Ultima actualizare: 09 octombrie 2026

1. Informații generale

Prezentele Termeni și condiții reglementează accesarea și utilizarea platformelor online **credite.md**, credite.online, microcredit.md inclusiv a aplicației web accesibile la **app.credite.md**, precum și modalitatea de solicitare și intermediere a creditelor de consum prin intermediul acesteia.

Platforma este administrată de **„ElShop" SRL**, IDNO 1020600017410, cu sediul în mun. Chișinău, str. Nicolae Titulescu 1, of. 29, MD-2032, Republica Moldova, denumită în continuare „ElShop" sau „Intermediarul".

ElShop desfășoară activități de intermediere a creditelor de consum și facilitează comunicarea dintre solicitanții de credit și **OCN „CreditBun" SRL**, denumită în continuare „Creditorul".

ElShop nu este instituție de creditare și nu acordă credite în nume propriu. ElShop acționează în calitate de intermediar de credit, în relație exclusivă cu OCN CreditBun SRL.

Aprobarea sau respingerea cererilor, stabilirea condițiilor individuale de finanțare, încheierea și executarea contractelor de credit sunt de competența Creditorului.

Utilizarea platformei este supusă legislației Republicii Moldova, inclusiv prevederilor Legii nr. 202/2013 privind contractele de credit pentru consumatori, Legii nr. 157/2014 privind încheierea și executarea contractelor la distanță privind serviciile financiare de consum, Legii nr. 124/2022 privind identificarea electronică și serviciile de încredere și Legii nr. 195/2024 privind protecția datelor cu caracter personal.

2. Obiectul și funcționalitățile platformei

Platforma credite.md permite utilizatorilor să solicite finanțare și să parcurgă, după caz, etapele necesare contractării creditelor la distanță.

Prin intermediul platformei pot fi furnizate următoarele servicii și funcționalități:

- Informarea despre produsele de credit disponibile;
- Calcularea orientativă a costurilor și plăților aferente creditelor;
- Completarea și transmiterea cererilor de credit;
- Transmiterea informațiilor necesare examinării cererilor către Creditor;
- Facilitarea comunicării dintre solicitant și Creditor;
- Accesarea aplicației electronice pentru identificare, vizualizarea documentelor și semnarea

acestora;

- Alte funcționalități aferente procesului de intermediere și contractare, în condițiile aplicabile.

Aplicația **app.credite.md** funcționează ca o aplicație web progresivă (*Progressive Web Application – PWA*), accesibilă prin intermediul unui browser compatibil și care poate fi instalată pe dispozitivele utilizatorilor, în funcție de posibilitățile tehnice ale acestora.

Instalarea aplicației pe dispozitiv nu constituie o condiție obligatorie pentru utilizarea serviciilor, dacă funcționalitățile necesare sunt disponibile prin browser.

Funcționalitățile platformei pot diferi în funcție de etapa procesului de creditare, produsul solicitat și cerințele de identificare și securitate.

3. Condițiile de utilizare și acceptarea termenilor

Serviciile de solicitare a creditelor sunt destinate persoanelor fizice care au împlinit vârsta de 18 ani și îndeplinesc condițiile de eligibilitate stabilite de Creditor.

Pentru depunerea unei cereri de credit, utilizatorul trebuie să furnizeze informațiile solicitate și să accepte prezentele Termeni și condiții printr-o acțiune electronică expresă, atunci când această acceptare este necesară utilizării serviciului.

Acceptarea poate fi realizată prin bifarea unei căsuțe dedicate, necompletate în prealabil, și confirmarea acțiunii prin intermediul platformei.

Utilizatorului trebuie să i se ofere posibilitatea de a consulta Termenii și condițiile înainte de acceptare.

Acceptarea prezentelor Termeni și condiții nu reprezintă acceptarea unei oferte de credit, semnarea unui contract de credit sau acordarea unui consimțământ general pentru orice prelucrare a datelor personale.

În cazul în care anumite operațiuni necesită un consimțământ distinct, inclusiv în domeniul protecției datelor cu caracter personal, acesta va fi solicitat separat, în condițiile legislației aplicabile.

4. Depunerea și examinarea cererii de credit

Pentru inițierea procesului de creditare, utilizatorul selectează suma și perioada dorită și completează formularul electronic disponibil pe credite.md.

Datele solicitate pentru completarea cererii inițiale pot include numele, prenumele, codul personal de identificare (IDNP) și numărul de telefon.

