta un certificat de confirmare a salariului de la locul său de muncă cu venit minim de 6 000 lei sau clientul trebuie să posedă în proprietate – imobil, înregistrat în registrul cadastral, sau clientul trebuie să asigure prezentarea unei persoane – fidejutor/garant care va semna un contract de fidejusiune

Informația necesară pentru verificarea eligibilității speciale se obține la etapa de contact cu clientul și se bazează pe declarațiile verbale ale clientului. Pentru a verifica eligibilitatea specială la contactul cu clientul, persoana responsabilă va afla următoarea informație:

- suma împrumutului solicitat;
- termenul împrumutului solicitat;
- scopul împrumutului solicitat
- sursele principale de venit;
- dacă are istorie de împrumut;
- dacă are în proprietate personală bunuri mobile sau imobile;
- existența fidejutorilor pentru garantarea împrumutului;
- existența acordului personal sau a terților pentru gajarea bunurilor, în caz de necesitate.

Dacă solicitările clientului nu corespund condițiilor produsului de creditare, persoana responsabilă trebuie să propună un alt produs potrivit (dacă este).



Clientul solicită un împrumut de consum pentru necesități personale. În urma discuției cu clientul, persoana responsabilă află că acesta este de facto un antreprenor individual. Ca urmare, se propune clientului un produs de creditare mai convenabil pe un termen mai mare și cu o rată a dobânzii mai mică. Clientul este satisfăcut și recomandă AEÎ altor potențiali clienți.

În cazul în care clientul nu întrunește criteriile speciale de eligibilitate a nici unuia din produsele de creditare, persoana responsabilă trebuie în mod deschis și prietenos să refuze solicitarea, oferind explicațiile de rigoare.

Toate acțiunile celor 3 etape sus-menționate vor fi documentate prin completarea în scris a unor forme speciale sau prin introducerea datelor în sistemul informațional al AEÎ. Formularele speciale trebuie se conțină informații utile pentru a verifica eligibilitatea generală și specială a solicitantului (vezi Anexa nr. 1- Forma "Chestionar pentru identificarea clientului").

4. Completarea Cererii de împrumut este următoarea etapă a fazei întâi. Scopul principal al completării cererii este oficializarea solicitării clientului printr-un document în scris și acumularea informației necesare despre el.

În cazul în care clientul corespunde condițiilor specifice ale măcar unui produs de creditare, lui i se propune să completeze personal cererea de împrumut sau aceasta este completată de către persoana responsabilă prin introducerea informației în sistemul informațional al AEÎ (în cazuri când sistemul operațional permite acest lucru).

Cererea de împrumut conține informația necesară care descrie clientul și oferă posibilitate persoanei responsabile să facă cunoștință mai aprofundată cu acesta (vezi Anexa nr.2 - Forma "Cerere de împrumut").

Informația necesară este obținută din buletinul de identitate prezentat de client și din declarațiile lui verbale.

5. Colectarea informației și a documentelor urmează după completarea cererii de împrumut.

Pe parcursul etapei de colectare, persoana responsabilă va colecta informația veridică și își va forma impresie despre clientul potențial. Astfel are loc prima evaluare a clientului. Colectarea informației și a documentelor poate fi efectuată prin două modalități diferite, **în funcție de locul efectuării:**

A) Colectarea informației și a documentelor la oficiul AEÎ are ca scop acumularea materialului informațional pentru efectuarea evaluării clientului cât mai rapid și calitativ.

Această practică se efectuează în cazurile când suma împrumutului solicitat nu depășește o sumă maximă (limită) stabilită în cadrul AEÎ.



Stabilirea unei sume maxime are scopul de a eficientiza și urgenta procesul de creditare, precum și de a minimiza riscurile decizionale.

În momentul contactului cu clientul în oficiu, persoana responsabilă va colecta următoarea informație:

- *istoria activității de muncă și/sau a afacerii, experiența profesională, reputația în comunitatea unde locuiește/activează;*
- *scopul obținerii împrumutului, argumentarea necesității împrumutului;*
- *veniturile actuale ale clientului și membrilor familiei acestuia (dependenții și contributorii la bugetul comun), sursele alternative de rambursare, în cazul în care una din sursele planificate de venit dispare;*
- *bunurile imobile și/sau mobile ce-i aparțin, modalitatea prin care au fost dobândite, perioada, prețul, sursele de achitare;*
- *împrumuturile anterioare inclusiv anul obținerii, creditorul, suma, scopul, gajul, graficul de rambursare și calitatea deservirii datoriei, soldul maxim atins, soldul la momentul solicitării împrumutului;*
- *datoriile față de surse neoficiale, precum sunt: prietenii, rudele, cămătarii etc.*

După contactul cu clientul, persoana responsabilă va colecta informația despre reputația socială a solicitantului de împrumut din surse disponibile: AEÎ (dacă este membru), persoanele care l-au recomandat (dacă există), locul de muncă (dacă info este disponibilă), comunitatea în care locuiește și activează, alte surse publice (internet, rețele de socializare).



Clientul a semnat Acordul privind accesarea datelor de la Biroul Istoriilor de Credit. Raportul arată că clientul niciodată nu a contractat credite. În același timp, persoana responsabilă, din alte surse (vecini, prieteni, rude), a obținut informația că soția clientului are deja un împrumut. În această situație, persoana responsabilă este obligată să discute informația dată cu clientul sau soția lui.

În cazul când sunt necesare documente informative și confirmative, persoana responsabilă le solicită de la client, iar acesta, la rândul său, le prezintă ulterior sau își dă acordul ca informația oferită să fie verificată de către AEÎ (de exemplu: acordul privind accesarea datelor de la Biroul de Credit sau contractul de împrumut, extrase de cont, chitanțe, acte de verificare, certificate sau oricare alt document relevant scopului, documentele de identitate ale persoanelor fizice implicate în tranzacția de creditare în calitate debitor gajist sau fidejutor).



În cazul în care produsul de creditare prevede semnarea contractului de fidejusiune, persoana responsabilă va obține, după posibilitate, aceeași informație despre fidejutor, ca și despre clientul potențial

Modul de prezentare a documentelor poate fi în format fizic (pe suport de hârtie) sau în format electronic, prin e-mail etc.

Documentele prezentate de client nu pot fi expirate la momentul eliberării împrumutului. Persoana responsabilă trebuie să asigure valabilitatea documentelor prezentate.



Clientul a prezentat un certificat de salariu, eliberat și semnat 6 luni în urmă. Persoana responsabilă nu a atras atenția și nu a cerut reînnoirea documentului. Ca urmare, după eliberare a apărut o restanță și s-a depistat că clientul nu a avut o sursă de venit la momentul efectuării analizei și eliberării împrumutului.



La colectarea informației, persoana responsabilă trebuie să țină cont de situația în familia clientului (analiza social-economică) și de starea financiară a afacerii. Deoarece majoritatea informației despre afacerea clientului este colectată din spusele sale, persoana responsabilă trebuie să posede abilități analitice, să gândească ca un antreprenor, să cerceteze informația primită din punct de vedere al „instinctului de antreprenor”. În mod obligatoriu, informația primită de la client trebuie reanalizată și, în caz de neclaritate sau suspiciune, este necesară confirmarea documentală a declarațiilor clientului.

În cazul în care după eliberarea împrumutului, buletinele de identitate ale persoanelor participante la procesul de creditare (în calitate de beneficiar, fidejutor sau proprietar al gajului) vor expira, urmează a fi solicitată reînnoirea lor.

B) Colectarea informației și a documentelor în vizită la client se efectuează de către persoana responsabilă la domiciliul clientului și/sau la locul desfășurării afacerii familiale/individuale și are ca scop efectuarea evaluării vizuale a condițiilor de trai, obiectului gajului și activității afacerii.



Vizita la client se efectuează în cazul în care produsul de creditare o solicită și/sau este necesară verificarea gajului propus pentru asigurarea împrumutului. Cu cât este mai mare suma împrumutului solicitat, cu atât mai necesară este efectuarea unei vizite în teren.

Vizita la client are următoarele scopuri:

Vizita la domiciliu

- concretizarea locului de trai al clientului, adresei poștale reale și a persoanelor de contact la domiciliu;
- formarea opiniei despre nivelul de trai al clientului, componența familială, nivelul veniturilor și necesitățile primordiale ale acestuia;
- verificarea vizuală a informației furnizate de client;
- aprecierea vizuală a calității și valorii imobilului, în caz dacă acesta este propus în gaj;
- efectuarea fotografiilor al imobilului în caz dacă acesta este propus în gaj;
- identificarea potențialelor probleme/ riscuri legate de domiciliul clientului;
- orice alte aspecte considerate relevante.

Vizita la locul desfășurării afacerii

- concretizarea amplasării afacerii clientului, adresei poștale reale și a persoanelor de contact la locul afacerii;
- formarea opiniei generale despre tipul și amplasarea afacerii desfășurate de client în prezent și în trecut, organizarea procesului de producere, comerț etc. și bunurile implicate în afacere;
- colectarea datelor despre persoana și afacerea clientului;
- colectarea documentelor necesare pentru analiza ulterioară a afacerii și solicitării de împrumut;
- verificarea vizuală a informației furnizate de client;
- aprecierea vizuală a calității și valorii activelor implicate în afacere în special a celor care sunt propuse în gaj;
- efectuarea fotografiilor la locul desfășurării afacerii inclusiv a factorilor de producție și activelor propuse în gaj;
- identificarea potențialelor probleme și/sau riscuri legate de locul desfășurării afacerii;
- alte aspecte considerate relevante.

