

**Informație privind acordarea serviciilor de către societatea de investiții
Banca Comercială „EXIMBANK” S.A.**

- 1) Codul IDNO - 1002600010273;
- 2) Adresa: MD-2004, Republica Moldova, mun.Chișinău, bd.Ștefan cel Mare și Sfânt, 171/1, tel: 022-600-000;
- 3) Informații privind managementul Băncii:

- a. Informația privind structura organizațională a Băncii - poate fi accesată pe pagina Web a Băncii: <http://www.eximbank.md/> (rubrica „Informație privind guvernanta Băncii”, „Structura organizatorică a Băncii Comerciale "EXIMBANK" S.A.") și pe panourile informative din cadrul subdiviziunilor teritoriale ale Băncii;
- b. Componenta consiliului societății și a organului executiv și funcțiile respective - pot fi accesate pe pagina Web a Băncii: <http://www.eximbank.md/> (rubrica „Informație privind guvernanta Băncii”, „Informația cu privire la membrii consiliului, organului executiv, vicepreședinții băncii și contabilul - șef”) și pe panourile informative din cadrul subdiviziunilor teritoriale ale Băncii.
- c. Persoanele care dețin certificate de calificare al specialistului în domeniul valorilor mobiliare:

N.P.	Funcția deținută
Vitalie Bucătaru	Prim-Vicedirector General
Radu Cazacu	Șef Departament Trezorerie și DAP
Radu Crăciun	Șef Oficiu Dirijare Active și Pasive, Departament Trezorerie și DAP
Mihail Ceclu	Dealer Oficiu Dirijare Active și Pasive, Departament Trezorerie și DAP
Andrei Vizitiu	Specialist, Departamentul Planificare și Control

- d. Canale de distribuție: Serviciile și activitățile de investiții cu valori mobiliare corporative sunt prestate de către specialiștii Departamentului Trezorerie și DAP, care dispun de certificate de calificare eliberate de către CNPF. Datele de contact: tel. (022) 301-138, e-mail: trezorerie@eximbank.com.

- e. Subdiviziunile separate ale Băncii:

Denumire	Adresă	Telefon
Sucursala nr. 1	mun. Chișinău, bd. Decebal, nr. 64/2	030 301 322; 030 301 326
Sucursala nr. 2	mun. Ungheni, str. Decebal, nr.16	030 301 333; 030 301 337
Sucursala nr. 3	mun. Chișinău, bd. Moscova, nr. 2	030 301 342; 030 301 348
Sucursala nr. 5	mun. Orhei, str. Vasile Lupu, nr. 44	030 301 353; 030 301 357
Sucursala nr. 6	mun. Chișinău, str. Mihail Kogălniceanu, nr. 76	030 301 362; 030 301 366
Sucursala nr. 7	mun. Chișinău, bd. Dacia, nr. 27	030 301 373; 030 301 376
Sucursala nr. 8	mun. Chișinău str. Pantelimon Halippa, nr.6	030 301 382; 030 301 383
Sucursala nr. 9	mun. Chișinău, bd. Grigore Vieru, nr. 16	030 301 393; 030 301 398
Sucursala nr. 11	mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, nr. 64	030 301 404; 030 301 408
Sucursala nr. 13	mun. Chișinău, bd. Mircea cel Bătrîn, nr. 11	030 301 412; 030 301 416
Sucursala nr. 15	mun. Cahul, str. 31 August 1989, nr. 4/J	030 301 422; 030 301 427
Sucursala nr. 16	mun. Hâncești, str. Mihalcea Hâncu, nr. 149	030 301 432; 030 301 437
Sucursala nr. 18	mun. Bălți, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, nr. 6/2	030 301 445; 030 301 448
Sucursala nr. 19	mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, nr. 6	030 301 452; 030 301 460
Sucursala nr. 20	mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, nr. 171/1	030 301 304; 030 301 306
Sucursala nr. 22	mun. Chișinău, str. Alba lulia, nr. 168	030 301 473; 030 301 478
Sucursala nr. 23	mun. Chișinău, str. Socoleni, nr. 1	030 301 482; 030 301 488

- 4) Informația privind respectarea normelor de prudență financiară stabilite de legislație (capitalul propriu, rezervele, fondurile de garanție, lichiditatea etc.) poate fi accesată pe pagina Web a Băncii:

<http://www.eximbank.md/> (rubrica "Informație privind activitatea economico - financiară") și pe panourile informative din cadrul subdiviziunilor teritoriale ale Băncii.