Ulterior, în funcție de etapa procesului de examinare, pot fi solicitate informații suplimentare privind identitatea, veniturile, locul de muncă, obligațiile financiare existente și alte date necesare evaluării bonității.

Cererea înregistrată este transmisă către OCN CreditBun SRL, în scopul examinării posibilității acordării creditului.

Creditorul poate verifica informațiile furnizate, poate consulta sursele de informații permise de lege și poate solicita documente sau clarificări suplimentare.

Decizia de aprobare sau respingere a cererii aparține exclusiv Creditorului.

Depunerea cererii de credit nu garantează aprobarea acesteia și nu creează obligația Creditorului de a acorda finanțarea solicitată.

Utilizatorul poate solicita încetarea examinării unei cereri înainte de încheierea contractului, fără a aduce atingere obligațiilor legale privind păstrarea anumitor informații.

5. Identificarea clientului prin mijloace electronice și biometrice

Pentru prevenirea fraudelor, confirmarea identității solicitantului și îndeplinirea cerințelor legale privind identificarea clienților, procesul de creditare poate include identificarea la distanță prin mijloace electronice și biometrice.

Procedura de identificare biometrică se realizează prin intermediul soluției informatice puse la dispoziție de **BIC „Dator Co” SRL**, integrată în procesul electronic de identificare și contractare.

În funcție de procedura aplicabilă, identificarea poate presupune:

- Prezentarea și verificarea actului de identitate;
- Captarea imaginii faciale a solicitantului;
- Verificarea prezenței reale a persoanei și compararea datelor necesare confirmării identității;
- Verificări suplimentare pentru prevenirea utilizării frauduloase a identității.

Prelucrarea datelor biometrice utilizate pentru identificarea unică a unei persoane se efectuează numai în condițiile și în baza temeiurilor juridice permise de Legea nr. 195/2024 privind protecția datelor cu caracter personal.

Înainte de inițierea procedurii, utilizatorul trebuie informat despre operatorul sau operatorii de date implicați, scopurile prelucrării, categoriile de date, temeiurile juridice, destinatarii, perioada de păstrare și drepturile sale.

În cazurile în care prelucrarea se întemeiază pe consimțământul explicit al persoanei vizate, acesta este solicitat separat, printr-o manifestare de voință specifică și informată.

Acceptarea prezentelor Termeni și condiții nu substituie consimțământul explicit necesar

pentru prelucrarea datelor biometrice, atunci când acesta constituie temeiul juridic aplicabil.

Dacă identificarea nu poate fi finalizată sau condițiile legale necesare prelucrării nu sunt îndeplinite, contractarea la distanță poate să nu fie disponibilă. După caz, solicitantului îi pot fi comunicate modalitățile alternative de identificare acceptate de Creditor.

Identificarea biometrică reprezintă o procedură de verificare a identității și nu constituie, prin ea însăși, acceptarea unui contract de credit.

6. Configurarea și utilizarea semnăturii olografe electronice

După identificarea cu succes, utilizatorului i se poate oferi posibilitatea de a configura o **semnătură olografă electronică**, prin intermediul soluției informatice utilizate în procesul de identificare și contractare.

În sensul prezentului document, semnătura olografă electronică reprezintă reproducerea în format electronic a semnăturii grafice realizate de utilizator, care poate fi asociată documentelor electronice în cadrul procedurilor de semnare acceptate de părți.

Configurarea semnăturii permite utilizarea acesteia în cadrul operațiunilor electronice ulterioare, cu respectarea procedurilor de autentificare și confirmare prevăzute de sistem.

Simpla configurare a semnăturii nu reprezintă semnarea automată a unor documente sau exprimarea anticipată a acordului pentru contracte viitoare.

Aplicarea semnăturii pe un anumit document presupune identificarea documentului și efectuarea unei acțiuni distincte de confirmare a semnării de către utilizator, potrivit procedurii implementate.

Părțile pot conveni utilizarea mijloacelor de semnare electronică, în condițiile Legii nr. 124/2022 privind identificarea electronică și serviciile de încredere.

Semnătura olografă electronică utilizată prin platformă nu este prezentată ca semnătură electronică calificată, în lipsa îndeplinirii cerințelor legale specifice acesteia.

Regimul juridic, verificarea autenticității și efectele documentelor semnate prin mijloace electronice se stabilesc potrivit legislației aplicabile.