În cadrul vizitei la client, persoana responsabilă va **colecta informația și documentele** necesare pentru evaluarea ulterioară a clientului și va atrage atenția la:



- modul de comunicare a clientului cu alte persoane (membrii familiei, vecinii, partenerii de afacere, salariații etc.);
 - felul în care clientul vorbește despre familie și/sau afacere (cu interes și atenție sau doar vorbește despre activitatea sa, se supraapreciază, schimbă mereu sfera de activitate);
 - cât de bine își înțelege afacerea, dacă are planuri pe termen lung;
 - dacă are persoane de referință care, la rândul lor, acceptă să fie fidejutori pentru client.
-

În cazul unei concluzii favorabile de creditare în funcție de scopul împrumutului se vor colecta următoarele informații și documente:

Pentru creditarea cu scop de consum

- *documentele de identitate ale persoanelor fizice implicate în tranzacția de creditare în calitate de debitor gajist sau fidejutor (buletin de identitate cu anexa care indică domiciliul);*
- *numerele cadastrale ale imobilelor în proprietate;*
- *numerele de identificare ale mijloacelor de transport în proprietate;*
- *documente și informația care atestă sursele anterioare, curente sau viitoare de venituri (contracte, chitanțe, extrase din conturi, ordine de plată);*
- *documente care confirmă istoria de împrumutare (contracte de împrumut, extrase de cont, chitanțe, acte de verificare, certificate sau oricare alt document relevant scopului);*
- *alte informații sau documente relevante pentru evaluarea clientului.*



Pentru creditarea afacerii

- *documentele de identitate ale persoanelor fizice implicate în tranzacția de împrumutare în calitate de debitor gajist sau fidejutor (buletin de identitate cu anexa care indică domiciliul);*
- *documentele de constituire;*
- *numerele cadastrale ale imobilelor în proprietate;*
- *numerele cadastrale ale imobilelor în proprietate (obiectul investiției sau gajului);*
- *numerele de înregistrare ale mijloacelor de transport în proprietate;*
- *documente și informația care atestă formarea sau achiziționarea mijloacelor de producție, valoarea acestora (contracte, chitanțe, facturi, rapoarte de evaluare, etc);*
- *documente și informația care atestă sursele anterioare, curente sau viitoare de venituri (contracte, chitanțe, extrase de conturi, registre de evidență a vânzărilor, rapoarte financiare etc.);*
- *documente care confirmă istoria de creditare (contracte de împrumut/credit, extrase de cont, chitanțe, acte de verificare, certificate, sau oricare alt document relevant scopului);*
- *alte informații sau documente relevante pentru evaluarea clientului.*

Persoana responsabilă își notează toată informația obținută pentru a efectua evaluarea ulterioară a clientului. Toate documentele originale sau în copie, care se colectează de la client, se păstrează în dosarul clientului.

În cazul în care vizita la client oferă semnale clare despre faptul că solicitantul de împrumut nu poate fi finanțat, persoana responsabilă va indica cauzele refuzului la cererea de împrumut depusă de client (dacă a fost depusă) și va coordona refuzul cu persoana superioară din cadrul AEÎ. Cererea de împrumut a clientului va fi transmisă în arhivă.

6.2.2. FAZA DECIZIONALĂ

1. Pregătirea informației și a documentelor

Evaluarea și Decizia sunt principalele etape în cea de-a doua fază a procesului de creditare, în care Obiectul principal este pregătirea informației și prezentarea ei, iar Scopul principal este luarea unei Decizii Corecte.

1. Pregătirea informației și a documentelor este o etapă nu mai puțin importantă. Aceasta are ca scop aranjarea materialului colectat în conformitate cu normele stabilite în regulamentele interne.

Persoana responsabilă aranjează informația și documentele în dosar după următoarea ordine:

- cererea de împrumut;
- copia buletinului de identitate a clientului;
- documentele originale obligatorii pentru prezentare, în caz de necesitate (de exemplu: certificat de salariu, certificat de la Biroul istoriei de împrumut, certificat de la un creditor activ (bancă, organizație nebancară), raport de evaluare a bunului imobil și altele);
- copiile documentelor obținute în vizită la client sau la contactul cu clientul în oficiu (de exemplu: copia buletinului de identitate a fidejutorului, copia contractelor de cumpărare-vânzare a imobilului, copia certificatului de înmatriculare a autoturismului, extrase de cont bancar cu rulaje, documente confirmative privind primirea transferurilor internaționale și altele);
- fișe, note personale întocmite de persoana responsabilă în timpul sau după vizita la client sau la contactul cu clientul în oficiu.

2. Evaluarea clientului

3. Întocmirea Raportului de evaluare

4. Luarea deciziei

Dosarul pregătit va fi transmis persoanei din cadrul AEÎ care va efectua evaluarea clientului. Frecvent în cadrul AEÎ, persoana responsabilă de vizita la client și pregătirea dosarului este și cea care efectuează evaluarea.



Unul dintre cele mai importante aspecte ale creditării este asigurarea achitării neforțate și la timp a împrumutului. Colectarea împrumuturilor prin realizarea gajului deseori provoacă pierderi materiale și de timp, iată de ce trebuie depuse eforturi maxime pentru a evalua cât mai corect clientul și a nu ajunge la recuperarea forțată a împrumutului

2. Evaluarea clientului reprezintă etapa în care scopul principal este de a răspunde la întrebările de bază în procesul de creditare, a modela unele situații social-financiare ale clientului și a le analiza prin prisma AEÎ.

În sfera de creditare de bază se folosește sistemul celor **cinci principii (5 C)** de evaluare a credibilității unui client – **Caracterul, Capacitatea de plată, Capitalul, Condițiile și Capacitatea de a depune garanții (gajul)**.

A. Caracterul

Evaluarea caracterului reprezintă analiza atitudinii clientului față de principiile sociale, împrumut și creditor. Aceasta este o analiză nefinanciară și implică examinarea unui număr de elemente care indică starea lui socială în trecut și la momentul analizei.

B. Capacitatea de plată

Evaluarea capacității clientului de a genera venituri suficiente pentru a susține cheltuielile de întreținere a familiei, operaționale și fixe legate de afacere, pentru a acoperi datoriile către furnizori, AEÎ și alți creditori, pentru a asigura necesitățile de investiții în dezvoltarea personală sau a afacerii. Analiza capacității este una financiară și ține de datele colectate din surse documentale.

C. Capitalul

Evaluarea capitalului este analiza contribuției proprii a clientului, sub forma unor mijloace financiare sau nefinanciare, pe care el este capabil să o utilizeze în scopul de a crea surse de venit pentru acoperirea diferitelor cheltuieli și rambursarea împrumutului.

D. Condițiile

Evaluarea condițiilor este o analiză a factorilor externi (în afara controlului clientului) care pot duce la micșorarea sau majorarea riscului de nerambursare a împrumutului.

E. Capacitatea de a depune garanții/gajul

Evaluarea activelor propuse pentru acoperirea împrumutului solicitat și a dobânzii calculate. Pentru a ști ce active și în ce valoare să se ia în gaj, AEÎ trebuie să efectueze o evaluare corectă a gajului.

Astfel, pentru a efectua evaluările sus-menționate este necesară analizarea tabloului social al clientului, care oferă posibilitatea de a identifica dorința de rambursare a împrumutului, și evaluarea stabilității lui financiare bazată pe informația detaliată și veridică, care oferă posibilitatea de a decide dacă clientul va fi capabil să ramburseze împrumutul.

La începutul evaluării, persoana responsabilă trebuie să verifice în primul rând veridicitatea informației prezentate și declarate de client. În cazul în care, după verificare, s-a depistat că clientul nu a prezentat date veridice (*de exemplu: are alte împrumuturi, nu a declarat că are procese de judecată active pe numele său ori are o istorie creditară negativă*), persoana responsabilă va coordona cu persoana/organul superior în cadrul AEÎ decizia de a refuza creditarea clientului.



Dacă aspectele nedeclarate de client pot conduce la o nerambursare a împrumutului solicitat sau pot dăuna reputației AEÎ, împrumutul trebuie să fie refuzat

La evaluarea riscurilor aferente împrumutului solicitat, persoana responsabilă se va expune asupra următoarelor riscuri principale:

- **Riscul persoanei** – care este motivarea clientului de a rambursa împrumutul? Care este probabilitatea ca clientul să nu dorească să achite împrumutul? Cine/cum va achita împrumutul în cazuri de îmbolnăvire, deces, emigrare, divorț al clientului?



Clientul este un bărbat necăsătorit. Are 28 de ani și lucrează ca manager de vânzări la o companie de distribuție a produselor alimentare. Clientul s-a adresat după un împrumut, în mărime de 40000 lei, pentru a procura un automobil. Riscul persoanei s-a materializat. Din prima rată, clientul a intrat în restanță și nu a putut achita tranșele împrumutului. Clientul intenționează nu a informat despre scopul real al împrumutului. Respectiv, banii din împrumut au fost folosiți parțial pentru întoarcerea datoriei către o persoană fizică – 5 000 lei. Restul banilor (15 000 lei) au fost pierduți la jocurile de noroc. Concluzia: clientul, din momentul depunerii cererii, nu era motivat de a rambursa împrumutul.

Pentru a evita riscul dat, se recomandă de a adresa clientului mai multe întrebări deschise și de a urmări modalitatea de răspuns la acestea. Efectuarea verificării încrucișate este foarte importantă și obligatorie în astfel de cazuri. Atunci când răspunsurile conțin careva neclarități, este necesară adresarea mai multor întrebări adiționale, care vor ajuta persoana responsabilă să evalueze portretul social al clientului și personalitatea lui.

- **Riscul sursei de rambursare** – care este riscul pierderii/reducerii sursei de bază la rambursarea împrumutului? Care sunt sursele alternative și siguranța acestora?



Clientul se ocupă cu creșterea legumelor (roșii, castraveți, ardei). Afacerea este sezonieră. Lunile de sezon sunt mai-septembrie. Clientului i s-a debursat un împrumut cu grafic standard de achitare – rate egale în fiecare lună. S-a omis faptul că afacerea e sezonieră și clientul are încasări doar în lunile mai – septembrie. În luna ianuarie, clientul a intrat în restanță deoarece nu are încasări în perioada dată și nici surse financiare rezervate pentru a achita ratele la împrumut.

Pentru a evita astfel de cazuri, se recomanda de a oferi clientului un grafic flexibil de achitare. Pentru exemplul de mai sus, în lunile de sezon (mai-septembrie) se recomandă ca ratele să fie stabilite mai mari, iar pentru celelalte luni se stabilesc rate mai mici.

Metoda (modul) de evaluare a clientului în AEÎ depinde de scopul și/sau suma împrumutului și/sau produsul de creditare. În continuare, propunem două metode (moduri) de evaluare a clientului, în funcție de tipurile de împrumut:

I. Evaluarea clientului care solicită împrumut de consum

II. Evaluarea clientului care solicită împrumut pentru afacere (micrco)

I. EVALUAREA CLIENTULUI CARE SOLICITĂ ÎMPRUMUT DE CONSUM

Pentru evaluarea clientului care solicită un împrumut de consum se aplică următoarele instrumente de verificare:

- **Verificarea datelor din buletinul de identitate.** Este foarte important ca datele din cererea de împrumut să coincidă cu datele din buletinul de identitate. La rândul său, buletinul de identitate trebuie să fie valabil până la momentul debursării împrumutului și, dacă este necesar, să fie reînnoit ulterior. Trebuie să fie indicată și verificată nu numai viza de reședință, dar și locul de trai actual.
- **Verificarea existenței istoriei creditare.** În primul rând, clientul trebuie să fie verificat în bazele de date interne ale AEÎ. Informația prezentată de client trebuie să coincidă cu informația din baza de date. Împreună cu datele despre client, persoana responsabilă trebuie să verifice membrii de familie a clientului și persoanele propuse ca fidejutori. La fel, persoana responsabilă verifică bazele de date ale istoriilor de împrumut disponibile (*de exemplu: INFODEBIT, Biroul Istoriilor de credit și altele*).