5) Informația privind serviciile și produsele financiare acordate și tarifele aplicate poate fi accesată pe pagina Web a Băncii: <http://www.eximbank.md> (rubrica "Tarife și condiții generale") și pe panourile informative din cadrul subdiviziunilor teritoriale ale Băncii.

6) Informația privind activele, obligațiile, veniturile și cheltuielile pentru ultimul an de activitate poate fi accesată pe pagina Web a Băncii: <http://www.eximbank.md/> (rubricile "Bilanțul contabil" și "Contul de profit sau pierdere") și pe panourile informative din cadrul subdiviziunilor teritoriale ale Băncii.

7) Numărul de contracte încheiate pentru ultimul an de activitate:

- a) contracte privind prestarea serviciilor și activităților de investiții - 2;
- b) contracte privind prestarea serviciilor de consulting investițional - 0;
- c) contracte privind prestarea serviciilor de plasare a instrumentelor financiare fără angajament ferm - 0.

8) Primirea și înregistrarea sesizărilor/reclamațiilor clienților se efectuează:

- prin consemnarea acestora în Registrul de reclamații care se află în incinta fiecărei subdiviziuni a Băncii;
- prin expedierea reclamației întocmită în formă liberă prin corespondența obișnuită sau prin depunerea acesteia la una din subdiviziunile Băncii;
- prin expedierea reclamației prin intermediul rubricii „Sugestii și reclamații” de pe site-ul Băncii (www.eximbank.md);
- prin expedierea reclamației întocmită în formă liberă la adresa electronică a Băncii: info@eximbank.com sau la adresa juridică a băncii mun. Chișinău, Bd. Ștefan cel Mare 171/1;

Reclamațiile clienților se vor examina în conformitate cu Procedura privind gestionarea reclamațiilor, disensiunilor și petițiilor aprobată de Comitetul de Management al Băncii și vor fi tratate cu seriozitate, profesionalism, transparență și corectitudine. Răspunsul fiind întocmit într-un termen rezonabil, ținând cont de obiectul reclamației, dar respectând termenul stabilit de legislația în vigoare.

9) Regulile interne de lucru cu clienții:

În relațiile cu clienții, personalul Băncii este obligat să acționeze cu corectitudine, onestitate, transparență și echitate, prin prestarea serviciilor și oferirea către clienți a produselor de cea mai înaltă calitate.

Echitate

Banca își desfășoară activitatea prin asigurarea accesului la produsele și serviciile sale tuturor persoanelor, respectând principiile de echitate și non-discriminare, inclusiv prin asigurarea accesului în sucursale a persoanelor cu dezabilități.

Transparență în relații cu clienții

Banca asigură respectarea principiului de transparență în relațiile cu clienții săi. Relațiile durabile bazate pe încredere necesită o comunicare care să le permită clienților să înțeleagă întotdeauna caracteristicile și valoarea tuturor produselor și serviciilor oferite. În acest scop, Banca își asumă angajamentul de a informa corespunzător și adecvat clientul Băncii cu referire la contractele încheiate astfel încât să evite posibilele neînțelegeri și ambiguități, furnizând informații clare și complete, asigurând totodată comunicarea promptă către client a oricăror modificări ale condițiilor și clauzelor contractuale.

Personalul responsabil de activitățile specifice în relațiile cu clienții Băncii, va prezenta clientului informații cu privire la natura, riscurile și costurile produselor, tranzacțiilor, serviciilor prestate.

Personalul Băncii va avea o conduită politicoasă față de clienții Băncii, respectând bunele maniere în comunicarea cu acesta, fiind strict interzise folosirea unui limbaj și/sau unor gesturi inadecvate, ridicarea tonului sau manifestarea unor comportamente lipsite de respect față de clienții Băncii.

În raport cu clienții, personalului Băncii îi este interzis:

- acceptarea de cadouri și/sau favoruri care nu sunt de nivel acceptabil, precum și de a accepta privilegii de orice natură pentru sine sau pentru soți, rude și afini de gradul I și II;
- utilizarea în scopuri personale a relațiilor profesionale, pentru a stabili relații de afaceri personale sau prin intermediul soților, rudelor și afinilor de gradul I și II, precum și pentru a procura utilități, bunuri sau servicii în afara condițiilor obișnuite de piață;
- obținerea/acceptarea avantajelor personale de orice gen, direct sau indirect, economic sau non-economic.
- solicitarea/acordarea/intermedierea sub orice formă de finanțări sau împrumuturi clienților Băncii.