7. Accesarea documentelor și semnarea prin app.credite.md

După parcurgerea etapelor necesare, utilizatorul poate accesa aplicația **app.credite.md** pentru consultarea documentelor aferente cererii de credit.

În funcție de etapa procesului, pot fi puse la dispoziție:

- Cererea de credit și declarațiile aferente;
- Informația precontractuală;

Oferta de credit;

- Contractul de credit și anexele acestuia;
- Contractul sau documentele referitoare la serviciile de intermediere, după caz;
- Alte documente necesare contractării.

Înainte de semnare, utilizatorului trebuie să i se asigure posibilitatea de a vizualiza conținutul documentelor și de a lua cunoștință de condițiile acestora.

Documentele sunt prezentate într-o formă accesibilă, care permite examinarea clauzelor contractuale și, potrivit funcționalităților disponibile și cerințelor legale, salvarea sau obținerea unei copii pe un suport durabil.

Semnarea fiecărui document sau set de documente identificat trebuie să fie rezultatul unei acțiuni conștiente și neechivoce a utilizatorului.

Pentru confirmarea identității și a operațiunilor pot fi utilizate mecanisme de autentificare și securitate, inclusiv coduri de verificare sau alte mijloace disponibile în sistem.

În vederea documentării operațiunilor electronice, sistemele utilizate pot înregistra, potrivit procedurilor și politicilor aplicabile, informații privind identitatea utilizatorului, documentul sau versiunea acestuia, data și ora operațiunii, confirmările efectuate și alte elemente tehnice necesare verificării autenticității și integrității documentelor.

Înregistrarea acestor informații urmărește asigurarea trasabilității operațiunilor și posibilitatea verificării documentelor semnate.

Nicio prevedere a prezentelor Termeni și condiții nu poate fi interpretată ca o renunțare a consumatorului la drepturile conferite de legislația privind contractele de credit și contractarea la distanță.

8. Informațiile precontractuale și încheierea contractului de credit

În cazul aprobării cererii, Creditorul comunică solicitantului informațiile precontractuale necesare pentru evaluarea ofertei de finanțare.

Acestea includ, conform legislației aplicabile, elemente precum suma creditului, durata, rata dobânzii, dobânda anuală efectivă (DAE), costurile aplicabile, valoarea totală plătibilă și condițiile de rambursare.

Consumatorului i se oferă posibilitatea de a analiza aceste informații înainte de exprimarea acordului pentru încheierea contractului.

Contractul de credit se încheie în condițiile prevăzute de legislația aplicabilă și prin procedura de

-

semnare convenită de părți.

Contractul de credit reprezintă un raport juridic distinct între consumator și OCN CreditBun SRL.

Prevederile prezentelor Termeni și condiții nu înlocuiesc contractul de credit, informațiile precontractuale sau documentele specifice serviciului de intermediere.

În cazul unor neconcordanțe, se aplică prevederile imperative ale legislației, iar drepturile consumatorului nu pot fi restrânse prin prezentul document.

Consumatorul beneficiază de drepturile legale privind retragerea din contract, rambursarea anticipată, informarea și contestarea eventualelor încălcări, în condițiile aplicabile contractului încheiat.

9. Costurile serviciilor de intermediere

ElShop desfășoară activități de intermediere a creditelor în baza raporturilor contractuale aplicabile.

În cazul în care serviciile de intermediere presupun plata unui onorariu sau a altor costuri de către consumator, acestea trebuie comunicate în mod clar înainte de asumarea obligației de plată.

Valoarea, condițiile de calcul, scadența și celelalte prevederi aferente eventualelor servicii contra plată sunt stabilite în documentele contractuale specifice, puse la dispoziția consumatorului înainte de acceptare.

Simpla accesare a platformei sau depunerea cererii de credit nu constituie, prin ea însăși, acceptarea unei obligații de plată a unui onorariu de intermediere.

Costurile aferente creditului și serviciilor de intermediere sunt comunicate și reflectate în informațiile precontractuale și în indicatorii privind costul creditului, în măsura și în modul prevăzute de legislația aplicabilă.

ElShop nu modifică unilateral condițiile financiare ale contractelor de credit încheiate între consumatori și Creditor.