- **Verificarea informației despre client în Internet și Registrul bunurilor imobile.**

Căutarea informației despre client și membrii familiei sale în Internet este foarte reprezentativă, deoarece poate arăta nu numai existența dosarelor penale și civile, dar și problemele financiare (*de exemplu, la moment, este foarte util portalul informațional www.instante.justice.md*). Verificarea bazei de date a Registrului bunurilor imobile oferă informația despre imobilul clientului și a membrilor familiei: dimensiunile imobilului, valoarea de piață aproximativă și proprietarul, grevările existente. De asemenea, existența interdicțiilor trebuie să provoace persoanei responsabile în cadrul AEÎ întrebări ce urmează a fi clarificate și/sau confirmate cu documente din partea clientului.

La evaluarea clientului care solicită un împrumut de consum poate fi folosită, de asemenea, metoda **- Scoring**.

Pentru a vizualiza analiza cererii clientului, persoana responsabilă trebuie să îndeplinească formularul „Scoring persoană fizică” (*vezi Anexa nr. 7 Model **”Scoring persoană fizică”***) care include analiza aspectelor sociale și financiare sus-menționate ale clientului.

Analiza **Scoring** include 13 criterii, fiecare avînd de la 3 pînă la 5 variante de răspuns (numite „Descrierea”). Fiecărei descrieri i se atribuie un punctaj care se calculează în mod empiric, în baza modelelor de scoring adaptate pentru specificul Republicii Moldova.

În urma discuției cu clientul, persoana responsabilă trebuie să ia în considerare aspectele:

Aspectele sociale:

- vârsta clientului;
- situația familială;
- numărul membrilor familiei în întreținere;
- pregătirea profesională;
- ocupația actuală și perspectivele.

Aspectele financiare:

- venitul mediu lunar al clientului și al familiei lui minus impozitele și alte rețineri (venitul net);
- venitul mediu lunar minus impozitele și alte rețineri per membru al familiei (venitul net per persoană);
- conturi personale la bancă – pentru a depista dacă clientul a avut o experiență cu împrumuturi și/sau depozite și are înțelegerea cum lucrează o instituție financiară;
- mărimea ratei de acoperire a ratei de împrumut – pentru a testa capacitatea de plată a angajamentelor lunare;
- capitalizarea profitului – cât de eficient clientul gestionează banii;
- asigurarea împrumutului – cum sunt acoperite riscurile împrumutare, în caz de neîndeplinire a obligațiilor financiare față de AEÎ;
- istoria creditară – care este experiența de lucru a clientului cu instituțiile financiare și care era datoria maximă gestionată de către client;
- participarea clientului cu mijloace proprii în realizarea scopului împrumutului – pentru a testa care este ponderea financiară și riscul pe care îl poartă clientul.

Unui răspuns care descrie un risc mai mare i se acordă mai puține puncte, unui răspuns care descrie un risc mai mic i se acordă mai multe puncte.



Trebuie să fie selectată o singură descriere pentru un singur criteriu

Pentru a marca o opțiune din cele prezentate, trebuie să introduceți simbolul „x” în coloana „Selectare”.



Clientul „A”, care are un contract de muncă încheiat pe un termen ce depășește termenul contractului de împrumut, va primi 4 puncte la criteriul “Ocupația actuală și perspectivele”.

Un alt client - clientul „B”, care lucrează fără niciun contract de muncă, va acumula doar 2 puncte la criteriul “Ocupația actuală și perspectivele”.

Clientul „B” este cu un risc mai înalt decât clientul „A”, deoarece existența contractului de muncă confirmă venitul clientului și garantează o sursă de venit stabilă pe parcursul termenului împrumutului. Riscul (sau probabilitatea) că clientul „B” își va pierde locul de muncă este mai mare în comparație cu clientul „A”.

Persoana responsabilă trebuie să țină cont de următorul principiu - veniturile se calculează conservativ (pesimist) și, respectiv, cheltuielile se calculează la valoarea maximă posibilă.



Clientul „A” a beneficiat anterior de un împrumut, a rambursat împrumutul dat integral și în timp util. Clientul „B”, la fel, anterior a beneficiat de un împrumut, doar că a avut dificultăți cu rambursarea acestuia. Au fost înregistrate întârzieri de achitare a ratelor la împrumut. La criteriul „Istoria creditară”, clientul „A” va acumula mai multe puncte, deoarece istoria creditară a acestuia este mult mai bună decât istoria creditară a clientului „B”.

Un rol foarte important în scoring-ul clientului îl joacă **bonitatea clientului**, calculată după formula:

$$R = \frac{Vt \cdot Ang}{Pl}$$

Unde:

R - Rata de acoperire a sumei lunare spre plată

Vt - Venituri totale ale clientului/familiei sale (ex.: salariu net, remitențe, pensia etc. plus venituri de la alți membri ai familiei)

Ang - Angajamente lunare în care se includ cheltuielile zilnice ale familiei clientului plus media lunară din cheltuielile neregulate pe parcursul anului.

Pl - Plățile lunare la împrumuturi curente (media lunară din plățile anuale la toate împrumuturile inclusiv plățile la împrumutul solicitat). La acest capitol trebuie să fie incluse angajamentele clientului și membrilor familiei lui.



Valoarea Ratei de acoperire a sumei lunare spre plată trebuie să reprezinte cel puțin 1,5. Aceasta ar însemna, că sumele lunare spre plată nu trebuie să fie mai mari de 67% din veniturile nete lunare ale clientului/familiei acestuia. Această rată poate fi micșorată sau majorată, în funcție de obiectivele instituției, situația macroeconomică pe piață

Capitolul social trebuie să fie confirmat documental (vârsta, situația familială, membrii familiei la întreținere, ocupația actuală) și ajustat conform discuției (vizitei după caz) cu clientul și fidejursorul.



Clientul nu este căsătorit oficial, dar trăiește în concubinaj și ambii parteneri lucrează. În acest caz, persoana responsabilă trebuie să selecteze capitolul "a) căsătorit (tă), ambii lucrează" sau clientul a confirmat că lucrează ca inginer în domeniul servicii auto și declară că are studii tehnice secundare necesare și experiență, dar nu le poate confirma documental. În acest caz, persoana responsabilă trebuie să selecteze capitolul "b) manager profesional, lucrător calificat, funcționar (studii: secundare)".

Capitolul financiar trebuie să fie confirmat documental (venitul, conturi la bancă, capitalizarea profitului etc.) și ajustat conform discuției (vizitei după caz) cu clientul și fidejursorul.



Clientul prezintă informația cu salariul net mediu lunar în valoare de 3 000 lei, iar adițional declară venituri în valoare de 1 500 lei din alte activități, care nu pot fi confirmate documental. Similară este și situația soției: 2 500 lei și 1 000 lei, respectiv. În acest caz, la criteriul „Venitul mediu lunar al clientului minus impozitele și alte rețineri (Venitul net)”, persoana responsabilă trebuie să selecteze capitolul "b) de la 2 500 până la 5 000 de lei", și la criteriul "Venitul mediu lunar minus impozitele și alte rețineri la un membru al familiei (Venitul net)" respectiv – "b) de la 2 500 până la 5 000 de lei". Adițional, pe parcursul interviului clientul a declarat că cheltuielile lunare ale familiei constituie 5 000 lei, care nu pot fi confirmate documental. Persoana responsabilă trebuie să estimeze veridicitatea datelor conform experienței personale și cu verificarea capitalizării profitului clientului (mașina, casa, reparația, cheltuieli de nuntă, cumătrie etc.)

$$R = \frac{V_t - Ang}{Pl} = \frac{(3000 + 1500) + (2500 + 1000) - 5000}{1500} = 2$$

În acest caz, la criteriul „**Mărimea ratei de acoperire a ratei de împrumut**”, persoana responsabilă trebuie să selecteze capitolul **"b) între 1.5 și 2"** sau dacă, adițional la exemplul precedent, clientul va declara că are datorie față de o persoană fizică și lunar achită 1 000 MDL, atunci calculele trebuie să fie făcute în felul următor:

$$R = \frac{V_t - Ang}{Pl} = \frac{(3000 + 1500) + (2500 + 1000) - 5000}{(1500 + 1000)} = 1.2$$

Respectiv, la criteriul „**Mărimea ratei de acoperire a ratei de împrumut**”, persoana responsabilă trebuie să selecteze capitol „c) între 1.0 și 1.5”



Dacă Rata de acoperire a sumei lunare spre plată indică o valoare negativă, împrumutul trebuie să fie refuzat, deoarece clientul nu-și poate asuma angajamente financiare

Modelul **Scoring** va calcula automat punctele acumulate, în baza cărora va clasifica clientul conform riscului de împrumut.

- 300-181 puncte - Riscul A – cel mai scăzut risc de împrumut al clientului;
- 180-101 puncte - Riscul B – risc moderat-scăzut de împrumut al clientului;
- 100-61 puncte – Riscul C – risc moderat de împrumut al clientului;
- 60-40 puncte – Riscul D – risc moderat înalt de împrumut al clientului;
- sub 40 puncte – Riscul F – risc înalt de împrumut al clientului.

Persoana responsabilă trebuie să analizeze minuțios riscul de împrumut și să propună spre examinare condiții adiționale la tranzacția de împrumut, conform tabelului.

Cu cât riscul debitorului este mai înalt, cu atât rata dobânzii efective va fi mai înaltă, vor fi stabilite cerințe mai stricte la gaj și mai mulți fidejutori decât condițiile standard. În tabelul nr.1 sunt prezentate ajustările la cerințele de finanțare, în funcție de gradul de risc.

Tabel nr. 1 : Clasificarea riscurilor, condiții adiționale la tranzacția de împrumut

Clasificarea riscului	Majorarea ratei dobânzii efective	Gaj și acoperirea împrumutului %	Număr necesar de fidejutori cu active și
A	0%	-	1*
B	1%	-	1
C	2%	> 50%	1
D	3%	> 100%	2
F	Refuz		

** în cazul în care clientul are în proprietate un imobil, fidejutorul poate să nu posedă venituri și active. Este preferabil de acceptat în calitate de fidejutor o rudă de gradul I sau II.*

Condițiile standard sunt aplicate la clienții cu gradul de risc “A” și “B”.

Dacă clientul a obținut un nivel de risc “C”, atunci el poate fi aprobat în mod standard, dacă propune în gaj active în valoare de piață >50% din valoarea împrumutului.

