

7. GESTIONAREA ȘI MONITORIZAREA ÎMPRUMUTURILOR

7.1. EVIDENȚA ÎMPRUMUTURILOR

După transferul/eliberarea împrumutului la contul clientului sau eliberarea în numerar, acesta va fi înregistrat de contabilitate în sistemul operațional de evidență al AEÎ. Contabilitatea va fi responsabilă de înregistrarea tuturor plăților împrumutului și dobânzii la aceste împrumuturi, până la rambursarea integrală a împrumutului de către client.

Persoana responsabilă este obligată să aducă la cunoștință clientului graficul planificat de rambursare, precum și să-l prezinte ajustat în formă fizică la solicitarea clientului, în situațiile când clientul a efectuat plăți mai mari/mai mici sau anticipate față de graficul de rambursare stipulat inițial în contractul de împrumut.

7.2. MONITORIZAREA ÎMPRUMUTURILOR. PREVENIREA RAMBURSĂRII CU ÎNTÂRZIERE

Rezultatele activității AEÎ depind în mare măsură de calitatea portofoliului de împrumuturi pe care aceasta îl deține, precum și de instrumentele de supraveghere a împrumuturilor, utilizat în cadrul AEÎ. **Procesul de supraveghere** a clienților, **numit în domeniul financiar Monitorizare**, pe tot parcursul rambursării împrumuturilor reprezintă o etapă deosebit de importantă și absolut necesară în procesul de creditare.

Scopul acestei activități este de a colecta informația și de a depista, cât mai timpuriu, unele semne ale problemelor în activitate, inclusiv existența sau reducerea surselor de venit, care pot să ducă la incapacitate de rambursare a împrumutului. În baza informației colectate în timpul monitorizării, se pot lua din timp măsuri pentru a evita riscul de neplată totală sau parțială a angajamentelor aferente împrumutului.

Modul de funcționare a acestui sistem poate să difere de la o AEÎ la alta, dar componentele de bază trebuie să determine un model de monitorizare cât mai eficient.

Metodele și instrumentele de monitorizare a împrumuturilor depind de modul în care clientul își îndeplinește obligațiunile sau de categoria de clasificare a împrumutului.

Cu cât clientul își permite mai des întârzieri la plata creditului, cu atât mai complexe sunt metodele și instrumentele utilizate.

1. Monitorizarea din oficiu

Persoana responsabilă va monitoriza lunar starea și evoluția plăților la toate contractele aflate în gestiunea sa, prin intermediul sistemului automatizat de evidență al AEÎ.

De obicei, persoana responsabilă în AEÎ verifică raportul cu privire la plățile de rambursare planificate, pentru urmărirea rambursării împrumutului. Acest raport conține lista clienților care trebuie să achite împrumutul și/sau dobânda în luna următoare.

Pe lângă aceasta, persoana responsabilă trebuie să implementeze următoarele proceduri:

1. să verifice utilizarea conform destinației a împrumutului de către client;
2. să efectueze apeluri telefonice lunare sau de câte ori este nevoie, dacă există informația că situația economico-financiară a clientului are tendințe să se agraveze;
3. să efectueze imediat, în termen de 1-3 zile, vizite extraordinare de monitorizare a afacerii, pentru a preveni o situație problematică a împrumutului, în următoarele cazuri:
 - *s-a aflat că au avut loc schimbări considerabile, care imediat s-au reflectat asupra veniturilor clientului;*
 - *clientul și-a schimbat adresa;*
 - *clientul a decedat.*

Persoana responsabilă va urmări regulat corectitudinea atribuirii sumelor transferate de client în baza de date deținută de AEÎ. Persoana responsabilă va comunica clientului despre orice sold rămas neachitat, precum și va afla imediat motivele neachitării.


Persoana responsabilă este obligată să afle de la client cauzele oricăror plăți anticipate semnificative, planurile clientului față de soldul rămas și creditarea ulterioară a acestuia. Persoana responsabilă va contacta regulat clientul prin intermediul telefonului, pentru a-i aminti despre plățile următoare care trebuie efectuate.

Monitorizarea regulată a clienților prin intermediul telefonului este obligatorie. În cadrul discuției telefonice, persoana responsabilă va obține informația despre evoluția și situația clientului și/sau a afacerii acestuia. În baza informației obținute, persoana responsabilă trebuie să evalueze continuu riscurile legate de împrumutul acordat.


Persoana responsabilă va recurge sistematic la discuții telefonice pentru a desemna clienților produsele noi oferite de AEÎ, schimbările în condițiile de creditare, alte oferte din partea AEÎ.

2. Monitorizarea prin vizita la client

Persoana responsabilă va efectua vizite în teren la clienți, după cum urmează:

- 
- în termen de o lună de la transferarea mijloacelor împrumutului – *pentru a verifica dacă mijloacele împrumutului au fost utilizate pentru scopurile declarate;*
 - *la fiecare trimestru* pentru împrumuturile supravegheate – *pentru a examina evoluția și a stabili dacă capacitatea de deservire a datoriei rămâne neschimbată;*
 - *vizite, cel puțin, lunare* pentru împrumuturi substandarde și dubioase – *pentru a confirma că programul de remediere este implementat, că capacitatea de deservire a datoriei s-a ameliorat, iar plățile vor fi punctuale;*
 - *trimestrial* pentru împrumuturi compromise – *pentru a se asigura că este menținută presiunea privind rambursarea deplină a angajamentelor și integritatea continuă a gajului (dacă e garantat).*

Persoana responsabilă trebuie să informeze în prealabil clientul despre timpul și locul concret al vizitei. În timpul vizitei vor fi propuse și măsuri de remediere. În acest caz, rezultatul vizitei va consta dintr-un set de recomandări pentru inițierea unor acțiuni, cum ar fi:

- 
- *corectarea anumitor situații din partea clientului;*
 - *schimbarea posibilă a clasificării împrumutului;*
 - *schimbarea termenilor și condițiilor împrumutului;*
 - *recomandări posibile de a amâna cererea de rambursare imediată a împrumutului și inițierea procedurii judiciare;*
 - *alte acțiuni.*

Recomandările trebuie să se axeze pe acțiuni practice, dacă e posibil aprobate de client, pentru a asigura rambursarea soldului împrumutului.

Monitorizarea în teren poate deveni necesară și în următoarele cazuri:

- *clientul solicită un împrumut nou;*
- *clientul solicită reeșalonarea/restructurarea termenelor de achitare a împrumutului;*
- *verificarea evoluției afacerii de familie pentru următoarea tranșă a împrumutului;*
- *clientul nu poate fi contactat prin alte mijloace;*
- *alte cazuri argumentate de persoana responsabilă sau la indicația conducerii AEÎ.*

Persoana responsabilă în cadrul AEÎ, conform procedurilor interne stabilite, este obligată să perfecteze **Raportul de monitorizare**, în care se va reflecta informația despre frecvența plăților efectuate de client, situația economico-financiară a clientului obținută prin metodele de monitorizare, starea obiectelor oferite în calitate de garanții și altă informație utilă pentru evaluarea stării împrumutului (vezi Anexa nr. 6 Forma "Raport de monitorizare").

Completarea raportului de monitorizare este importantă pentru a asigura documentarea istoriei și progresul împrumutului.

O parte a formularului trebuie completată înainte de vizită. Partea rămasă a formei urmează a fi completată în timpul vizitei și/sau după ea. Pentru vizita obișnuită (planificată) de monitorizare, în afara cazurilor în care se descoperă probleme potențiale, informația ce trebuie înregistrată este minimă.

Raportul de monitorizare se va perfecta, cel puțin, o dată în semestru. În unele AEÎ, periodicitatea perfectării poate fi și mai mică.

Raportul de monitorizare se aduce la cunoștința persoanelor ierarhic superioare în AEÎ, care îl contrasemnează.

În cazul unui număr mare de clienți și o frecvență intensivă de rambursare a împrumuturilor, raportul de monitorizare poate fi înlocuit cu raportarea zilnică verbală a persoanei responsabile superiorului din cadrul AEÎ.

7.3. RAMBURSAREA ÎMPRUMUTURILOR ȘI PLATA DOBÂNZILOR

Rambursarea împrumuturilor trebuie să fie efectuată de clienți în baza graficelor de rambursare stipulate în contractele de împrumut. Frecvența și suma rambursării împrumutului sunt determinate de prognoza fluxului de mijloace bănești, calculat în evaluarea pregătită de persoana responsabilă în cadrul AEÎ. Dacă există și alte surse de venituri, frecvența și mărimea rambursărilor poate fi sporită, pentru reducerea riscului pentru ambele părți.

Plata dobânzii se va calcula în bază zilnică la soldul nerambursat al împrumutului, dar se plătește cu frecvența ce a fost determinată prin negocierile între AEÎ și client și indicată în contractul de împrumut.