Cunoașterea clienților

Cunoașterea adecvată/corespunzătoare a clienților nu permite doar furnizarea unor servicii în vederea satisfacerii necesităților acestora, dar și asigură ca activitățile clientului nu au tangențe cu acțiuni de spălare a banilor/finanțare a terorismului.

Personalul Băncii este obligat să acționeze în strictă conformitate cu prevederile reglementărilor interne privind cunoașterea clientelei și prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, urmărind stabilirea unor relații numai cu clienții de încredere, care desfășoară activități legale și ale căror surse de bani provin din

activități licite. În orice caz respectând principiul prudenței prin controlul identității clienților săi, neacceptând încheierea unei relații de afaceri, decât după efectuarea procedurilor de verificare și control adecvate. De asemenea, personalul Băncii nu este în drept să participe în activități ilicite sau care ar permite clienților încălcarea legislației sau a evitarea cerințelor de raportare.

Gestiunea reclamațiilor clienților

Toate reclamațiile parvenite în adresa Băncii vor fi gestionate și soluționate cu promptitudine și corectitudine, în conformitate cu reglementările interne ale Băncii. Personalul Băncii își asumă responsabilitatea de a gestiona în mod eficace problemele identificate ca urmare a reclamațiilor clienților, de a îmbunătăți produsele și serviciile pe care le oferă și de a rezolva orice dispute în afara instanței.

În nici un caz, personalul Băncii nu trebuie să compromită integritatea și reputația Băncii în încercarea de a satisface cerințele clienților și de a menține bune relații cu acesta.

10) Copia licenței privind activitatea profesionista pe piața de capital poate fi accesată pe pagina Web a Băncii: <http://www.eximbank.md/> (rubrica „Informație privind guvernanta Băncii”, „Licența de Societate de Investiții de categoria "C" ").

11) Informații referitoare la contractul de prestare a serviciilor și activităților de investiții, a serviciilor de consulting investițional și a contractului privind plasamentul instrumentelor fără angajament ferm:

Nr. de contracte încheiate în **2022 - 2 contracte.**

Nr. de contracte total încheiate - **232 contracte.**

12) Legea și actele normative care guvernează contractele:

a) pentru contractul privind prestarea serviciilor și activităților de investiții:

- Legea cu privire la piața de capital nr.171 din 11.07.2012;
- Regulamentului privind serviciile și activitățile de investiții nr. 49/3 din 26.08.2015;
- Regulamentului privind piețele reglementate și sistemele multilaterale de tranzacționare nr. 49/2 din 26.08.2015;
- Regulilor pieței Reglementate ale Bursei de Valori a Moldovei nr.23/3 din 08.05.2015;
- Instrucțiunea Băncii privind serviciile și activitățile de investiții pe piața de capital din 17.02.2021.

b) pentru contractul cu privire la prestarea serviciilor de consulting investițional:

- Legea cu privire la piața de capital nr.171 din 11.07.2012;
- Regulilor pieței Reglementate ale Bursei de Valori a Moldovei nr.23/3 din 08.05.2015;
- Legii privind accesul la informație, Nr. 982 din 11.05.2000;
- Instrucțiunea Băncii privind activitatea de consultanță de investiții pe piața de capital din 19.12.2018.

c) pentru contractul privind plasamentul instrumentelor financiare fără angajament ferm:

- Legea cu privire la piața de capital nr.171 din 11.07.2012;
- Legii privind accesul la informație, Nr. 982 din 11.05.2000;
- Regulilor pieței Reglementate ale Bursei de Valori a Moldovei nr.23/3 din 08.05.2015;
- Instrucțiunea Băncii privind plasamentul instrumentelor financiare fără angajament ferm din 19.12.2018.