Dacă clientul a obținut un nivel de risc “D”, atunci el poate fi aprobat în mod standard, dacă propune în gaj active în valoare de piață >100% din valoarea împrumutului, iar adițional la condițiile standard și un fidejutor real.

Cazurile excepționale trebuie să fie abordate individual, cu argumentarea din partea persoanei responsabile.

Clienții care au acumulat mai puțin de 40 de puncte și sunt clasificați cu riscul „F” trebuie să fie refuzați.

II. EVALUAREA CLIENTULUI CARE SOLICITĂ ÎMPRUMUT PENTRU FINANȚAREA AFACERII

Ca și pentru împrumuturile de consum, evaluarea clientului care solicită împrumut pentru finanțarea afacerii se efectuează cu aplicarea instrumentelor de verificare și analiză:

- Verificarea datelor din buletinul de identitate
- Verificarea existenței istoriei creditare
- Verificarea existenței istoriei creditare

Totodată se efectuează o analiză economico-financiară mai complexă, care necesită experiența mai profundă a persoanei responsabile.

De obicei, împrumuturile pentru afacere sunt de valoare mai mare și necesită asigurarea cu gaj, de aceea evaluarea acestor împrumuturi se bazează pe informația și documentele colectate în timpul vizitei la client care, în cazul dat, devine obligatorie.

În situația în care veniturile clientului provin din afacere, analiza lor se va efectua în baza evaluării afacerii. Toate tipurile de afaceri sunt clasificate în trei grupe: servicii, comerț și producere.



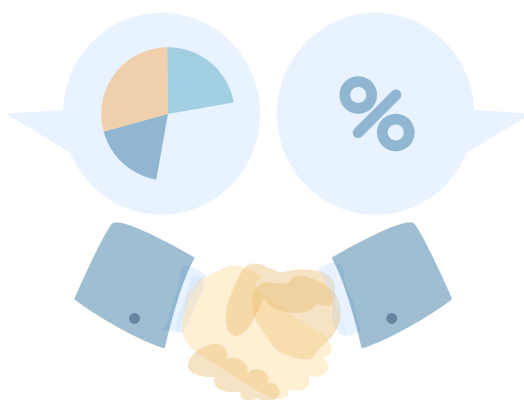
Servicii

Clientul are în proprietate un tractor, agregate agricole (plug, semănătoare, cultivator). Activele date sunt folosite pentru prestarea mai multor tipuri de servicii agricole pentru locuitorii din sat. Mulți dintre ei au în proprietate de la doua până la zece hectare de pământ agricol, dar nu dispun de tehnica necesară pentru prelucrare. Unii clienți plătesc bani pentru serviciile prestate, alții se achită peste câteva luni cu producție agricolă (după recoltă). Clientul mai câștigă adițional și din vânzarea producției. Principalii furnizori sunt stațiile de alimentare cu motorină) și vânzătorii de piese de schimb. Prețul serviciilor prestate depinde de tipul lucrărilor efectuate (serviciilor prestate), de termenul și metoda de plată.



Comerț

Genul de activitate a clientului este comerțul. Clientul are în proprietate o gheretă în centrul satului. La fel, clientul are și un automobil. Toată marfa se cumpără la piața angro din Chișinău, se aduce în sat și se vinde retail cu un adaos comercial de 20-40%. Alte gherete în sat nu sunt. Unicul concurent este magazinul vechi care, se află în centrul satului, dar are un sortiment mic de produse alimentare și de uz casnic.

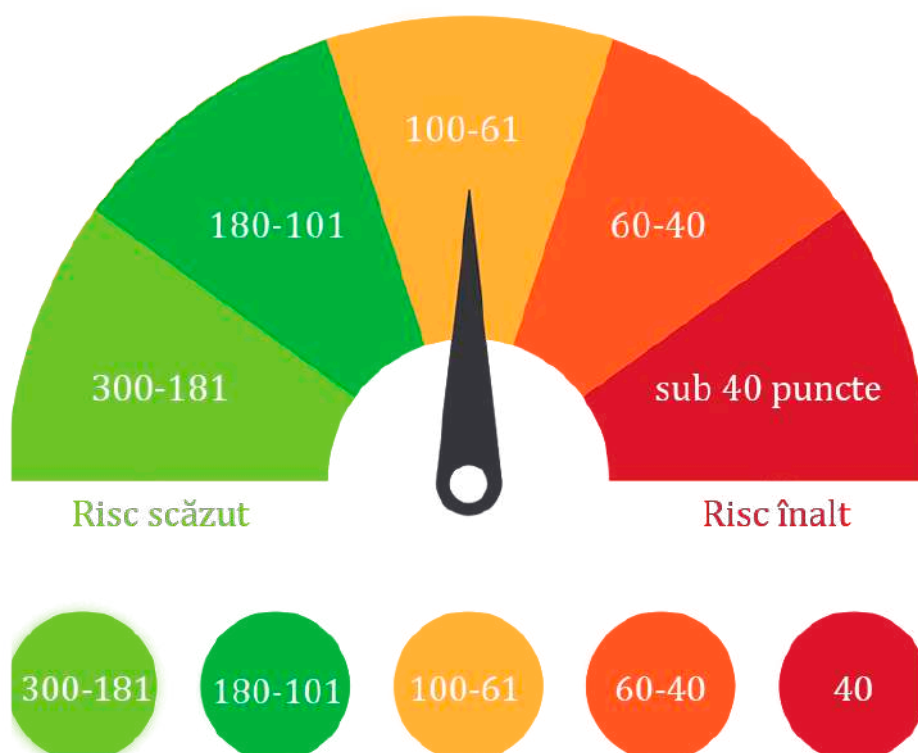




Producere
(inclusiv
agricultură)

Exemplul 1. Genul de activitate a clientului este producerea mobilei. Clientul are în proprietate o încăpere cu suprafața de 200 m.p., unde se află utilajul de tăiere a materialului și cel pentru asamblarea mobilei. La fel, clientul are în proprietate un microbuz marfar, care este folosit pentru transportarea materiei prime din Chișinău și pentru livrarea mobilei produse. În Chișinău, clientul se aprovizionează la un singur furnizor. Pentru materia primă procurată, clientul achită furnizorului imediat în numerar. Cumpărătorii mobilei produse sunt oamenii din sat și din localitățile vecine. Alți producători de mobilă în sat nu sunt. Concurenții principali sunt magazinele de mobilă din centrul raional. Clientul lucrează cu o marjă de 60-80%.

Exemplul 2. Clientul se ocupă cu creșterea legumelor în sere, preponderent roșii, castraveți și verdeață. Clientul are în proprietate 0.5 hectare de pământ agricol, unde a construit două sere. Toate semințele și îngrășămintele sunt procurate la piața agricolă din Chișinău, unde sunt mai mulți furnizori. Toată producția este vândută locuitorilor satului sau la piața din centrul raional. Concurența este înaltă deoarece în sat sunt mai mulți producători de legume. În același timp, și cererea de legume este înaltă. Clientul nu are dificultăți la realizarea producției, deoarece are câțiva clienți permanenți și marfa este calitativă.



Fiecare tip de afacere se desfășoară după un anumit model. Pentru a înțelege modelul afacerii, persoana responsabilă, în timpul analizei, trebuie să afle de la client răspunsuri la următoarele întrebări despre afacere:

- **Schema afacerii** – Cum „face bani” clientul? Care sunt veniturile și cheltuielile principale și ce numerar se generează?
- **Furnizori** – Cine sunt furnizorii principali? Care sunt condițiile de lucru cu furnizorii?
- **Cumpărătorii** – Cine sunt cumpărătorii principali? Care sunt condițiile de lucru cu cumpărătorii?
- **Piața/Concurenții** – Cine sunt concurenții? Clientul își cunoaște sau nu concurenții? Care sunt avantajele și dezavantajele clientului în relația cu concurenții?
- **Active cheie** – Care sunt activele cheie în afacerea clientului? În ce stare sunt activele? Unde și în ce condiții sunt păstrate activele?

Analiza afacerii clientului este bazată pe trei rapoarte:

A. Fluxul de numerar (Cash-flow-ul)

B. Bilanțul (din Situațiile Financiare)

C. Indicatori de analiză economico-financiară

A. Fluxul de numerar (Cash-flow-ul) – este un **raport care reprezintă circulația mijloacelor bănești** (vezi Anexa nr. 8 Modelul ”Flux de numerar (Cash-flow)”).

Circulația mijloacelor bănești include:

- *fluxul de numerar din activitatea operațională – este calculat ca diferența dintre veniturile din activitatea operațională (afacerea și/sau venituri personale) și cheltuielile operaționale (afacerea și/sau venituri personale);*
- *fluxul de numerar din activitatea de investiții - este calculat ca diferența dintre venitul din vânzarea activelor personale/afacere și procurarea/repararea activelor capitale;*
- *fluxul de numerar din activitatea financiară – este calculat ca diferența dintre datoriile atrase și datoriile plătite. În acest capitol trebuie să fie incluse împrumuturile de la instituții financiare și datoriile personale de la alte persoane fizice.*



La capitolul venituri trebuie luat în considerare venitul net din salarii, remitențe, pensie etc. plus veniturile altor membri ai familiei și, respectiv, vor fi calculate și cheltuielile de familie, chiar dacă se solicită împrumut pentru finanțarea micii afaceri

Persoana responsabilă introduce numerarul în momentul analizei și, respectiv, toate veniturile, cheltuielile și investițiile făcute atât pe parcursul anului (perioada min. 12 luni), cât și planificate pe perioada împrumutului.



"Numerar la începutul lunii" și "Numerar la sfârșitul lunii" nu pot avea o valoare negativă. Dacă în perioada precedentă apare o cifră mai mică decât '0', atunci persoana responsabilă trebuie să-și revizuiască datele introduse în tabel și informația prezentată de client. Dacă aceeași situație apare în cash-flow-ul viitor, aceasta indică și necesitatea clientului de a accesa un împrumut

Persoana responsabilă trebuie să calculeze suma minimă necesară și perioada în care clientul, respectiv împrumutul eliberat, pot fi în pericol de neachitare. În final, modelul va calcula automat rata de acoperire (bonitatea clientului) și posibilitatea de a onora angajamentele financiare. Formatul Fluxului de numerar (cash-flow-ului) este universal pentru orice tip de client.



Pentru persoane fizice, care nu practică activitatea de antreprenariat, modelul cash-flow trebuie să calculeze fluxul de numerar viitor, fără necesitatea de a analiza fluxul în trecut. În cazul antreprenorilor se recomandă analiza datelor din trecut, pentru a evalua dezvoltarea afacerii

B. Bilanțul (din Situațiile Financiare) arată situația financiară a afacerii la ziua efectuării analizei.

Bilanțul este divizat în două părți: partea stângă – *Active* și partea dreaptă – *Pasive*.