La înțelegerea reciprocă între AEÎ și client, dacă permite fluxul de mijloace bănești, rambursarea se poate efectua într-o serie de rate egale la împrumut și dobândă.

Procedura de **colectare a plăților** de rambursare a împrumutului este următoarea:

- *clientul trebuie să vină la sediul AEÎ și să achite împrumutul. Suma împrumutului și dobânda aferentă trebuie să se ramburseze în conformitate cu graficul de rambursare din contractul de împrumut. Plățile se pot face de client personal sau din numele clientului de către alte persoane;*
- *casierul primește numerarul și emite o dispoziție de încasare și un bon de casă;*
- *încasarea numerarului va fi înregistrată de către casier în Registrul de casă, conform regulilor de ținere a evidenței operațiunilor de casă;*
- *contabilul-șef va ține, în sistemul informațional, evidența tuturor rambursărilor primite în numerar;*
- *casierul și contabilul-șef ai AEÎ sunt responsabili pentru păstrarea dispozițiilor de încasare ce confirmă rambursarea împrumuturilor respective.*
- *Toate plățile la dobândă și de rambursare a împrumutului se pot face și la contul AEÎ, indicat în contractul de împrumut, din contul curent al clientului sau fidejursorului.*

Toate mijloacele plătite în acest mod vor fi atribuite în următoarea prioritate:

1. rambursarea împrumutului;
2. dobânda la împrumut;
3. plăți penalizatoare.

În caz de existență a plăților restante, toate mijloacele plătite se vor atribui în următoarea prioritate:

1. rambursarea împrumutului restant;
2. dobânda restantă la împrumut;
3. plăți penalizatoare;
4. plățile scadente.



În AEÎ poate fi stabilit și un alt mod de atribuire a plăților, în funcție de prioritățile stabilite de managementul ei

Menținerea conturilor de împrumut ale clienților și înregistrarea tuturor alocărilor, rambursărilor de împrumut, plăților la dobânzi și altor plăți din partea clientului se efectuează de persoana responsabilă în cadrul AEÎ.

La solicitarea clientului, persoana responsabilă poate pregăti și acte de verificare intermediare (până la rambursarea integrală a împrumutului).

7.4. PROCEDURILE LEGATE DE GAJ

Procedurile legate de obiectele gajate în folosul AEÎ, precum sunt: **substituirea gajului, eliberarea anticipată din gaj, divizarea sau comasarea cu alte bunuri imobile, darea în locațiune cu înregistrarea acesteia, acordarea dreptului de gaj de grad ulterior** – necesită, în primul rând, formularea în scris și depunerea spre examinare a solicitării clientului în oficiul AEÎ pentru aprobarea acesteia de către persoana sau organul împuternicit în cadrul AEÎ.

De regulă, procedurile suplimentare legate de gaj se efectuează contra unui comision aferent stabilit în politica de tarife și comisioane a AEÎ. Persoana responsabilă va informa clientul despre necesitatea achitării comisionului/plății respective, până la examinarea cererii legate de procedurile descrise în acest capitol.

A) Substituirea gajului

În unele circumstanțe, clientul se poate adresa la AEÎ cu solicitarea de substituie a gajului constituit pentru împrumut. Asemenea circumstanțe pot include, de exemplu, necesitatea de a înlocui mijlocul de producție cu altul nou, de a înstrăina un obiect etc.

Persoana responsabilă va examina cererea clientului și va solicita argumentarea necesității substituirii obiectului aflat în gaj. Persoana responsabilă va analiza:

- *dacă necesitatea substituirii gajului este suficient de argumentată;*
- *dacă substituie a gajului nu mărește riscurile AEÎ legate de împrumutul asigurat cu gaj.*

Sub acest aspect se vor examina caracteristicile obiectului propus în gaj, inclusiv modelul/seria, anul producerii/construcției, starea, proprietarul și alte aspecte relevante. Obiectul propus în gaj va fi examinat atât separat, cât și în comparație cu obiectul propus de a fi substituit.

Persoana responsabilă se va deplasa la locul aflării gajului propus pentru a face aprecierea vizuală și a fotografia bunurile propuse în gaj.

Persoana responsabilă va pregăti pentru examinare o Notă informativă, în care va include informații precum: solicitarea clientului, descrierea obiectului propus spre substituie, descrierea obiectului propus în gaj, estimarea riscurilor legate de substituie a propusă, dar și propunerile pe care le are în acest caz.

B) Eliberarea (radierea) anticipată a gajului

În unele circumstanțe, clientul se poate adresa la AEÎ cu solicitarea de a elibera (radia) anticipat gajul constituit pentru împrumut. Asemenea circumstanțe pot fi, de exemplu, necesitatea de a înlocui mijlocul de producție cu altul nou, necesitatea de a înstrăina un obiect etc.

Persoana responsabilă va examina cererea clientului și va solicita argumentarea necesității radierii gajului asupra obiectului în cauză. Persoana responsabilă va analiza:

- *dacă necesitatea radierii gajului este suficient de argumentată;*
- *dacă radierea gajului nu mărește riscurile AEÎ legate de împrumutul asigurat cu gaj.*

Sub acest aspect se vor examina următoarele:

- *calitatea onorării obligațiilor contractuale de către client inclusiv respectarea graficului de rambursare, utilizarea împrumutului conform destinației, derularea după plan a afacerii, lipsa unor riscuri personale ale clientului etc;*
- *soldul împrumutului clientului la data adresării;*
- *componența și calitatea gajului existent în comparație cu componența și calitatea gajului ce va rămâne după radiere;*
- *valoarea de piață/de lichidare curentă a bunurilor ce vor rămâne în gaj după radiere;*
- *raportul de acoperire cu gaj a soldului împrumutului;*
- *alte împrumuturi ale clientului sau ale altor persoane, acoperite de același obiect a gajului.*

Persoana responsabilă va pregăti pentru examinare o Notă informativă, în care va include următoarele informații: solicitarea clientului, starea relației de împrumutare a clientului cu AEÎ, inclusiv date despre evoluția și soldul împrumuturilor acestuia, starea afacerii/sursei de venit, descrierea obiectului pentru care se solicită radierea gajului, descrierea și evaluarea obiectelor care vor rămâne în gaj după radierea solicitată, raportul de acoperire cu gaj a datoriei, propunerile persoanei responsabile.

C) Comasarea sau divizarea, darea în exploatare a imobilelor aflate în gaj, darea în locațiune a bunurilor mobile și imobile și înregistrarea acestora, acordarea dreptului de gaj/îpotecă de grad ulterior

În unele circumstanțe, clientul se poate adresa la AEÎ cu solicitarea de a permite comasarea, divizarea, darea în exploatare a bunurilor imobile aflate în gaj la AEÎ, darea în locațiune a mijloacelor de transport sau a spațiilor cu înregistrarea acestor locațiuni în registrele de stat respective, precum și acordarea dreptului de gaj ulterior altor creditori. În aceste circumstanțe, clientul va formula solicitarea sa în scris și o va înainta oficial AEÎ spre examinare.

Persoana responsabilă va examina solicitarea clientului și va cere de la client argumentarea necesității modificărilor. Persoana responsabilă va analiza:

- *dacă modificarea solicitată asupra gajului este suficient de argumentată;*
- *dacă modificarea solicitată nu mărește riscurile AEÎ legate de împrumutul garantat cu acest gaj.*

Sub acest aspect se vor examina parametrii obiectului aflat în gaj și caracteristicile ce vor fi dobândite după efectuarea procedurilor pentru care se solicită permisiunea.

Persoana responsabilă va pregăti pentru examinare o Notă informativă care va conține următoarea informație: solicitarea clientului, descrierea obiectului aflat în gaj, argumentarea necesității modificărilor efectuate, estimarea riscurilor legate de modificări asupra gajului, propunerile persoanei responsabile.

Toate notele informative ale persoanei responsabile și cererile din partea clientului se prezintă spre examinare și aprobare superiorului sau organului împuternicit în cadrul AEÎ.

În cazul deciziei pozitive pentru client, persoana responsabilă perfectează anumite documente legate de o solicitare sau alta. Documentele se perfectează doar după decizia persoanei ierarhic superioare sau a organului împuternicit în cadrul AEÎ, care va fi reflectată într-un proces verbal.

7.5. MANAGEMENTUL ÎMPRUMUTURILOR NEPERFORMANTE (EXPIRATE)

Împrumut neperformant (expirat) este considerat un împrumut, suma totală sau parțială (inclusiv dobândă aferentă) a căruia n-a fost rambursată în termenul stabilit în contractul de împrumut.