10. Obligațiile utilizatorului

Prin utilizarea platformei, utilizatorul se obligă:

- Să furnizeze date complete, corecte și actualizate;
- Să utilizeze exclusiv propriile date de identificare, cu excepția situațiilor de reprezentare legală permisă;
- Să nu folosească documente falsificate sau datele altor persoane fără un temei legal;

Să păstreze confidențialitatea codurilor de autentificare și a altor elemente de securitate;

- Să nu permită altor persoane utilizarea mijloacelor sale de identificare și semnare;
- Să examineze documentele puse la dispoziție înainte de semnare;
- Să informeze despre utilizarea neautorizată a contului sau despre suspiciunile de fraudă;
- Să nu întreprindă acțiuni care pot afecta securitatea ori funcționarea platformei.

Utilizatorul răspunde, în condițiile legii, pentru informațiile și acțiunile sale.

Utilizarea frauduloasă a identității, prezentarea documentelor false sau încercările de acces neautorizat pot determina suspendarea accesului, refuzul continuării procedurii și sesizarea autorităților competente, atunci când există un temei legal.

11. Protecția datelor cu caracter personal

ElShop prelucrează date cu caracter personal în cadrul activităților desfășurate prin platformă, cu respectarea Legii nr. 195/2024 privind protecția datelor cu caracter personal.

Datele pot fi prelucrate pentru scopuri precum:

- Înregistrarea și transmiterea cererilor de credit;
- Comunicarea cu solicitanții;
- Furnizarea serviciilor de intermediere;
- Gestionarea documentelor și a operațiunilor electronice;
- Asigurarea funcționării și securității platformei;
- Prevenirea fraudelor și documentarea operațiunilor;
- Îndeplinirea obligațiilor legale și apărarea drepturilor legitime.

Prelucrarea se realizează pe baza temeiurilor juridice aplicabile fiecărui scop, precum efectuarea demersurilor precontractuale la solicitarea persoanei, executarea unui contract, îndeplinirea unei obligații legale, interesul legitim, atunci când acesta este aplicabil, sau consimțământul, în cazurile

-

prevăzute de lege.

Consimțământul nu este considerat temeiul unic al tuturor operațiunilor de prelucrare.

În cadrul procesului de creditare pot fi implicate entități juridice distincte, inclusiv OCN CreditBun SRL și BIC Dator Co SRL.

Rolul fiecărei entități în prelucrarea datelor — operator independent, operator asociat sau persoană împuternicită — este determinat de scopurile și mijloacele prelucrării, precum și de raporturile juridice și operaționale efective dintre acestea.

Informațiile detaliate despre operatorii implicați, categoriile de date, temeiurile juridice, destinatari, eventualele transferuri internaționale și perioadele de păstrare sunt prezentate în informările privind protecția datelor aplicabile fiecărei operațiuni.

Datele cu caracter personal nu sunt păstrate pe durată nelimitată. Perioadele de păstrare sunt stabilite în raport cu scopul prelucrării, obligațiile legale de arhivare și necesitatea apărării drepturilor în condițiile legii.

Retragerea consimțământului nu afectează legalitatea prelucrărilor efectuate anterior și nu determină automat ștergerea datelor a căror păstrare este obligatorie sau justificată printr-un alt temei legal.

Utilizatorul beneficiază, în condițiile Legii nr. 195/2024, de drepturi precum accesul la date, rectificarea, ștergerea, restricționarea prelucrării, portabilitatea datelor, opoziția și drepturile aferente procesului decizional automatizat, inclusiv creării de profiluri.

Persoanele vizate au dreptul de a depune o plângere la **Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal** sau de a utiliza celelalte căi legale de apărare a drepturilor.

Informații suplimentare sunt disponibile în Politica de confidențialitate a ElShop SRL.

12. Comunicațiile electronice și securitatea

În cadrul examinării cererii și al utilizării platformei, comunicările operaționale pot fi efectuate prin telefon, SMS, e-mail, aplicația electronică sau alte canale comunicate utilizatorului.

Aceste comunicări pot include informații privind înregistrarea cererii, necesitatea completării unor date, accesarea documentelor, autentificarea, semnarea sau alte acțiuni necesare furnizării serviciului solicitat.

Comunicările de marketing sunt distincte de comunicările necesare furnizării serviciului și sunt efectuate numai în condițiile permise de legislația aplicabilă.

Pentru protejarea platformei și a documentelor electronice sunt utilizate măsuri tehnice și organizatorice de securitate adecvate riscurilor identificate.