Activele reprezintă ce bunuri, bani și creanțe are clientul, iar Pasivele arată din ce sursă de bani clientul a procurat/dobândit toate pozițiile enumerate în Active.

Active

Active imobilizate

Echipament
Automobile
Imobil

Active circulante

Numerar, cont curent, cont de economii etc.
Creanțe debitoare și preplata bunurilor
Bunuri în stoc și materia primă

Pasive

Capital Propriu

Capital social și suplimentar
Profit nerepartizat (pierdere neacoperită)
Profit net (pierdere netă)

Datorii pe termen lung (mai mult de un an)

Împrumuturi pe termen lung

Datorii curente (mai puțin de un an)

Datorii comerciale
Preplata clienților (avansuri primite)
Împrumuturi pe termen scurt

Suma totală al activelor reprezintă bilanțul total. Diferența dintre bilanțul total și capitalul împrumutat (împrumuturi de la instituții financiare, împrumuturi particulare) reflectă capitalul propriu.

Bilanțul trebuie să fie elaborată în ziua efectuării analizei. În cazul diferitelor ramuri ale afacerii sau a structurii complicate a afacerii, fiecare bilanț contabil este împărțit în sub-bilanțuri, pentru o analiză mai adecvată a activității clientului. Această divizare permite de a efectua o evaluare mai precisă a afacerii.



Servicii

Clientul are o afacere și prestează servicii de taxi. La moment, are 5 automobile. Valoarea lor de piață în ziua analizei este de 500 000 MDL (100 000 lei pentru fiecare automobil). Dreptul de proprietate este confirmat prin pașapoartele tehnice ale automobilelor. Trei unități din automobilele date sunt procurate în împrumut. În prezent, soldul împrumutului este de 170 000 lei. La momentul analizei, clientul a avut numerar în sumă de 12 000 lei. Clientul mai are și un avans achitat pentru motorină, în sumă de 4 000 lei. De asemenea, clientul are datorii pentru piese auto și servicii de reparație a automobilelor, în sumă de 6 000 lei, care urmează a fi achitate în termen de 7-10 zile, conform înțelegerilor. Alte datorii nu are.

În cazul dat, bilanțul va arăta în felul următor:

BILANȚ

Active imobilizate	500 000	Capital Propriu	340 000
Echipament	0	Datorii pe termen lung (mai mult de un an)	170 000
Automobile	500 000	Împrumuturi pe termen lung	170 000
Imobil	0	Alte împrumuturi	0
Active circulante	16 000	Datorii curente (mai puțin de un an)	6 000
Numerar, cont curent, cont de economii etc.	12 000	Datorii comerciale	6 000
Creanțe debitoare și preplata bunurilor	4 000	Preplata clienților	0
Bunuri în stoc și materie primă	0	Împrumuturi pe termen scurt	0
TOTAL ACTIVE	516 000	TOTAL PASIVE	516 000





Agricultură

Clientul prelucrează 74 hectare de teren agricol. Crește preponderent cereale: grâu, porumb, floarea soarelui. Ne aflăm în luna martie, la începutul sezonului agricol. Clientul s-a adresat după un împrumut pentru completarea mijloacelor circulante (motorină, semințe, etc). Din cele 74 ha prelucrate, 12 sunt proprietatea clientului. Dreptul de proprietate se confirmă prin extrasul din Registrul cadastral. Prețul de piață al terenurilor agricole în regiunea dată este de 30 000 lei per hectar. Restul terenurilor (62 ha) sunt arendate de la cotași. Faptul dat se confirmă prin contracte de arendă. La fel, clientul are în proprietate un tractor (valoarea lui de piață este 250 000 lei), diferite utilaje agricole (semănători, boroane, cultivatoare) și un automobil Lada "Niva" (cu valoarea de piață de 55 000 lei). Valoarea de piață a utilajelor agricole este în jur de 500 000 lei. Valoarea a fost discutată cu clientul, verificată și confirmată prin diferite surse din Internet. La momentul dat, clientul are deja investiți circa 120 000 lei în pregătirea terenurilor agricole (toate terenurile sunt arate, iar 20 de hectare sunt deja semănate cu grâu). Clientul are și bani în numerar, în sumă de 20 000 lei. Doi ani în urmă, clientul a luat un împrumut care a fost folosit pentru procurarea tractorului și utilajelor agricole. În prezent, datoria pentru împrumutul dat constituie 370 000 lei. La fel, are și datorii pentru motorină, în sumă de 28 000 lei. În cazul dat bilanțul va arăta în felul următor:

BILANȚ

Active imobilizate	1 165 000	Capital Propriu	907 000
Echipament	750 000	Datorii pe termen lung (mai mult de un an)	370 000
Automobile	55 000	Împrumuturi pe termen lung	0
Imobil	360 000	Alte împrumuturi	370 000
Active circulante	140 000	Datorii curente (mai puțin de un an)	28 000
Numerar, cont curent, cont de economii etc.	20 000	Datorii comerciale	28 000
Creanțe debitoare și preplata bunurilor	0	Preplata clienților	0
Bunuri în stoc și materie primă	120 000	Împrumuturi pe termen scurt	0
TOTAL ACTIVE	1 305 000	TOTAL PASIVE	1 305 000

C. Principali indicatori de analiză economico-financiară, calculul și interpretarea

Acești indicatori de analiză economico-financiară a potențialilor debitori vor fi calculați în baza rapoartelor financiare, prezentate de aplicantul la finanțare sau întocmite ad-hoc de persoana responsabilă în cadrul AEÎ (similar exemplurilor de mai sus).

- **Rata de acoperire** – indică de câte ori încasările din afacere acoperă serviciul datoriei (ratele anuale ale împrumutului plus plata dobânzii aferente). Rata de acoperire reprezintă raportul dintre fluxul net al mijloacelor bănești din activitatea operațională și suma totală a ratelor la împrumuturile existente ale clientului inclusiv împrumutul solicitat.

$$\text{Rata de acoperire} = \frac{\text{Flux net al mijloacelor bănești din activitatea operațională}}{\text{Suma totală a ratelor de credite}} \times 100\%$$

Rata de acoperire este calculată în mod automat în *Anexa nr. 8 Model "Flux de numerar (cash-flow-ul)"* și *Anexa nr. 9 Modelul "Indicatori de analiză economico-financiară"*.

Este important de calculat rata de acoperire ca medie pe toată perioada împrumutului solicitat.

Este calculată corect, dacă valorile numerarului la începutul și la sfârșitul lunii sunt pozitive.

Rata de acoperire obligatoriu trebuie să fie >100% și cu cât este mai mare, cu atât capacitatea de plată a clientului este mai înaltă, situația financiară prognozată a clientului este mai stabilă și achitarea împrumutului este mai asigurată. În cazul în care rata de acoperire este mai mică de 100%, clientul nu are capacitate de plată și probabilitatea că va achita ratele la împrumut cu restanțe este foarte înaltă. În cazul dat, dacă scopul împrumutului permite, se recomandă de a aproba un împrumut pe un termen mai lung, astfel ca rata de acoperire să fie mai mare de 100%.

Limita pentru indicatorul dat poate fi stabilită și ajustată (de exemplu 110%, 120% etc), în funcție de grupuri-clienți (cu venituri sigure, documentate, stabile; cu venituri sporadice etc.) și de situația macroeconomică pe piață sau de așteptările viitoare ale schimbărilor pe piață.



Servicii

Clientul s-a adresat după un împrumut pentru procurarea tractorului în sumă de 410 000 lei. Termenul solicitat este de 36 luni. Conform discuțiilor cu clientul și calculele efectuate pentru următoarele 12 luni, fluxul net al mijloacelor bănești din activitatea operațională este prognozat să ajungă la 160 000 lei. Suma totală a ratelor de împrumut pentru următoarele 12 luni va constitui 171 553 MDL (termenul împrumutului 36 de luni). În cazul dat, rata de acoperire este egală cu 94%. Rezultatul dat nu poate fi acceptat și împrumutul nu poate fi aprobat. S-a venit cu propunerea de a aproba (debursa) împrumutul pe un termen mai îndelungat. Împrumutul este aprobat pe un termen de 60 luni (în loc de 36 de luni solicitate de client). Scopul împrumutului (procurarea tractorului) permite ca acesta să fie aprobat pe un termen de 60 de luni, deoarece durata de viață a tractorului este mai mare de 60 luni. În cazul dat (termenul împrumutului - 60 luni), rata de acoperire va fi egală cu 137%, ceea ce este acceptabil.

- **Solvabilitatea patrimonială** – reflectă măsura în care clientul poate face față obligațiilor de plată din surse proprii. Solvabilitatea patrimonială reprezintă un raport dintre Capitalul Propriu și Total Pasive.

$$\text{Solvabilitatea Patrimonială} = \frac{\text{Capital Propriu}}{\text{Total Pasive}} \times 100\%$$

Indicatorul este considerat optim atunci când rezultatul obținut este mai mare de 30%. Un rezultat sub cifra 30% evidențiază situația delicată a clientului, ceea ce semnifică un grad mare de îndatorare.

O valoare relativ apropiată de 100% arată că clientul nu are datorii și tot ceea ce posedă are acoperire cu sursele sale proprii.



Bilanțul clientului arată în felul următor: total active 500 000 lei. Total împrumut 400 000 lei. Capital propriu 100 000 lei. Solvabilitatea patrimonială este egală cu 20%. Situația dată înseamnă că creditorul a investit în afacerea clientului mai mult decât clientul însuși. Riscul creditorului în cazul dat este mult mai mare decât riscul clientului. Clientul conduce afacerea, ia decizii strategice, câștigă venituri, dar în același timp, riscă doar cu banii lui proprii investiți în afacere, în mărime de 100 000 lei. Creditorul a investit în afacerea dată 400 000 lei. În caz că afacerea falimentează, clientul pierde 100 000 lei. Creditorul, care nu participă în conducerea afacerii date, nu ia decizii strategice și nu este implicat direct în afacere, câștigă mai puțin decât clientul (în majoritatea cazurilor), dar și riscă cu o sumă mai mare (400 000 lei) decât clientul (100 000 lei).

- **Rata rentabilității** - exprimă gradul în care capitalul aduce profit. În ansamblul indicatorilor economico-financiar, rata rentabilității se situează printre cei mai sintetici indicatori de eficiență a activității.