Pentru diminuarea nivelului împrumuturilor neperformante și a impactului lor asupra profitului AEÎ, este necesară o politică de creditare prudentă și eficientă, care să conducă atât la prevenirea împrumuturilor neperformante, cât și la posibilitatea de recuperare a lor.

Totuși, împrumuturile neperformante reprezintă o consecință inevitabilă a activității de creditare. Fiecare împrumut presupune apariția unor evenimente neprevăzute ce fac dificilă respectarea de către client a termenelor de rambursare prevăzute în contractul de împrumut.

Unele împrumuturi neperformante pot apărea în urma unor erori ale persoanei responsabile, care a evaluat în mod necorespunzător caracterul, situația socială a clientului sau a interpretat greșit cifrele în cadrul unei analize financiare.



Un împrumut neperformant poate surveni chiar și atunci când persoana responsabilă nu comite nicio greșală în vreuna dintre etapele de creditare a clientului

Stabilitatea AEÎ depinde de minimizarea pierderilor grație rambursării la timp a împrumuturilor acordate. Dacă procedurile de examinare a cererii, evaluare, aprobare, alocare și supraveghere sunt clare, detaliate și implementate corect, recuperarea împrumutului trebuie să fie în general un lucru firesc, iar clienții vor rambursa la timp.



Doar o persoană responsabilă competentă poate să mențină numărul împrumuturilor neperformante la un nivel acceptabil și să reducă la minim pierderile înregistrate în AEÎ

Urmărirea împrumuturilor neperformante trebuie să se efectueze regulat cu următoarele scopuri:

- *menținerea contactului cu clientul restanțier;*
- *garantarea faptului că bunurile, ce constituie gaj pentru asigurarea împrumutului, nu sunt înstrăinate și că sunt menținute în stare bună de funcționare.*

Procedura de lucru cu împrumuturile neperformante începe din momentul înregistrării restanțelor la plata împrumutului sau la parvenirea informației în baza monitorizării, care indică existența unei probabilități sporite ca împrumutul să devină neperformant în timpul apropiat. Regulamentele interne trebuie să prevadă clar la ce moment începe această etapă, cine o implementează, cine o controlează și cine decide opțiunile de lucru cu împrumuturile neperformante.

În cazurile menționate mai sus, persoana responsabilă va efectua o vizită de monitorizare la client pentru a se documenta la fața locului, a discuta cu clientul situația dată și a verifica starea gajului. În urma vizitei, persoana responsabilă urmează să vină cu următoarele concluzii:

- *factorii care au dus la acumularea restanțelor;*
- *planurile clientului și aprecierea realității acestora;*
- *riscurile de nerambursare pentru AEÎ;*
- *acțiunile propuse.*

Toată informația colectată și soluțiile pentru rezolvarea problemelor trebuie să fie indicate în Raportul de monitorizare (vezi Anexa nr. 6 - Forma "Raport de monitorizare"), care se prezintă spre examinare persoanei ierarhic superioare în AEÎ.

În timpul vizitei la locul afacerii și/sau domiciliul clientului, persoana responsabilă va colecta cât mai multă informație despre motivele apariției restanței. Persoana responsabilă trebuie să explice clientului care sunt obligațiile sale în privința achitării la timp a împrumutului, penalitățile prevăzute și cum se reflectă rambursarea împrumutului asupra creării unei istorii de credit pozitive, importantă nu doar pentru el/ea, dar și pentru întreaga familie, pentru a primi un alt împrumut de la AEÎ sau de la alte instituții de creditare.

Clientul care nu poate rambursa împrumutul întâmpină, de regulă, probleme atât de ordin emoțional, cât și financiar. Clienții cu asemenea probleme trec, de obicei, prin cinci faze:

- **Negarea** – Clientul poate refuza să recunoască existența unei probleme sau, dacă totuși acceptă acest fapt, va avea tendința să dea vina pe alții, inclusiv pe persoana responsabilă în cadrul AEÎ. În acest caz, **persoana responsabilă va explica clientului că problema ține de el însuși și că ar trebui să depună mai multă sârguință pentru a rezolva situația care este controlabilă.**
- **Supărarea** – Clientul își exprimă supărarea, ostilitatea și demonstrează un comportament negativ. În acest caz, **persoana responsabilă nu trebuie să răspundă la fel, ci să-și exprime compasiunea.**
- **Negocierea** - Clientul înțelege că trebuie să întreprindă ceva, dar nu se grabeste să ia decizii importante. Clientul va încerca să amâne luarea deciziilor importante sau să sugereze propuneri ridicole pentru a îmbunătăți situația. În acest caz, **persoana responsabilă va încuraja clientul în găsirea unor soluții realiste.**
- **Depresia** – Clientul recunoscând, în sfârșit, nevoia de a lua măsuri prompte, clientul deseori poate cădea în depresie. El trăiește simțul neputinței sau resimte o pierdere a poziției și a respectului din partea semenilor săi. În acest caz, **persoana responsabilă își va exprima compasiunea și-l va asigura pe client că nu este singurul în situația dată.**
- **Acceptarea** – În cele din urmă, clientul acceptă situația. Acceptarea vine la pachet cu un afluz de noi energii și cu dorința de a soluționa problema. Acesta este momentul cel mai bun în care persoana responsabilă poate să lucreze cu clientul pentru a elabora în comun o soluție de cooperare. **Persoana responsabilă nu trebuie să-și ia angajamente finale înainte de etapa de acceptare și de formulare a unei soluții aprobate de Consiliu.**

După analiza mai profundă și aprecierea realității situației și a planurilor clientului, AEÎ poate clasifica clienții după cum urmează:

- I. Dorește să achite și poate achita (parțial);
- II. Nu dorește să achite și poate achita (parțial);
- III. Dorește să achite și nu poate achita (parțial);
- IV. Nu dorește să achite și nu poate achita (parțial).

În funcție de starea clientului, conducerea AEÎ poate să elaboreze unele instrucțiuni specifice pentru colaboratori în care vor fi stipulați pașii concreți privind lucrul cu clienții dintr-o categorie sau alta. Procesul de colectare a împrumuturilor neperformante va depinde de motivul apariției restanțelor, precum și de dorința clientului de a-și onora obligațiunile față de AEÎ.

AEÎ poate utiliza următoarele metode (una sau o combinație a lor) pentru a colecta restanțele înregistrate la împrumuturile acordate:

A. Monitorizarea continuă. Aceasta implică lipsa altor măsuri și se admite în cazul în care factorii ce au dus la acumularea restanțelor sunt temporari, clientul cooperează și are un plan concret de soluționare a problemei;

B. Restructurarea (modificarea graficului de rambursare înainte de scadență). Această măsură poate se fie aplicată în cazurile când clientul înregistrează restanțe la împrumut, semnaleză din timp problemele la rambursarea împrumutului în termenii prevăzuți și prezintă argumente serioase în susținerea acestei măsuri. Vor fi examinate și acceptate ca argumente posibile cazurile de forță majoră, actele criminale, schimbarea bruscă nefavorabilă a condițiilor externe (legislația, conjunctura pieței etc.), diminuarea veniturilor familiei, greșelile în planificarea fluxului de mijloace bănești.

C. Restructurarea (modificarea graficului de rambursare după scadență). Această măsură poate fi aplicată în cazurile când clientul a înregistrat restanțe la împrumut, iar scadența finală a rambursării împrumutului deja a trecut și prezintă argumente serioase în susținerea acestei măsuri, dar deja după data scadență. În astfel de situații pot fi examinate și acceptate ca posibile argumente cazurile enumerate în p. B).

În cazul metodei B și C, clientul și persoana responsabilă vor negocia un nou grafic de rambursare și îl vor prezenta spre aprobare persoanei/organului superior. Schimbarea graficului se va efectua prin modificarea contractului de împrumut, ambele părți semnând un acord adițional la el, inclusiv și pentru contractele de gaj/ipotecă/fidejusiune care necesită modificarea datei scadenței finale.

Fluxul de numerar revizuit și graficul nou trebuie semnate de client și persoana responsabilă și incluse în dosarul clientului.

Alegerea metodei (metodelor) și elaborarea noului grafic se va efectua de către persoana responsabilă în baza unei analize minuțioase a situației, negocierii cu clientul și cu aprobarea persoanei/organelor superioare conform regulamentelor interne.

D. Blocarea oricărui altor mijloace destinate clientului, precum și a oricărui mijloace bănești sau active deținute de client în AEÎ;

E. Recuperarea pe cale judiciară a împrumutului și urmărirea silită a gajului.

Această măsură se aplică atunci când factorii ce au dus la acumularea restanțelor sunt permanenți, clientul nu cooperează, planurile clientului nu sunt realiste sau clientul nu are un plan concret de soluționare a problemei;

F. Alte metode legale aprobate de managementul AEÎ, negociate sau nu cu clientul.

Persoana responsabilă va verifica zilnic rulajele încasării mijloacelor, pentru urmărirea achitărilor restanțelor și pentru a se asigura de corectitudinea informațiilor cu privire la plata împrumuturilor restante.