ElShop și celelalte entități implicate au responsabilitățile privind securitatea și confidențialitatea informațiilor în limitele obligațiilor legale și contractuale care le revin.

Utilizatorul trebuie să informeze fără întârzieri nejustificate despre orice suspiciune de

compromitere a datelor de acces sau utilizare neautorizată a identității sale.

13. Disponibilitatea platformei și limitele răspunderii

ElShop urmărește asigurarea funcționării corespunzătoare a platformei, însă anumite servicii pot deveni temporar indisponibile din cauza lucrărilor de mentenanță, defecțiunilor tehnice sau altor circumstanțe obiective.

În asemenea situații, pot fi aplicate măsuri de remediere și, după caz, pot fi oferite metode alternative de comunicare.

ElShop răspunde pentru îndeplinirea obligațiilor proprii în calitate de administrator al platformei și intermediar de credit, în condițiile legislației aplicabile.

Decizia de creditare, condițiile individuale ale împrumutului și executarea obligațiilor creditorului revin OCN CreditBun SRL, potrivit contractului de credit și prevederilor legale.

Nicio dispoziție a prezentelor Termeni și condiții nu exclude sau limitează răspunderea care nu poate fi exclusă ori limitată potrivit legii și nu restrânge drepturile imperative ale consumatorului.

14. Reclamații, solicitări și exercitarea drepturilor

Utilizatorii pot adresa ElShop reclamații și solicitări privind funcționarea platformei, serviciile de intermediere și operațiunile care intră în responsabilitatea societății.

Solicitările pot fi transmise la:

ElShop SRL

Adresa: mun. Chișinău, str. Nicolae Titulescu 1, of. 29, MD-2032

Telefon: **022 858 553**

E-mail: **info@credite.md**

Reclamațiile sunt înregistrate și examinate în condițiile procedurilor interne și ale legislației aplicabile.

Pentru aspectele care țin de contractul de credit, de deciziile de creditare sau de executarea obligațiilor Creditorului, consumatorul poate contacta direct OCN CreditBun SRL.

În cazul în care o solicitare este transmisă către o entitate care nu este responsabilă de soluționarea ei, aceasta poate fi redirecționată către entitatea competentă, cu respectarea cerințelor legale privind prelucrarea datelor personale și informarea solicitantului.

Consumatorul are dreptul să se adreseze **Comisiei Naționale a Pieței Financiare (CNPF)**, instanțelor judecătorești sau altor organisme competente, potrivit legislației Republicii Moldova.

Cererile privind protecția datelor cu caracter personal sunt tratate distinct, conform Legii nr. 195/2024 și informărilor privind protecția datelor.

15. Modificarea Termenilor și condițiilor

ElShop poate actualiza prezentele Termeni și condiții pentru a reflecta modificări legislative, tehnice, operaționale sau ale serviciilor furnizate.

Versiunea actualizată este publicată pe credite.md, cu indicarea datei ultimei modificări.

În cazul modificărilor care afectează în mod semnificativ drepturile sau obligațiile utilizatorilor, informarea și, după caz, obținerea unui nou acord se realizează în condițiile legislației aplicabile.

Modificarea prezentelor Termeni și condiții nu produce efecte retroactive asupra contractelor deja încheiate și nu modifică unilateral drepturile sau obligațiile stabilite prin acestea.

16. Dispoziții finale

Prezentele Termeni și condiții reglementează utilizarea platformei credite.md și a funcționalităților sale electronice, în limitele serviciilor oferite de ElShop SRL.

Relațiile de creditare dintre consumator și OCN CreditBun SRL sunt reglementate separat prin informațiile precontractuale, contractul de credit și actele aferente.

Prevederile prezentului document se interpretează și se aplică în conformitate cu legislația Republicii Moldova.

În cazul în care o dispoziție este contrară unei norme legale imperative, se aplică prevederea legală corespunzătoare, fără ca aceasta să afecteze valabilitatea celorlalte dispoziții, în măsura permisă de lege.

Prin acceptarea expresă a prezentelor Termeni și condiții, utilizatorul confirmă că a avut posibilitatea de a le consulta și că acceptă regulile de utilizare a platformei și a serviciilor de intermediere descrise în acestea.

Acceptarea prezentului document nu reprezintă semnarea unui contract de credit și nu substituie acordurile, declarațiile sau consimțămintele distincte necesare în cadrul procesului de identificare și contractare electronică.