Rata rentabilității, ca indicator de eficiență, poate căpăta forme diferite, după cum se ia în considerare profitul brut ori profitul net la numărător sau se schimbă baza de raportare care exprimă efortul ori cheltuiala procesului de producție. Modelele utilizate pentru exprimarea ratei rentabilității au putere informativă diferită, reflectând eficiența diverselor laturi ale activității. Pentru grupul de clienți micro-antreprenori, necesită de calculat și de analizat două rate de rentabilitate:

- **Rentabilitatea vânzărilor** - raportul dintre rezultatul obținut și cifra de afaceri. Cu cât indicatorul dat este mai mare, cu atât mai calitativă este gestiunea afacerii și mai mare nivelul de apreciere a produselor sale pe piață.

$$\text{Rentabilitatea vânzărilor (Rv)} = \frac{\text{Profitul Net}}{\text{Venit din Vânzari}} \times 100\%$$

În acest document, în loc de raportul Profit și Pierderi este utilizat raportul Cash-Flow și, respectiv, rentabilitatea vânzărilor în cazul nostru trebuie să fie calculată din activitatea economico-financiară și din veniturile adiționale personale.

$$Rv = \frac{\text{Suma Fluxul de numerar din activitatea operatională (pe parcursul ultimului an)}}{\text{Venit din activitate de antreprenariat (Vânzari)(Pe parcursul ultimului an)}} \times 100\%$$

Acest indicator poate fi calculat atât pe o perioadă viitoare solicitării împrumutului, cât și pentru primul n după primirea împrumutului.

În majoritatea cazurilor, rentabilitatea vânzărilor variază între 5% și 30%. În cazuri excepționale poate fi mai mare de 30%, ceea ce înseamnă că afacerea este eficientă, cheltuielile sunt optimizate, adaosul comercial este unul înalt. În așa cazuri, persoana responsabilă trebuie să verifice atent dacă a luat în considerare toate cheltuielile și nu a omis o parte din ele.

Sunt cazuri când rentabilitatea vânzărilor este mai mică de 5% sau negativă (mai puțin de 0%). Concluzia în cazul dat indică faptul că afacerea este mai puțin eficientă, sau generează pierderi. În cazul în care rentabilitatea vânzărilor este negativă, împrumutul nu poate fi aprobat. Persoana responsabilă urmează să vină cu recomandări și sfaturi pentru optimizarea cheltuielilor.



Clientul are în proprietate o cafenea și prestează servicii de organizare a evenimentelor (nunți, cumătrii, zile de naștere, corporative etc). Pe parcursul ultimului an, au fost înregistrate vânzări (venituri din afacere) în mărime de 1 000 000 lei. Profitul net (sau fluxul de numerar din activitatea operațională), pe aceeași perioadă (ultimul an), era egal cu 185 000 lei. În acest caz, rentabilitatea vânzărilor este egală cu 18.5%. Indicatorul dat arată că vânzările clientului generează profit net, în mărime de 18.5%. Această sumă (185 000 lei sau 18.5% din vânzări) poate fi folosită pentru achitarea ratelor împrumutului. AEÎ poate conta doar pe suma dată, pentru că restul (81.5% din vânzări) este utilizată pentru acoperirea cheltuielilor operaționale și costul serviciilor acordate (inclusiv costul mărfii vândute), care sunt necesare pentru activitatea clientului și generarea vânzărilor.

- **Rentabilitatea capitalului propriu** – raportul dintre rezultatul financiar obținut și capitalul investit de client. O rată mică poate demonstra o eficiență proastă a capitalului sau mai poate exprima o eventuală supracapitalizare – folosirea inefficientă a activelor afacerii. O altă interpretare a nivelului scăzut al acestui indicator poate fi politica de reinvestire a profitului pentru creșterea activelor și a fluxurilor de venituri viitoare. Indicatorul dat reprezintă raportul între Profitul Net și Capitalul Propriu.

$$\text{Rentabilitatea capitalului (Rcp)} = \frac{\text{Profitul Net}}{\text{Capitalul propriu}} \times 100\%$$

După același principiu, ca și la calcularea indicatorului Rentabilitatea vânzărilor, vom calcula Rentabilitatea Capitalului Propriu (Rcp) după formula:

$$Rcp = \frac{\text{Suma Fluxul de numerar din activitatea operațională (pe parcursul ultimului an)}}{\text{Capitalul propriu la momentul analizei financiare}} \times 100\%$$



Perioada de calcul a Rcp trebuie să coincidă cu 12 luni de operațiuni sau extrapolată la un an.

- **Lichiditatea imediată** - este un indicator de lichiditate care măsoară cât de suficiente sunt activele pe termen scurt (activele circulante) ale unei afaceri pentru acoperirea datoriilor curente (pasivelor pe termen scurt)

$$\text{Lichiditatea imediată} = \frac{\text{Active circulante} - \text{Stocuri}}{\text{Datorii curente}} \times 100\%$$

Cu cât rata este mai mare, cu atât mai bună este lichiditatea imediată și sănătatea financiară a afacerii. Un raport de 2 (sau 200%) indică faptul că clientul deține 2 lei de active circulante lichide pentru a acoperi fiecare 1 leu din datoriile curente. Cu toate acestea, este important să cunoaștem că un coeficient al lichidității imediate extrem de ridicat (de ex, un coeficient de 10) nu este considerat favorabil, deoarece poate însemna că clientul dispune de lichidități excesive, care nu sunt utilizate cu înțelepciune și eficient pentru a-și crește afacerea.

Valorile de referință ale indicatorului sunt:

- valoarea minimă este 10% - sub acest nivel afacerea se află în pericol de incapacitate de plată

Bilanțul clientului arată în felul următor:

Active imobilizate	300 000	Capital Propriu	107 000
Echipament	0	Datorii pe termen lung (mai mult de un an)	145 000
Automobile	200 000	Împrumuturi pe termen lung	0
Imobil	100 000	Alte împrumuturi	145 000
Active circulante	72 000	Datorii curente (mai puțin de un an)	120 000
Numerar, cont curent, cont de economii etc.	12 000	Datorii comerciale	120 000
Creanțe debitoare și preplata bunurilor	0	Preplata clienților	0
Bunuri în stoc și materie primă	60 000	Împrumuturi pe termen scurt	0
TOTAL ACTIVE	372 000	TOTAL PASIVE	372 000



Comerț

Concluzii.

Din punct de vedere financiar și al lichidității imediate, clientul dat nu arată sigur și stabil. Lichiditatea imediată în acest exemplu este egală cu 0.1 (10%) (72000 lei - 60000 lei) / 120000 lei, ceea ce înseamnă că datoriile clientului pe termen scurt sunt de 10 ori mai mari decât activele lui lichide. Activele lichide nu sunt suficiente nici pentru onorarea tuturor obligațiilor pe termen scurt, nici pentru o activitate zi-de-zi continuă. Probabilitatea că clientul nu-și va onora obligațiunile la timp și va intra în restanță este foarte înaltă.

- valoarea maximă este 100% – peste această valoare se consideră că nu se utilizează corespunzător disponibilitățile.

Bilanțul clientului arată în felul următor:

Active imobilizate	300 000	Capital Propriu	215 000
Echipament	0	Datorii pe termen lung (mai mult de un an)	145 000
Automobile	200 000	Împrumuturi pe termen lung	0
Imobil	100 000	Alte împrumuturi	145 000
Active circulante	72 000	Datorii curente (mai puțin de un an)	12 000
Numerar, cont curent, cont de economii etc.	12 000	Datorii comerciale	12 000
Creanțe debitoare și preplata bunurilor	0	Preplata clienților	0
Bunuri în stoc și materie primă	60 000	Împrumuturi pe termen scurt	0
TOTAL ACTIVE	372 000	TOTAL PASIVE	372 000



Comerț

Concluzii

Din punct de vedere financiar și a lichidității imediate, acest client arată mult mai sigur și stabil în comparație cu clientul din exemplul A. Lichiditatea imediată este egală cu 1 (100%), adică datoriile pe termen scurt sunt egale cu activele lichide. Activele lichide sunt suficiente pentru onorarea tuturor obligațiilor pe termen scurt și pentru o activitate zi-de-zi continuă. Probabilitatea că clientul dat nu își va onora obligațiile este scăzută

Valorile de referință și clasificarea după riscul de împrumut este prezentată în tabel.

Tabel nr. 2 Valorile de referință și clasificarea după riscul de împrumut

Clasificarea riscului	Rata de acoperire	Solvabilitatea patrimonială	Rentabilitatea vânzărilor	Rentabilitatea Capitalului Propriu	Lichiditatea intermediară
A	> 200%	> 70%	> 30%	> 40%	> 80%
B	150% - 200%	50% - 70%	20% - 30%	30% - 40%	60% - 80%
C	125% - 150%	30% - 50%	10% - 20%	20% - 30%	40% - 60%
D	100% - 125%	10% - 30%	5% - 10%	10% - 20%	20% - 40%
F	< 100%	< 10%	< 5%	< 10%	< 20%

Coeficienții sunt calculați în mod automat în tabelul special (vezi Anexa nr. 9 Modelul "Indicatori de analiză economico-financiară"). În mod automat trebuie să fie calculat și riscul ponderat.

Un anumit punctaj se atribuie în funcție de categoria de risc: Risc A = 4, Risc B = 3, Risc C = 2, Risc D = 1, Risc F = 0 și calcularea valorii medii. Rezultatul obținut este convertit din valoare în clasificarea riscului ponderat al indicatorilor financiari.

Fiecare coeficient trebuie analizat minuțios și, după caz, pot fi adăugate comentarii care trebuie luate în considerare de către persoanele responsabile de decizia finală. Pentru aprobarea deciziei finale, riscul de credit poate fi ajustat, cu păstrarea comentariilor/mențiunilor făcute.



Pentru indicatorii care implică evidența cheltuielilor clientului se vor include obligatoriu și costurile de deservire a datoriilor

La evaluarea riscurilor aferente împrumutului solicitat pentru afacere, persoana responsabilă va ține cont și de următoarele riscuri (pe lângă cele menționate la evaluarea riscurilor pentru aprobarea împrumuturilor de consum) :

- **Riscul legat de scopul împrumutului** – care este riscul ca scopul împrumutului să nu fie atins? Care va fi impactul asupra activității clientului? Care va fi impactul asupra veniturilor și deservirii datoriei?



Clientul s-a adresat după împrumut pentru procurarea unei noi afaceri – frizerie. Veniturile din afacerea curentă (cafenea-bar-magazin alimentar) nu erau suficiente pentru achitarea împrumutului. Decizia de a aproba și debursa împrumutul era bazată pe veniturile prognozate din frizerie.