Contabilitatea va colecta și va prezenta managementului AEÎ valorile colectate ale sumelor restante și valorile recuperate vs. cele planificate. Se va efectua și o analiză în dinamică (lună de lună), precum și se va întocmi un raport al sumelor colectate vs. costurilor de colectare/recuperare, pentru a înțelege eficiența măsurilor de colectare.



7.6. PROCEDURILE DE COLECTARE A ÎMPRUMUTURILOR NEPERFORMANTE

Procedura de executare silită se va desfășura în conformitate cu normele fixate în Codul de procedură civilă al Republicii Moldova și în alte acte normative aferente litigiului.

Executarea silită, ca metodă de colectare a împrumuturilor neperformante, va fi utilizată de către AEÎ în următoarele cazuri:

- a) *clientul este capabil financiar să plătească, dar refuză să efectueze plata;*
- b) *clientul este incapabil financiar să plătească, dar nu lichidează gajul în mod voluntar;*
- c) *clientul propune metode alternative de achitare (modificarea graficului de rambursare, prelungirea termenului împrumutului), fără argumente serioase în favoarea acestei propuneri;*
- d) *gajul se uzează rapid, iar valoarea lui de lichidare scade;*
- e) *în alte cazuri examinate și aprobate de organele decizionale ale AEÎ.*

Dacă situația evoluează spre necesitatea acționării în judecată a clientului, persoana responsabilă va formula și expedea acestuia o Notificare despre plățile necesare de a fi efectuate și termenul stabilit de AEÎ, la fel și despre posibilitatea rezilierii unilaterale a contractului de împrumut și adresarea în instanță. Notificarea va fi expediată prin scrisoare recomandată cu aviz de primire, înregistrată în corespondența de ieșire a AEÎ. În același fel se vor transmite și câte un exemplar de Notificare fidejursorilor și/sau debitorilor gajiști, dacă există.

În caz dacă nu este respectat termenul de achitare indicat în Notificare, persoana responsabilă va pregăti o Notă informativă (cu privire la acționarea în judecată a clientului). Nota informativă va conține următoarea informație: *istoria scurtă de creditare a clientului la AEÎ, situația datoriilor la moment în cifre tabelate, existența, starea și valoarea gajului la împrumuturile în cauză, factorii ce au dus la crearea situației problematice, măsurile întreprinse de persoana responsabilă pentru a recupera împrumutul neperformant, poziția clientului față de situația creată, concluziile și recomandările persoanei responsabile, alte informații importante.*

Persoana responsabilă va prezenta Nota informativă superiorului în cadrul AEÎ sau unei structuri decizionale pentru informare și opinii.

În cazul deciziei de a acționa în judecată, persoana responsabilă va pregăti și va preda juristului sau altei persoane împuternicite dosarul clientului, conform unui Act de primire-predare.

Persoana responsabilă va oferi juristului sau altei persoane împuternicite toată informația suplimentară pe care o posedă despre client, în cadrul procesului de recuperare a împrumuturilor neperformante.

Juristul sau persoana împuternicită va executa toate procedurile în conformitate cu normele fixate în Codul de procedură civilă al Republicii Moldova și în alte acte normative aferente litigiului.

7.7. RAMBURSAREA INTEGRALĂ A ÎMPRUMUTURILOR

La achitarea completă a împrumutului, AEÎ este obligată să elibereze clientului evidența contractului de împrumut cu semnătura persoanelor autorizate, iar la solicitarea clientului se eliberează Certificatul privind confirmarea îndeplinirii obligațiilor de rambursare a împrumutului.

La rambursarea integrală a împrumutului și plata dobânzilor la acesta, persoana responsabilă va obține de la contabilitate Actul de verificare a plăților, semnat de contabilul responsabil al AEÎ, și îl va prezenta clientului pentru verificare și semnare. Actul de verificare va conține evidența plăților efectuate la împrumut și va indica data, sumele și atribuirea tuturor plăților efectuate de AEÎ și client aferente împrumutului respectiv. Actul va fi perfectat în două exemplare, unul pentru AEÎ și al doilea pentru client.

În cazul în care, conform datelor din actul de verificare, clientul a efectuat supraplăți la împrumutul respectiv și nu are alte împrumuturi active la AEÎ, persoana responsabilă va propune clientului rambursarea acestor sume în cont sau în numerar. În acest scop, odată cu semnarea Actului de verificare a plăților, clientul va completa și o cerere de rambursare a supraplăților în forma solicitată de contabilitate, semnată și eventual ștampilată de către acesta.

În cazul în care, pentru garantarea împrumutului, au fost depuse bunuri în gaj, la achitarea completă a împrumutului, AEÎ este obligată să elibereze documente care să permită radierea gajului constituit pentru împrumutul respectiv.

Pentru pregătirea avizului de radiere a gajului/ipotecii, persoana responsabilă va prezenta următoarele documente:

- actul de verificare a plăților la împrumut, semnat de către persoana responsabilă, prin care se confirmă stingerea tuturor soldurilor;
- contractul de împrumut și contractul de gaj/ipotecă în baza cărora a fost constituit gajul ce necesită a fi radiat.

Avizul de radiere a gajului/ipotecii va fi semnat de persoana autorizată în cadrul AEÎ, iar semnătura va fi confirmată prin ștampilă.

La închiderea împrumutului, persoana responsabilă urmează să contacteze clientul și să-l informeze despre necesitatea ridicării demersurilor de radiere a gajului/ipotecii și efectuarea procedurilor de radiere din registrele respective.

În cazul în care clientul nu s-a adresat după demersurile de radiere a gajului/ipotecii sau clientul nu poate fi găsit ori nu se poate prezenta în cel mai scurt timp pentru a primi demersurile nedatate și neînregistrate în corespondență, acestea se vor păstra în dosarul fizic al clientului.

7.8. CONȚINUTUL DOSARULUI DE ÎMPRUMUT

După înregistrarea în contabilitate a transferului/eliberării mijloacelor sau eliberării numerarului către client, pachetul de documente, inclusiv un exemplar original al contractului de împrumut, contractului de gaj, altor acorduri originale aferente, se va păstra de către persoana responsabilă în safeul centralizat special.

Persoana responsabilă va face în prealabil copii ale contractului de împrumut și contractelor de gaj, altor acorduri originale aferente, pe care le va păstra în dosarul fizic al clientului. Persoana responsabilă va deschide și menține un dosar fizic separat pentru fiecare client.

Dosarul standard pentru clienți poate să conțină, dar nu se limitează, la următoarele documente separate prin secțiuni:

A. Documente de identitate a clientului

- copia buletinului de identitate a clientului;
- copia buletinului de identitate a fidejuratorului, debitorului gajist/ipotecar;
- chestionarul de identificare a clientului.

B. Documente aferente solicitării de împrumut

Documente aferente solicitării de împrumut pentru consum

- cererea de împrumut a clientului;
- raportul de evaluare a clientului;
- raportul BIC sau altă sursă de informare despre istoria de împrumut a clientului (dacă este disponibil);
- certificatul de salariu de la locul de muncă;
- adeverința de venituri și cheltuieli a persoanei fizice și membrilor familiei, după caz;
- documente care confirmă istoria de creditare (contracte de împrumut/credit, extrase de cont, chitanțe, acte de verificare, certificate sau oricare alt document relevant, corespunzător scopului etc.);

Documente adiționale aferente solicitării de împrumut pentru afacere

- actele de înregistrare a afacerii;
- bilanțul afacerii;
- fluxul de numerar al afacerii;
- documente și informații care atestă formarea sau achiziționarea mijloacelor de producție, valoarea acestora (contracte, chitanțe, facturi, rapoarte de evaluare etc.);
- documente și informații care atestă sursele anterioare, curente sau viitoare de venituri (contracte, chitanțe, extrase de cont, 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, corespunzător scopului etc.);
- documente și informații care confirmă existența activelor propuse în gaj/ipotecă (contracte de cumpărare/vânzare, documente de recepție finală a obiectului etc.);

C. Contracte de împrumut și gaj/fidejusiuni

- copia deciziei unipersonale sau a procesului verbal de aprobare a împrumutului;
- copia contractului de împrumut/ fidejusiune /gaj;
- orice acorduri adiționale la contractele sus-numite;
- cereri de alocare a mijloacelor împrumutului, semnate de client;
- orice cereri, solicitări, scrisori adresate de către client sau clientului (copii) pe parcursul derulării relației de împrumutare;
- copia rapoartelor de evaluare independentă a activelor imobile gajate, dacă există;
- acte de verificare intermediare sau finale, semnate de client;
- actul de predare-primire a documentelor în safeul centralizat (original);
- copia notelor informative;
- demersuri originale de radiere a gajului, nepreluate de client.

D. Monitorizarea

- rapoarte de monitorizare a clientului (original);
- recomandările auditului, comisiei de cenzori (copie);
- nota informativă de acționare în judecată.

Dosarul poate conține și alte documente relevante, suplimentar la cele obligatorii, plasate în secțiunile corespunzătoare separate.

În dosar se vor păstra documentele, începând cu anul acordării celui mai vechi împrumut activ, dar nu mai puțin decât pentru ultimii trei ani.



8. MANAGEMENTUL PORTOFOLIULUI DE ÎMPRUMUTURI

8.1. NORME DE PRUDENȚĂ FINANCIARĂ

Managementul AEÎ este responsabil pentru exercitarea prudentă și viabilă a activității de creditare, aplicând practici administrative pe tot parcursul procesului de creditare, din momentul înaintării cererii de împrumut și până la rambursarea deplină a împrumutului și achitarea dobânzii.

În activitatea sa, AEÎ trebuie să respecte continuu normele legale prudentiale stabilite de către CNPF în Hotărârea Nr. 17/8 din 30.04.2008 privind aprobarea Normelor de prudență financiară a asociațiilor de economii și împrumut, în scopul protejării intereselor membrilor, prevenirii și controlului riscurilor AEÎ și a întregului sistem.

AEÎ de categoria A este obligată trimestrial, iar AEÎ de categoria B - lunar să raporteze către Comisia Națională a Pietei Financiare despre calitatea portofoliului de împrumut. Informația prezentată este plasată pe pagina oficială www.cnpf.md.

În funcție de strategia de dezvoltare, AEÎ poate stabili limitele individuale la fiecare indicator, dar cu condiția respectării cerințelor minime stabilite ca norme de prudență de către CNPF.

1. Norme de prudență legate de riscul de concentrare a portofoliului de împrumut

Consiliul AEÎ este responsabil de monitorizarea valorii totale a împrumuturilor acordate unui membru sau unui grup de membri acționând în comun sau persoanelor afiliate.

Valoarea înregistrată la ultima dată de raportare nu poate depăși:

AEÎ licență categoria A	AEÎ licență categoria B (se află în anii 1-3 de activitate)	AEÎ licență categoria B (se află în anii 4 și mai mult de activitate)
10% din portofoliul de împrumuturi	10% din portofoliul de împrumuturi	75% din rezerva instituțională a asociației

În planificarea eliberării împrumuturilor, AEÎ care dețin licență de categoria B trebuie să țină cont și de norma de prudență care prevede că:

- suma celor mai mari 10 împrumuturi acordate membrilor și/sau grupurilor de membri acționând în comun* nu trebuie să depășească 25% din portofoliul total de împrumuturi

2. Norme de prudență privind tranzacțiile cu persoanele afiliate

Deciziile privind încheierea tranzacțiilor cu persoanele afiliate AEÎ și/sau grupurile de persoane care acționează în comun cu persoanele afiliate sunt adoptate de Adunarea Generală a membrilor sau de Consiliul asociației, dacă atribuția respectivă îi este delegată.

În cazul în care Consiliul asociației este împuternicit pentru luarea acestor decizii, administratorul respectiv va părăsi ședința pentru timpul în care este discutată tranzacția, inclusiv acordarea împrumutului, și adoptată decizia referitoare la aceasta, iar votul acestuia este considerat „abținere”. Această procedură este efectuată cu scopul de a nu influența opinia altor membri al Consiliului prin prezența sa.

Împrumuturile solicitate de membri – persoane afiliate și/sau grupurile de persoane, care acționează în comun cu persoanele afiliate vor fi acordate și administrate în aceleași condiții de creditare cum și pentru altor membri, fără excepții speciale (*de exemplu, la solicitarea împrumutului de către soția directorului AEÎ nu vor fi propuse condiții de creditare, care diferă de produsele standard, oferite de AEÎ pentru toți clienții*).

* membri acționând în comun - doi sau mai mulți membri care sunt expuși la același risc datorită activităților comune, astfel încât, dacă unul din ei va avea dificultăți la rambursarea împrumutului și/sau plății dobânzii aferente, altul sau alții pot avea dificultăți similare (conform capitolul I, punctul 2, lit. c) din HOTĂRÂREA Nr. 17/8 din 30.04.2008 privind aprobarea Normelor de prudență financiară a asociațiilor de economii și împrumut).

Împrumuturile solicitate de membri – persoane afiliate* și/sau grupurile de persoane, care acționează în comun cu persoanele afiliate vor fi acordate și administrate în aceleași condiții de creditare cum și pentru altor membri, fără excepții speciale (*de exemplu, la solicitarea împrumutului de către soția directorului AEÎ nu vor fi propuse condiții de creditare, care diferă de produsele standard, oferite de AEÎ pentru toți clienți*).

3. Norme de prudență legate de valoarea și ponderea împrumuturilor negarantate

Împrumutul negarantat este un împrumut fără gaj (cu garanții personale sau a fidejuserilor).

- valoarea totală a împrumuturilor negarantate, acordate unui membru sau unui grup de membri acționând în comun* sau persoanelor afiliate, nu poate depăși 20% din rezerva instituțională înregistrată la ultima dată de raportare a asociației care deține licența de categoria B.

4. Norme de prudență de provizionare pentru pierderi din împrumuturile acordate și dobânzile aferente

Orice împrumut acordat și dobânda aferentă trebuie să fie provizionate pentru pierderi din împrumuturi. Provizionul pentru pierderi din împrumuturi reprezintă o rezervă pentru acoperirea pierderilor potențiale din împrumuturile acordate și dobânzile aferente. Constituirea provizioanelor pentru împrumuturile standard se efectuează concomitent cu înregistrările contabile la acordarea împrumuturilor respective.

Orice împrumut standard, eliberat de către AEÎ trebuie să fie clasificat într-o categorie de risc pe toată perioada de gestiune a împrumutului, până la achitarea integrală.

Fiecare împrumut trebuie să fie clasificat în una din următoarele categorii de risc:

- *standard – fără împrumut și dobândă expirate*
- *supravegheat – împrumut și/sau dobândă expirate până la 30 zile inclusiv;*
- *substandard – împrumut și/sau dobândă expirate de la 31 până la 90 zile inclusiv;*
- *dubios – împrumut și/sau dobândă expirate de la 91 până la 180 zile inclusiv;*
- *compromis – împrumut și/sau dobândă expirate mai mult de 180 zile.*

În clasificarea împrumuturilor, AEÎ trebuie să țină cont de soldul împrumuturilor grupului de membri acționând în comun și/sau expunerea de împrumut activă a clientului. Fiecare împrumut al fiecărui membru care acționează în comun trebuie să fie clasificat după principiul de contaminare, și anume - să coincidă cu categoria de risc a celui mai dur clasificat împrumut din expunerea membrilor grupului.

Orice împrumut eliberat trebuie să fie clasificat, cel puțin, ca standard. AEÎ poate classifica împrumutul și dobânda aferentă mai dur cu o categorie, dacă, în rezultatul evaluării (analizei) împrumutului, inclusiv a situației rambursării, stării de expirare și după caz: valorii gajului, stării financiare a clientului, cheltuielilor de recuperare a creanțelor (inclusiv cheltuieli de judecată ș.a.) sau a oricăror condiții care ar putea conduce la creșterea riscului de împrumut (de ex: macroeconomice, climaterice) se prognozează pierderi mai mari decât cele prevăzute prin categoria curentă, în care împrumutul și dobânda aferentă sunt clasificate.

În urma restructurizării împrumuturilor, AEÎ trebuie să reclasifice împrumutul și dobânda aferentă cu, cel puțin, un nivel de clasificare mai jos, deoarece situația financiară a debitorului s-a înrăutățit.

**persoane afiliate AEÎ – sunt administratorii AEÎ (inclusiv membrii comitetului de creditare) și persoanele legate de administratori printr-un raport de rudenie sau afinitate în linie dreaptă sau în linie colaterală până la gradul doi inclusiv, precum și soții(soțiile) acestora(conform capitolul I, punctul 2, lit. b) din HOTĂRÂREA Nr. 17/8 din 30.04.2008 privind aprobarea Normelor de prudență financiară a asociațiilor de economii și împrumut)*

Împrumutul trebuie să fie considerat ca restructurizat în cazurile când:

- a fost majorat termenul împrumutului eliberat inițial;
- au fost micșorate plățile lunare (cu excepția micșorării ratei dobânzii la împrumut);
- au fost amânate plățile la împrumut cu mai mult decât o lună de zile.