Scenariul A: Clientul a luat împrumutul, dar nu a procurat frizeria. El a întors datoria către o persoană fizică, pentru care era în restanță de mai multe luni. Clientul nu a informat despre existența acestei datorii și nici persoana responsabilă în cadrul AEÎ nu a putut afla. Pentru că clientul nu a folosit împrumutul conform destinației și nu a putut obține veniturile prognozate din serviciile de frizerie, peste ceva timp el a intrat în restanță față de AEÎ și nu a făcut față rambursărilor.

Scenariul B: Clientul a primit împrumutul, a procurat frizeria și a început activitatea. Veniturile prognozate din prestarea serviciilor de frizerie erau de 2 ori mai mici decât cele reale. Pentru că decizia de aprobare a împrumutului era bazată pe veniturile prognozate, dar ele nu au corespuns celor reale, clientul a avut probleme cu achitarea împrumutului și a intrat în restanță.

Pentru a evita astfel de cazuri, se recomandă de a pune la dubii veniturile prognozate, de a fi mai rezervați în estimarea veniturilor prognozate, de a verifica și compara veniturile prognozate cu cele ale altor clienți care practică același gen de activitate.

- **Riscul gajului** – care este probabilitatea pierderii/deteriorării/deprecierii gajului? Vor exista alte surse din care clientul să ramburseze împrumutul în cazul menționat? Cât de repede poate fi vândut gajul (în caz de necesitate)? La ce preț? Gajul propus este suficient pentru a acoperi împrumutul solicitat? Mai are clientul și alte active pentru a le propune în gaj (în caz de necesitate)? Cum a fost evaluat gajul propus și de către cine a fost evaluat? Este gajul curat de careva grevări sau interdicții? Documentele ce confirmă dreptul de proprietate sunt în regulă?



Clientul propune în gaj un automobil cu valoarea de piață de 12 000 EUR. Persoana responsabilă a verificat pe piață și a confirmat prețul automobilului. Automobilul s-a luat în gaj. Împrumutul s-a debursat. Peste 4 zile după debursarea împrumutului, s-a aflat că automobilul dat a fost accidentat cu 2 săptămâni în urmă (până la debursarea împrumutului). La momentul efectuării analizei și vizitei la locul de domiciliu și de afacere, persoana responsabilă nu a văzut și nu a inspectat automobilul. El doar a primit de la client prin rețea de socializare pozele automobilului. Clientul a motivat că soția e plecată cu automobilul la Chișinău. În prezent, pentru că automobilul este accidentat, prețul lui de piață nu este de 12 000 EUR, ci de 7 000 EUR, ceea ce nu este suficient pentru asigurarea împrumutului.

Pentru a evita astfel de cazuri, este obligatoriu ca persoana responsabilă să inspecteze și să fotografieze bunurile propuse în gaj, iar valoarea de gaj a automobilului să fie calculată din prețul de piață. În cazul în care valoarea de gaj a automobilului accidentat nu este suficientă pentru acoperi împrumutul solicitat sau a asigura toate riscurile, este necesară luarea în gaj și a altor bunuri.

Persoana responsabilă își va expune opinia asupra acestor riscuri, precum și va propune metode de garantare a lor.

3. Întocmirea Raportului de evaluare se efectuează de persoana responsabilă după finalizarea etapei de evaluare a clientului.

Raportul de evaluare a clientului reprezintă un document care servește drept bază de informare a persoanei (persoanelor) care ia decizia de creditare.

Scopul întocmirii Raportului de evaluare este includerea întregii informații colectate verbal, inclusiv în timpul vizitei la client sau notată de persoana responsabilă, precum și a analizei, concluziilor și propunerilor făcute.

Persoana responsabilă va completa doar secțiunile relevante ale formularului standard al Raportului de evaluare (vezi Anexa nr. 3.1 Forma Raport de evaluare (credit afacere) și Anexa nr. 3.2 Forma Raport de evaluare (credit consum), care de obicei prezintă următoarea informație:

- **Informația generală** (numele clientului, sursa de informare despre AEÎ, domiciliul/locul de amplasare a afacerii, persoanele afiliate, istoria de împrumut (informații de la Biroul Istoriilor de Împrumut, inclusiv privind persoanele afiliate);
- **Date personale despre client** (gradul de participare a rudelor în afacere, portretul social-psihologic al clientului, rezultatele verificării adiționale prin intermediul surselor de informare disponibile);
- **Scopul împrumutului** (oportunitatea și raționalitatea acestuia);
- **Date financiare** (venitul, cheltuielile, rapoartele financiare (Bilanț, Fluxul de numerar, Indicatorii de analiză economico-financiară));
- **Garanțiile** (descrierea gajului sau a garanțiilor);
- **Concluziile și propunerile persoanei responsabile** (evaluarea riscurilor aferente acordării produsului de creditare, opinii, sugestii și propuneri).

Persoana responsabilă va transmite raportul de evaluare persoanei sau organului colegial cu drept de examinare și aprobare finală.

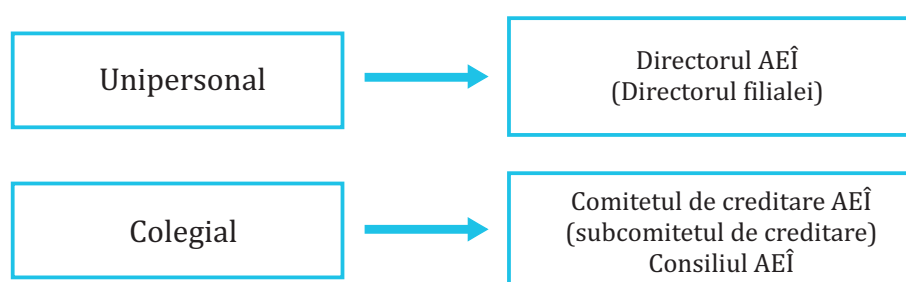
4. Luarea deciziei este etapa în care toată informația și concluziile despre client prind forma unei decizii.

Scopul principal al acestei etape este de a finaliza rezultatul tuturor acțiunilor anterioare întreprinse de persoanele responsabile privind împrumutarea clientului.

Conform Legii AEÎ nr. 139, luarea deciziei sau adoptarea hotărârii de acordare a împrumuturilor este în competența exclusivă a Consiliului AEÎ.

Potrivit aceleiași legi, Consiliul are competența de a delega funcția sus-menționată membrilor comitetului de creditare sau angajaților AEÎ.

În scopul sporirii eficienței operaționale, în AEÎ se folosesc diferite structuri decizionale:



Stabilirea nivelului decizional pentru un produs de împrumut anumit poate depinde de mărimea sumei, soldul consolidat al clientului și/sau al persoanelor afiliate.

Fiecare structură decizională poate avea o limită de autorizare pentru adoptarea deciziilor privind condițiile de acordare a produsului de creditare, ca de exemplu:

- *suma împrumutului, termenul și tipul graficului de rambursare;*
- *rata dobânzii și comisioanele;*
- *alte condiții necesare.*

Drepturile și obligațiunile persoanelor implicate în etapa decizională sunt stipulate în regulamentele interne ale AEÎ.



Este important ca persoanele implicate să-și cunoască obligațiunile și să le implementeze conștient, responsabil și benevol. Cel puțin verificarea repetată a istoricului de împrumut, a ratei de îndatorare, a bonității clientului (venit net raportat la total plăți) și a calității informațiilor care se includ în acești indicatori financiari trebuie făcută cu seriozitate și meticulozitate maximă. Este important ca persoanele date să fie instruite, pregătite și testate sistematic.

În scopul protejării intereselor membrilor, controlului și prevenirii riscurilor AEÎ și a întregului sistem asupra AEÎ, toate deciziile de acordare a împrumuturilor trebuie să corespundă normelor legale stabilite în Hotărârea Nr. 17/8 din 30.04.2008 privind aprobarea Normelor de prudență financiară a Asociațiilor de Economii și Împrumut (pentru informație mai detaliată vezi Capitolul 8, p. 8.1.).



Procesul decizional începe după primirea raportului de evaluare

O atenție deosebită în raportul de evaluare trebuie să fie acordată punctelor vulnerabile ale clientului, precum și riscurilor aferente afacerii acestuia și acordării produsului de creditare curent. De asemenea, trebuie să fie aduse toate argumentele care indică posibilitatea acordării sau refuzului împrumutului pentru clientul respectiv.

Structurile unipersonale sau colegiale iau decizia în baza raportului de evaluare întocmit sau al unui raport verbal prezentat de persoana responsabilă. La solicitare, pot fi prezentate și alte informații necesare.

Persoanele responsabile de decizie trebuie să se conducă de următoarele principii, în momentul luării deciziei finale:

- *Decizia nu trebuie să prejudicieze interesele AEÎ*
- *Decizia este luată fără interes propriu*
- *Decizia este luată după diminuarea tuturor riscurilor posibile*
- *Decizia este luată după îndeplinirea tuturor rigorilor și procedurilor interne*
- *Decizia este luată după dispariția oricărui dubii în privința acestui împrumut*



Deciziile vor fi luate de structurile decizionale conform regulamentelor interne ale AEÎ și vor fi înregistrate într-un document.

Acest document poate fi o Decizie unipersonală sau un Proces verbal, în care trebuie să fie menționate următoarele date: numele, prenumele clientului, suma împrumutului, termenul împrumutului, rata dobânzii, descrierea garanțiilor (în caz că există), condițiile speciale, care se referă la excepțiile de la regulile de acordare a produsului de creditare, și altele (vezi Anexa nr. 4 - Forma "Decizie unipersonală/Proces verbal").

Toate deciziile, obligatoriu, se documentează în scris, cu indicarea clară a detaliilor privind deciziile și condițiile de acordare a împrumutului. Documentul trebuie să fie semnat de toate persoanele care adoptă deciziile și urmează a fi executate în mod obligatoriu de angajații responsabili.

Decizia referitoare la împrumutul examinat va fi adusă la cunoștință persoanei responsabile împreună cu condițiile de aprobare. Persoana responsabilă va comunica verbal clientului decizia și condițiile împrumutului.

Dacă solicitarea de împrumut este respinsă, persoana responsabilă va fi informată verbal despre motivele de refuz. La rândul său, persoana responsabilă va comunica verbal clientului decizia, inclusiv motivele de refuz (la solicitarea clientului).

Dacă solicitarea de împrumut este respinsă, documentele originale, prezentate de către client pentru scopuri de informare și analiză, vor fi întoarse acestuia de către persoana responsabilă.

Dosarele aferente împrumuturilor aprobate vor fi transmise pentru perfectarea contractelor de împrumut/fidejusiune/gaj.

1. Contractul de împrumut

2. Constituirea garanțiilor

3. Eliberarea împrumutului

6.2.3. FAZA POSTDECIZIONALĂ

Întocmirea documentelor și Eliberarea împrumutului sunt etapele principale al celui de-al treilea bloc de bază al procesului de creditare **OBIECTELE** principale sunt **DOCUMENTELE**, **SCOPUL** principal este **LEGALIZAREA** deciziei de creditare a clientului.