Examinarea stării de expirare a oricărui împrumut și a dobânzii aferente se efectuează conform prevederilor contractului de împrumut. Acordul de modificare a contractului de împrumut trebuie să fie semnat de ambele părți, înainte de expirarea termenului de valabilitate a contractului de împrumut inițial.

AEÎ va constitui provizioane pentru pierderi din împrumuturi, aplicând următoarele procente la soldul împrumutului și dobânzii aferente din fiecare categorie de clasificare, cu excepția dobânzii clasificate „standard”:

- standard – 1%;
- supravegheat – 10%;
- substandard – 30%;
- dubios – 75%;
- compromis – 100%.



Examinarea stării de expirare a împrumuturilor și dobânzii aferente, clasificarea acestora în categoria „standard” sau „compromis” și, în rezultat, constituirea/anularea provizioanelor respective se efectuează, cel puțin, o dată în trimestru de către asociația care detine licența de categoria A și o dată în lună de către asociația care detine licența de categoria B și asociația centrală.

AEÎ trebuie să analizeze lunar indicatorii calității portofoliului de împrumuturi (vezi Anexa nr. 10 Tabela „Indicatorii calității portofoliului de împrumuturi”), inclusiv ponderea împrumuturilor garantate și negarantate din totalul portofoliului de împrumuturi clasificate după categoria de risc. AEÎ trebuie în mod adecvat și cu maximă veridicitate să estimeze provizionarea împrumuturilor și să mențină un nivel de risc conform strategiei de dezvoltare a AEÎ.



În mod normal, AEÎ trebuie să aibă o pondere mare de împrumuturi negarantate clasificate după categoria standard, în cazul în care sunt bine stabilite procedurile de eliberare a împrumuturilor și este evaluat în mod adecvat riscul de creditare. Asociația, care deține o pondere a împrumuturilor standard mai mare decât 90% și se menține pe parcursul a doi ani la acest nivel, poate fi considerată ca AEÎ cu un management adecvat al portofoliului de împrumuturi. Ponderea împrumuturilor compromise mai mare decât 2% trebuie să fie un indicator de avertizare și, respectiv, urmează să fie întreprinse măsuri de îmbunătățire a calității portofoliului de împrumuturi

5. Norme de prudență privind împrumuturile expirate și dobânzile aferente.

AEÎ este responsabilă să colecteze plățile la împrumuturi și să se asigure că clientul își respectă obligațiunile stipulate în contractul de împrumut. Totodată, trebuie să fie întreprinse toate măsurile de colectare a împrumuturilor compromise, astfel încât ponderea împrumuturilor cu termen expirat mai mare de 30 de zile, în totalul portofoliului de împrumuturi, nu trebuie să depășească 10%.

AEÎ este obligată să se adreseze în instanța de judecată pentru rambursarea împrumutului și dobânzii aferente calculate, în termen de 30 zile calendaristice din data la care împrumutul și/sau dobânda aferentă sunt expirate mai mult de 180 de zile.

Consiliul AEÎ va decide decontarea creanței compromise, aferentă împrumutului acordat și/sau dobânzii și altor plăți aferente calculate din contul provizioanelor constituite și înregistrarea acestora în componența activelor extrabilanțiere, numai dacă va dispune de o certitudine întemeiată, justificată documentar, că creanța în cauză nu va fi rambursată (inclusiv în următoarele cazuri: termenul legal de 3 ani pentru adresare în judecată pentru recuperarea datoriei a expirat, cererea de chemare în judecată depusă de AEÎ a fost respinsă ca nefondată printr-un act juridic executoriu, executorul judecătoresc emite o încheiere motivată prin care restituie documentul executoriu fără executare, pe motiv că debitorul nu are bunuri sau venituri pentru satisfacerea creanțelor și termenul de executare a expirat, în cazul decesului debitorului, care nu are moștenitori legali etc.).

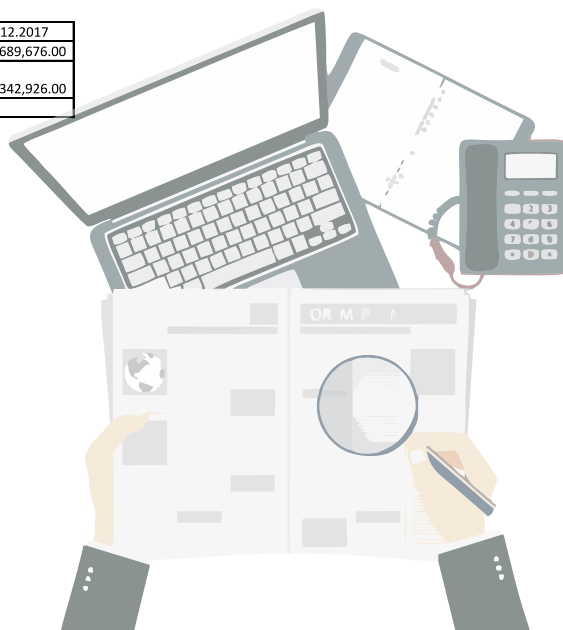
Totodată, AEÎ nu are posibilități nelimitate de a îmbunătăți calitatea portofoliului de împrumuturi prin decontarea creanțelor compromise. AEÎ trebuie să întreprindă măsuri de colectare și restructurare sau de creștere a portofoliului de împrumuturi bune, pentru ca valoarea creanțelor compromise decontate (write-off), înregistrate pe parcursul perioadei de raportare, să nu depășească 5% din valoarea medie a soldului împrumuturilor acordate pe parcursul aceleiași perioade.

8.2. INDICATORII PRINCIPALI DE EVALUARE A CALITĂȚII PORTOFOLIULUI DE ÎMPRUMUTURI

Pentru evaluarea calității portofoliului de împrumuturi, AEÎ trebuie să perfecteze rapoarte lunare. Unele rapoarte se prezintă obligatoriu la CNPF. Acestea țin cont de sumele de împrumuturi, divizarea pe împrumuturi garantate și negarantate și, în același timp, divizarea împrumuturilor pe categorii de risc (vezi tabela de mai jos). Un Raport cu valori care trebuie să fie prezentat către CNPF arată în felul următor:

Categorii împrumutului/dobânzii	Cod rînd	Suma				Cota defalcărilor pentru constituirea provizionului, (%)		Suma provizionului		Pondere din total portofolio împrumuturi		
		Împrumuturi	inclusiv:		Dobînzii	Împrumut	Dobînzii	Împrumut	Dobînzii	Împrumuturi	inclusiv:	
			garantate	negarantate							garantate	negarantate
1	2	3	4	5	6	7	8	9=3*7	10=6*8	11=3(010-050)/3(060)	12=4(010-050)/3(060)	13=5(010-050)/3(060)
Standarde	010	629,903,819	48,224,432	581,679,387	5,566,481	1%	0%	6,299,038	0	91.06%	6.97%	84.09%
Supravegheate	020	18,056,677	2,515,377	15,541,300	993,511	10%	10%	1,805,668	99,351	2.61%	0.36%	2.25%
Substandarde	030	17,449,833	3,366,372	14,083,461	1,018,957	30%	30%	5,234,950	305,687	2.52%	0.49%	2.04%
Dubioase	040	8,364,003	412,402	7,951,601	761,583	75%	75%	6,273,002	571,187	1.21%	0.06%	1.15%
Compromise	050	17,979,066	935,293	17,043,773	3,025,289	100%	100%	17,979,066	3,025,289	2.60%	0.14%	2.46%
Total	060	691,753,398	55,453,876	636,299,522	11,365,821	x	x	x	x	100.00%	8.02%	91.98%
Total suma provizionului calculat	070	x	x	x	x	x	x	37,591,724	4,001,514			
Suma efectiv constituită a provizionului	080	x	x	x	x	x	x	37,599,891	4,001,520			
Surplus (deficit) al provizioanelor	090	x	x	x	x	x	x	8,167	6			

	31.10.2018	31.12.2017
Suma împrumuturi	691,753,398.00	563,689,676.00
împrumuturi decontate în perioada		342,926.00
Creante write-off		0.05%



Adițional la valorile prezentate, trebuie să fie analizate și datele relative (indicatori) care sunt calculate ca pondere din totalul împrumuturilor.

Tabelul extins este prezentat mai jos:

Nr. Grupa	Soldul împrumuturilor membrilor acționind în comun	Soldul împrumuturilor negarantate a membrilor acționind în comun	Ponderea din total portfolio de împrumuturi	Ponderea împrumuturilor din rezerva instituțională a asociației	Ponderea împrumuturilor negarantate din rezerva instituțională a asociației
1	50,000.00	5,000.00	0.01%	3%	0%
2	150,000.00	5,000.00	0.02%	8%	0%
3	30,000.00	10,000.00	0.00%	2%	1%
4	2,000,000.00	600,000.00	0.29%	100%	30%
5	300,000.00	6,000.00	0.04%	15%	0%
6	200,000.00	8,000.00	0.03%	10%	0%
7	900,000.00	100,000.00	0.13%	45%	5%
8	50,000.00	10,000.00	0.01%	3%	1%
9	90,000.00	10,000.00	0.01%	5%	1%
10	50,000.00	5,000.00	0.01%	3%	0%
....
Total	691,753,398.00	636,299,522.00	0.55%	2,000,000.00	2,000,000.00

Numarul de ani completi din data obtinerii licentei de categoria C	5
Raportul dintre Valoarea totala a împrumuturilor negarantate și marimea portofoliului total de împrumuturi, ajustat cu o marime procentuala variabila	1.53

Împrumuturile clasificate ca standard trebuie să reprezinte valoarea cea mai mare, iar cu cât ponderea este mai aproape de 100%, cu atât este mai bună calitatea portofoliului de împrumuturi și, respectiv, profitabilitatea AEÎ.

În mod normal, ponderea împrumuturilor cu plățile expirate mai mult de 30 de zile (PAR) nu trebuie să depășească 10%. Dacă acest fapt s-a întâmplat, AEÎ trebuie să depună eforturi de colectare a datoriilor pentru a îmbunătăți situația.

Ponderea împrumuturilor din alte categorii pot servi, de asemenea, ca indicator al calității portofoliului aflat sub risc și nivelul probabilității de a colecta datoria.



Dacă ponderea împrumuturilor din categoria "Compromise" este mai mică decât ponderea împrumuturilor "Supravegheate", aceasta poate însemna că AEÎ are împrumuturi de calitate joasă pe care le-a identificat și urmează să le colecteze.

Indicatorii analizați trebuie să fie comparați cu aceiași indicatori din alte perioade. Respectiv, pentru a analiza împrumuturile noi eliberate, persoanele responsabile urmează să studieze restanțele și clasificarea creditelor eliberate pe parcursul ultimului an. Pe baza indicatorilor discutați, pot fi elaborate și alte rapoarte individuale, la necesitate.

Un indicator foarte important, care trebuie să fie monitorizat lunar, este raportul între valoarea creanțelor compromise decontate (ponderea creditelor trecute la pierderi sau write-off), înregistrate pe parcursul perioadei de raportare, și valoarea medie a soldului împrumuturilor acordate pe parcursul aceleiași perioade.

CNPF a stipulat că indicatorul menționat nu trebuie să depășească 5%. Cu alte cuvinte, indicatorul de 5% impune managementul AEÎ să respecte procedura de creditare responsabilă și efectivă și să stabilească un proces eficient de colectare a datoriilor. Astfel, casarea fără limite a creanțelor compromise, acoperită cu creșterea portofoliului, nu este recomandată și este monitorizată de CNPF.

9.1. COMPONENTELE ȘI EFECTELE MANAGEMENTULUI RISCULUI DE ÎMPRUMUT

Riscul de împrumut este riscul când AEÎ poate avea pierderi din reducerea valorii activelor (împrumuturilor), ca urmare a problemelor de rambursare parvenite la clienți.

Managementul efectiv al riscului de împrumut, în mod obligatoriu, trebuie să includă următoarele componente:

1. Crearea și menținerea riscului de împrumut la un nivel adecvat

- *Managementul trebuie să aibă responsabilitatea de a aproba și revizui periodic (cel puțin o dată pe an) strategia de risc de împrumut și politicile semnificative ale riscului de împrumut în cadrul AEÎ.*
- *Managementul poartă responsabilitate pentru implementarea strategiei aferente riscului de împrumut, aprobată de consiliul AEÎ, inclusiv dezvoltarea politicilor și procedurilor de identificare, măsurare, monitorizare și control al riscului de împrumut. Astfel de politici și proceduri ar trebui să abordeze riscul de împrumut în toate activitățile AEÎ, atât la nivel individual, cât și la nivel de portofoliu.*
- *Managementul AEÎ trebuie să identifice și să gestioneze separat riscul de împrumut inerent pentru fiecare produs și activitate. Înainte de lansare, produsele sau activitățile noi trebuie să fie supuse unor proceduri și controale adecvate de gestionare a riscurilor, anticipând aplicarea sau aprobarea prealabilă de consiliu.*
- *Managementul AEÎ trebuie să țină cont de criterii solide și bine definite de acordare a împrumuturilor. Aceste criterii ar trebui să includă o indicație clară a pieței țintă a AEÎ și a clientului potențial, precum și scopul, structura împrumutului și sursa de rambursare.*

2. Crearea și menținerea unui proces adecvat de administrare, măsurare și monitorizare a împrumuturilor

- *AEÎ trebuie să dispună de un sistem de administrare continuă a fiecărui tip de portofoliu de risc.*
- *AEÎ trebuie să dispună de un sistem de monitorizare a situației împrumuturilor individuale, calității portofoliului de împrumuturi, inclusiv de determinare a gradului de acoperire a provizioanelor și a rezervelor.*
- *AEÎ trebuie să dezvolte și să utilizeze un sistem de rating intern de risc în gestionarea riscului de împrumut, cu respectarea normelor prudențiale stabilite de către CNPF.*
- *AEÎ trebuie să aibă sisteme informatice și tehnici analitice care să permită managementului să măsoare riscul de împrumut. Sistemul informatic de gestiune trebuie să furnizeze informații adecvate cu privire la componența portofoliului de împrumuturi, inclusiv identificarea eventualelor concentrații de risc.*

3. Asigurarea unor controale adecvate asupra riscului de împrumut

- *AEÎ trebuie să stabilească un sistem independent de evaluare continuă a proceselor de gestionare a riscului de împrumut, iar rezultatele acestor revizuri trebuie comunicate direct consiliului AEÎ.*
- *AEÎ trebuie să se asigure că funcția de acordare a împrumuturilor este gestionată corespunzător și că soldurile de împrumuturi se situează în limitele standardelor prudențiale și limitele interne stabilite.*
- *AEÎ ar trebui să stabilească și să pună în aplicare controale/audite interne și alte practici pentru a se asigura că excepțiile de la politici, proceduri și limite sunt raportate în timp util către nivelul adecvat de gestionare a acțiunii.*
- *AEÎ trebuie să dispună de un sistem de gestionare a împrumuturilor neperformante.*

O persoană ar trebui să fie responsabilă de efectuarea cu regularitate a unui control/audit intern. Auditul intern trebuie efectuat cel puțin anual, în funcție de volumul de creditare. În cazul micilor AEÎ, acesta poate fi realizat de un manager (membru al consiliului) de rang superior sau poate fi externalizat unui auditor extern. Auditarea ar trebui să se concentreze în special asupra identificării fraudei și a problemelor de calitate ale portofoliului, înainte ca acestea să determine pierderi semnificative. Auditorul intern sau persoana care răspunde de auditul intern va raporta direct consiliului de administrație. Un sistem de management al riscului de împrumut bine stabilit poate avea următoarele **efecte** asupra performanței financiare și a sustenabilității AEÎ:

a) va reduce suma capitalului care este blocat la debitorii problematici și va scădea rata împrumuturilor neperformante.

b) va asigura respectarea normelor prudențiale stabilite de către CNPF;

c) va facilita accesul la finanțarea externă și, corespunzător, va oferi oportunitatea creșterii portofoliului de împrumuturi nu numai din capitalul propriu al AEÎ, dar și din resursele împrumutate.

9.2. GESTIONAREA RISCULUI DE ÎMPRUMUT ÎN PROCESUL DE CREDITARE ÎN CADRUL AEÎ

Gestionarea riscului de împrumut trebuie să fie făcută de toți participanții la procesul de creditare.

Organele de conducere și componentele de gestiune a procesului de creditare vor activa în conformitate cu prevederile Statutului AEÎ, Politica de creditare aprobată, alte regulamente interne ale AEÎ, elaborate în conformitate cu legislația în vigoare.

Dacă se consideră necesar, pot fi delegate responsabilități suplimentare componentelor de creditare. De asemenea, în AEÎ pot fi înființate organe suplimentare cărora le sunt delegate unele dintre responsabilități, cu condiția de a se menține separarea sarcinilor indicate.

Procesul de gestionare a riscurilor în AEÎ prevede următoarele etape principale:

1. Verificarea informației și monitorizarea împrumuturilor

Verificarea eficientă și colectarea informației reprezintă, împreună, un principiu important al managementului riscului de împrumut. Odată ce un împrumut a fost acordat, debitorii au tendința de a se angaja în activități riscante, ceea ce reduce probabilitatea ca împrumutul să fie rambursat. Pentru a reduce acest hazard moral, este necesară discuția cu clientul și introducerea în contractul de împrumut a prevederilor care să restricționeze angajarea debitorului în activități riscante și supraîndatorarea de la alți creditori.