1. Contractul de împrumut este un contract prin care o AEÎ acordă sau se angajează să acorde unui client un împrumut, iar clientul, la rândul său, se obligă să-l ramburseze în rate și să plătească pentru acesta, dobândă pe toată durata stabilită.

Persoana responsabilă va întocmi contractele de împrumut în 2 exemplare și va viza unul din ele. Viza persoanei responsabile confirmă corespunderea formei și conținutului contractului cu produsele și politica AEÎ și cu decizia de creditare aprobată pentru acest client.

Contractele de împrumut emise și vizate de persoana responsabilă sunt obligatoriu vizate de o persoană ierarhic superioară, fapt ce confirmă corespunderea condițiilor contractului cu decizia de creditare aprobată pentru acest client. Pe contract se aplică ștampila AEÎ.

Persoana responsabilă va prezenta clientului spre semnare exemplarele contractului de împrumut și oricare alte contracte/documente aferente.

Persoana responsabilă este obligată să prezinte clientului toată informația și explicațiile legate de contractul de împrumut, la solicitare, după ce clientul a luat cunoștință cu conținutul contractului.

Clientul va semna exemplarele contractului doar în prezența persoanei responsabile. Persoana responsabilă este obligată să se asigure că anume clientul este cel care pune semnătura originală pe toate exemplarele de contract.

Persoana responsabilă trebuie să verifice dacă semnătura aplicată pe contracte corespunde cu alte semnături ale clientului, pe care le are la dispoziție (din buletinul de identitate, pe cererea de împrumut și altele).

2. Constituirea garanțiilor cuprinde acțiunile în care sunt implicate nu numai clientul, dar și terțe persoane.

Contractele de gaj/ipotecă care, conform cerințelor legislației, obligatoriu sunt tipărite de notar vor fi expediate acestuia în format electronic, pentru prezentarea lor ulterioară părților contractante, în original cu girul notarului.



Până la semnarea contractului de ipotecă, persoana responsabilă trebuie să informeze debitorul ipotecar despre obligația de a asigura bunul ipotecar la valoarea de înlocuire, împotriva deteriorării sau a tuturor riscurilor de pierdere

Transferul/eliberarea mijloacelor, în cazul împrumuturilor asigurate cu gaj, se va efectua după constituirea gajului. În cazul constituirii parțiale a gajului (nu toate obiectele de gaj concomitent), transferul/eliberarea mijloacelor se va efectua în tranșe, în limita valorii gajului constituit, pe măsura perfectării documentelor de gaj.

Clientul va demonstra constituirea gajului în favoarea AEÎ prin prezentarea documentelor, conform cerințelor legislației pentru tipul de gaj respectiv. Astfel:

- *Constituirea gajului de tip amanet se va demonstra prin prezentarea contractului de gaj - amanet și actului de primire-predare;*
- *Constituirea gajului bunurilor mobile se va demonstra prin prezentarea contractului de gaj, avizului de înregistrare a gajului și confirmarea de înregistrare a gajului în Registrul garanțiilor, care conține numărul unic de înregistrare a garanției și codul de securitate, momentul înregistrării (anul, data, ora și minutul).*

-
- *Constituirea gajului bunurilor imobile (IPOTECA) se va demonstra prin prezentarea contractului de ipotecă autentificat de notar. Contractul de ipotecă va conține și ștampila oficiului Agenției Servicii Publice (ASP) aplicată în original pe contract, ca și confirmare a înregistrării contractului în Registrul bunurilor imobile.*

Toate documentele enumerate obligatoriu trebuie să fie în original.

În baza documentelor care confirmă îndeplinirea condițiilor de transfer/eliberare și a documentelor care confirmă constituirea gajului/ipotecii, clientul va primi suma împrumutului în numerar prin casa AEÎ sau prin transfer interbancar la contul său de decontare.

În cazul eliberării împrumutului prin casa AEÎ, persoana responsabilă prezintă documentele enumerate în contabilitate pentru care întocmește dispozițiile de eliberare. În cazul în care este necesară efectuarea unui transfer interbancar, clientul completează Cererea de alocare în care va indica rechizitele bancare personale (IBAN-ul contului personal al clientului, denumirea băncii și altele).

Persoana responsabilă va completa și va semna partea cererii care conține suma aprobată, suma transfer/eliberare, precum și gajul constituit conform documentelor confirmative prezentate (*vezi Anexa nr. 5 - Forma "Cerere de alocare"*).

La cererea de alocare, persoana responsabilă va anexa următoarele:

- *Contractul de împrumut semnat cu clientul, în original, copie pe hârtie sau scanată;*
- *Contractul de gaj/ipotecă, confirmarea de înregistrare a gajului/ipotecii, contractul de fidejusiune în original, copie pe hârtie sau scanată;*
- *Decizia unipersonală sau procesul verbal prin care a fost aprobat împrumutul, original sau copie pe hârtie sau scanată.*

Conform Codului civil articolul 1178¹, în cazul în care există contracte de fidejusiune sau de alt tip (care nu se verifică de notar), înainte de asumarea fidejusiunii, persoana responsabilă este obligată să explice potențialului fidejutor următoarele:

- a) efectele generale ale fidejusiunii preconizate;
- b) riscurile concrete la care se expune fidejutorul, conform informațiilor disponibile, având în vedere situația financiară a clientului.

În cazul în care persoana responsabilă constată faptul că există un risc semnificativ că fidejutorul nu își asumă fidejusiunea conștient și benevol (*de exemplu fidejutorul este dus în eroare despre urmările pentru el în cazul nerambursării împrumutului de către client*) este obligată să confirme că fidejutorul a primit consultații independente privind semnarea contractului.

Informația cunoscută sau, după caz, consultațiile independente trebuie să fie primite de către fidejutor cu cel puțin 5 zile înainte de data semnării ofertei de fidejusiune sau a fidejusiunii. De asemenea, în cazul în care există contracte de fidejusiune sau de alt tip menționate mai sus, persoana responsabilă va identifica aceste persoane (buletinul de identitate) și se va asigura că anume ele semnează pe toate exemplarele contractelor.

Persoana responsabilă va viza prin semnătură exemplarele AEÎ ale contractelor semnate cu clienții și fidejursorii, prin care fapt va confirma verificarea semnăturii clientului/ fidejutorului.

Un exemplar al contractului de împrumut, contractului de fidejusiune, contractului de gaj/ipotecă (exemplarul care conține vizele interne ale AEÎ), semnat și ștampilat de client, va rămâne la persoana responsabilă în cadrul AEÎ. **Contractul de gaj/ipotecă, care necesită procedură specială de înregistrare, va rămâne la client.**

Procedurile speciale de înregistrare a gajului/ipotecii sunt stabilite de Codul civil și prevăd următoarele:

-
- **Înregistrarea gajului bunurilor mobile** se efectuează prin depunerea avizului de înregistrare, care conține datele de identificare ale debitorului gajist, ale creditorului gajist și ale gestionarului gajului; descrierea generală sau specifică a bunurilor gajate; esența și scadența obligației garantate; suma maximă garantată a acesteia, fără dobânzi și cheltuieli; semnătura debitorului gajist și cea a creditorului gajist la orice persoană (registrator) care are drept de acces la registrul garanțiilor.
 - **Înregistrarea gajului bunurilor imobile (IPOTECA)** se va efectua prin autentificarea contractului de ipotecă la notar și înregistrarea lui ulterioară în Registrul bunurilor imobile la oficiul Agenției Servicii Publice (ASP).

3. Eliberarea împrumutului este ultima etapă a procesului de creditare și reprezintă o procedură de trecere fizică a mijloacelor bănești de la AEÎ la client.

Eliberarea împrumutului poate fi efectuată prin eliberarea numerarului sau prin transferul mijloacelor bănești la contul de decontare al clientului.

Eliberarea împrumutului este posibilă numai după îndeplinirea de către client a tuturor condițiilor de transfer/eliberare, dacă ele există.

Transferul/eliberarea mijloacelor, în cazul împrumuturilor asigurate prin semnarea contractelor de fidejusiune, se va efectua doar după semnarea lor de persoanele menționate ca fidejutori.

Persoana responsabilă va prezenta spre semnare/autorizare Directorului executiv al AEÎ cererea de alocare cu toate documentele confirmative. Semnătura Directorului executiv confirmă suficiența acoperirii cu gaj a mijloacelor ce urmează să fie transferate/eliberate, precum și îndeplinirea tuturor condițiilor pentru transfer/eliberare.

Cererea de alocare cu toate documentele confirmative (original sau scanate și ulterior tipărite) vor fi prezentate la contabilitate pentru transfer/eliberare.

După efectuarea transferului/eliberării, exemplarul cererii de alocare cu semnătura originală a clientului este păstrat în dosarul fizic al clientului.

Persoana responsabilă va păstra copii simple ale documentelor contractuale (contractul de împrumut, contractele de gaj/ipotecă/fidejusiune, avizele și confirmările de înregistrare a gajului etc) în dosarul fizic al clientului.

La transmiterea documentelor în safeu, persoana responsabilă va perfectă un Act de primire-predare care va conține lista documentelor transmise și data predării. Actul va conține semnăturile persoanei responsabile care a predat documentele și semnătura persoanei care le-a primit. Actul se va păstra de persoana responsabilă în dosarul fizic al clientului.

6.3. PROCEDURILE LEGATE DE ÎMPRUMUTURI CONCOMITENTE

Clientul se poate adresa la AEÎ după un împrumut nou și până la rambursarea integrală a împrumuturilor deja existente.

Înainte de examinarea solicitării de împrumut concomitent, persoana responsabilă va studia minuțios starea împrumuturilor actuale, performanța de rambursare actuală, istoria de creditare din ultimii 3-5 ani.

Procedura de examinare, aprobare și documentare a unui împrumut concomitent nu diferă de procedurile standard descrise în Capitolul 6.

Atunci când pentru asigurarea împrumutului nou se propune același gaj (care asigură împrumuturile existente), persoana responsabilă va estima dacă valoarea de gaj a bunurilor acoperă soldul actual și soldul propus al datoriei în total.

Raportul de evaluare a solicitării de împrumut va conține calculul ratei de acoperire propuse, precum și valoarea propusă a bunurilor ce constituie gajul. În cazul în care este necesar și valoarea bunurilor permite, se poate efectua reevaluarea gajului, dacă bunurile au fost luate în gaj la o valoare semnificativ mai mică decât indică aprecierea lor actuală. Unde este posibil, valorile se vor consulta cu rapoartele de evaluare independentă a bunurilor.