Monitorizarea poate avea forme diferite, în funcție de necesități. Cu cât AEÎ va sesiza mai devreme posibilitatea apariției incapacității de plată, cu atât mai mare va fi probabilitatea de a o evita, luându-se măsuri pentru a minimiza impactul financiar al acesteia.

Pentru a asigura rambursarea împrumutului, persoana responsabilă trebuie să mențină relațiile cu clienții săi. În acest scop, persoana responsabilă va verifica utilizarea împrumutului și va confirma în mod vizual și documental acest fapt. Orice utilizare contrară destinației sau neîndeplinirea condițiilor contractuale trebuie să fie documentată și transmisă persoanelor ierarhic superioare.

AEÎ se va asigura că schimbările din mediul extern sunt monitorizate îndeaproape, pentru a evalua un eventual impact asupra portofoliului de împrumuturi.

AEÎ se va asigura că informația privind circumstanțele care pot avea un efect negativ asupra clienților sunt transmise managementului AEÎ.

3. Selectarea clienților și stabilirea unei relații pe termen lung

AEÎ va asigura doar finanțarea clienților a căror situație financiară este solidă și pot oferi garanție în vederea acoperirii riscurilor de împrumut.

AEÎ va acorda împrumuturi numai afacerilor care sunt operaționale cel puțin 3 luni, în cazul întreprinderilor foarte mici, și numai pentru persoanele cu un venit stabil regulat în ultimele 6 luni, în cazul persoanelor fizice.

Dacă un potențial client a fost sau este membru al asociației o perioadă lungă de timp, persoana responsabilă poate analiza activitatea trecută a clientului și poate cunoaște anumite aspecte specifice despre acesta.

O relație pe termen lung aduce beneficii și clientului, și AEÎ. Un client care are o legătură anterioară cu AEÎ va obține mai ușor un împrumut, la o rată a dobânzii mai avantajoasă, deoarece este mai simplu de determinat dacă există un risc de împrumut și presupune costuri mai scăzute pentru monitorizarea debitorului.

4. Raționalizarea deciziilor

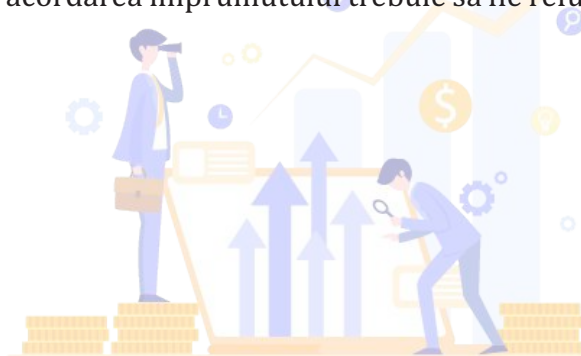
AEÎ va evita acordarea împrumuturilor care nu corespund strategiei sale, în cazul în care este aplicabilă una sau mai multe din următoarele afirmații:

- *Împrumutul implică un risc semnificativ de imagine pentru AEÎ;*
- *Scopul împrumutului are caracter speculativ și nu corespunde dezvoltării pe termen lung a afacerii clientului (de ex: achizitii de clădiri/teren fără un scop clar, în contextul activităților de afaceri prezente și viitoare ale clientului);*
- *Finanțarea solicitată și/sau planul de afaceri prezentat nu are o legătură clară cu strategia de afaceri pe termen lung a clientului;*
- *Solicitantul de împrumut pare să fie o persoană iresponsabilă. Voința clientului de rambursare a împrumutului, care poate fi evaluată prin analizarea profilului social și a caracterului clientului, va avea o pondere substanțială în luarea deciziei de finanțare;*
- *Clientul nu poate explica scopul împrumutului și se eschivează să prezinte informația pentru clarificarea scopului;*
- *Clientul este de acord să achite o rată a dobânzii mai mare, în schimb să nu prezinte informația necesară solicitată;*
- *Clientul acceptă cu ușurință o sumă mai mică de împrumut, după ce a cerut inițial o sumă mai mare;*

5. Evitarea riguroasă a îndatorării excesive a clienților AEÎ

Persoana responsabilă trebuie să discute cu clientul cazul în care plățile de achitare a împrumutului și dobânzii sunt mai mari în raport cu venitul net pentru această perioadă. În așa caz persoana responsabilă trebuie să găsească posibilitatea de a majora termenul împrumutului solicitat și/sau să minimizeze suma împrumutului acordat cu condiția că aceste măsuri vor fi acceptate de organul decizional al AEÎ.

Dacă este imposibil de găsit o soluție fără evitarea supraîndatorării și/sau finanțării insuficiente a necesităților clientului, atunci acordarea împrumutului trebuie să fie refuzată, dar să fie păstrate relațiile bune cu solicitantul.



6. Documentarea riguroasă a tranzacțiilor clienților

Toate tranzacțiile cu clienții trebuie să fie documentate adecvat. Documentația trebuie întocmită în mod sistematic, astfel încât să poată fi înțeleasă de terțe persoane, la necesitate.

Întreaga documentație trebuie să fie completă și actuală. Toată informația relevantă trebuie să fie documentată, înainte de a se lua o decizie de creditare.

Documentația aferentă riscului de împrumut va fi arhivată pentru, cel puțin 5 ani de la data la care împrumutul a fost închis.

7. Practicarea unei administrări riguroase a împrumuturilor neperformante.

În cazul în care debitorul nu-și respectă la timp și pe deplin obligațiunile de achitare a creditului, persoana responsabilă trebuie să respecte pașii stipulați de procedura de colectare a împrumuturilor restante.

Efectuarea strictă a acțiunilor de încasare a garanțiilor, în caz de incapacitate de plată, poate minimiza riscul de necolectare a datoriilor de către AEÎ.

8. Aplicarea riguroasă a principiului celor „patru ochi”.

Acest principiu de verificare trebuie să fie aplicat la orice etapă a procesului creditar. După posibilitate, împrumuturile trebuie să fie aprobate de un organ colegial, alcătuit din, cel puțin, trei persoane care dețin nivelul respectiv al dreptului decizional.

În cazul unei opinii/vot negativ(e), un împrumut este respins sau poate fi aprobat doar cu participarea, cel puțin, a unui membru din Consiliul AEÎ.

O decizie pozitivă privind împrumutul va preciza clauzele și condițiile de creditare, inclusiv structura și valoarea garanției.

Atribuția organelor decizionale și responsabilitatea acestora trebuie descrise foarte bine în proceduri și regulamente, pentru a evita rolul de a pune semnătura doar pe procesul verbal, fără nivele clare de control și verificare.

Toate contractele de împrumut și contractele de fidejusiune/gaj trebuie să fie standardizate, în măsura posibilităților, și verificate de către persoane ierarhic superioare cu respectarea principiului celor „patru ochi”. Toate contractele sunt întâi verificate din punct de vedere al corectitudinii și conformității cu decizia de creditare, apoi semnate de reprezentanții AEÎ și, în cele din urmă, de către client.

9. Respectarea proceselor și directivelor organizatorice

Responsabilitatea pentru calitatea proceselor de creditare aparține Consiliului AEÎ și Directorului executiv. Procesele din activitatea creditară vor fi, cel puțin, o dată pe an revizuite și modificate, dacă este necesar.

Activitatea creditară este desfășurată pe baza unor norme organizatorice care vor cuprinde:

- *regulile de administrare a structurii organizatorice și procedurilor operaționale;*
- *fișele de post care definesc repartizarea sarcinilor;*
- *acordarea clară a autorității decizionale;*
- *delegarea clară a responsabilităților și descrierea acestora.*

Normele sus-menționate pot fi modificate prin ordinul intern al Directorului executiv al AEÎ. Ordinele trebuie întocmite astfel încât să fie clare pentru angajați, iar aceștia trebuie să aibă în permanență acces la versiunea în vigoare.

10. Investirea în personal bine instruit și motivat

Managementul AEÎ trebuie să se asigure că toți angajații implicați în activitatea de creditare primesc instruire, fiind pregătiți pentru responsabilitățile lor specifice. O parte integrantă a dezvoltării profesionale este instruirea asigurată de mentori la locul de muncă. Procesul de instruire va ține cont de cerințele specifice ale diferitelor tipuri de clienți, pe care angajații trebuie să-i deservească, și de produsele de creditare de care sunt responsabili. Aceste principii trebuie să fie aplicate în cadrul tuturor AEÎ, însă pot varia, în funcție de potențialul pieții în care activează, capacitatea managementului și strategia de dezvoltare a asociației.