13) Documentele necesare de prezentat pentru încheierea contractelor:

a) pentru persoana fizică:

- actul de identitate: buletinul de identitate (pașaportul de tiv vechi) al persoanei care încheie contractul de prestare a serviciilor și activităților de investiții, valabile la momentul semnării contractului;
- pașaportul pentru calatorii în străinătate pentru cetățenii străini;
- în cazul vânzării valorilor mobiliare - extras din registrul deținătorilor de valori mobiliare ținut de societatea de registru/ Depozitarul Central (originalul), care confirmă proprietatea asupra valorilor mobiliare;
- alte documente necesare în dependență de circumstanțe;

b) pentru persoana juridică:

- actele de constituire cu toate modificările și completările la data depunerii cererii;
- copia Statutului întreprinderii (la solicitare) și originalul pentru verificare sau copia contractului de constituire;
- extrasul din Registrul persoanelor juridice cu referință la fondatori și conducătorul întreprinderii la momentul prezentării documentelor;
- pentru societățile pe acțiuni - extras din registrul deținătorilor de valori mobiliare ținut de societatea de registru (originalul) pentru fiecare acționar care deține cel puțin 5% din capitalul social al societății;
- actele care confirmă autorizarea conducătorului de a încheia tranzacția cu valori mobiliare și de a dispune de patrimoniul întreprinderii;
- procesul-verbal al adunării fondatorilor/acționarilor cu hotărârea de a procura/vinde un pachet de acțiuni valoarea căruia constituie mai mult 25%/50% din activele întreprinderii conform ultimului bilanț dacă statutul nu prevede o limita mai mică.
- ordinul/procesul-verbal privind desemnarea/alegerea administratorului întreprinderii (la solicitare);

- copiile actelor de identitate/documentelor de constituire ale fondatorilor/acționarilor care dețin mai mult de 5% din capitalul social al societății pe acțiuni și copiile actelor de identitate ale conducătorilor întreprinderii;
- ultimul bilanț anual și raportul financiar corespunzător, cu stampila organului de Statistică sau a Inspectoratului Fiscal;
- informația privind persoanele afiliate ale întreprinderii, precum și a beneficiarilor efectivi (la solicitare);
- alte documente necesare în dependență de circumstanțe.

14) clauzele opționale ale contractelor:

toate clauzele contractuale pot fi consultate la sediul central a Băncii. Persoanele interesate se pot adresa la angajații Departamentului Trezorerie și DAP, la dresa de e-mail trezorerie@eximbank.com sau la nr. de telefon 0-22-30-11-38.

15) condițiile, mărimea completă și termenele de plată pentru serviciile acordate sunt expuse pe pagina Web a Băncii <http://www.eximbank.md/> (rubrica „Tarife și condiții generale”) și pe panourile informative din cadrul subdiviziunilor teritoriale ale Băncii.

16) a) modalitățile de încetare a contractului de prestare a serviciilor și activităților de investiții:

Contractul poate fi rezoluționat cu acordul scris al părților sau în mod unilateral, în cazurile prevăzute de legislația civilă, de suspendare sau retragere a licenței de societate de investiții, eliberată Băncii de Comisia Națională a Pieței Financiare, precum și în cazul retragerii de către Banca Națională a Moldovei a autorizației privind desfășurarea activității financiare. Partea ce invocă rezoluțiunea Contractului notifică celeilalte părți despre aceasta cu 15 (cincisprezece) zile înainte de data la care rezoluțiunea urmează să aibă efect.

Contractul nu poate fi rezoluționat în perioada de executare de către Bancă a ordinului Clientului sau a decontării unei tranzacții.

b) modalitățile de încetare a contractului de prestare a serviciilor de consulting investițional:

pentru acest tip de contract se vor utiliza modalitățile de încetare a contractului conform prevederilor generale ale Codului civil al Republicii Moldova;

c) modalitățile de încetare a contractului de prestare a serviciilor de plasare a instrumentelor financiare fără angajament ferm:

În caz de rezoluțiune a contractului din vina sau la inițiativa Emitentului, Banca păstrează dreptul la 100% din suma prevăzută în contract, iar ca număr al valorilor mobiliare plasate se va considera numărul valorilor mobiliare indicat în pct.1.1. al contractului tip.

17) consecințele (penalitățile) neexecutării contractului de către părți;

a) pentru contractul de prestare a serviciilor și activităților de investiții. Fiind preîntâmpinat despre toate drepturile și obligațiile referitor la valorile mobiliare, ce sânt obiectul ordinelor, în cazul neexecutării ordinului nu din vina societății de investiții, Clientul își asumă toată responsabilitatea în conformitate cu legislația în vigoare. În cazul stopării sau anulării ordinului din inițiativa Clientului până la efectuarea tranzacției în sistemul electronic al BVM, Clientul este obligat să recupereze Brokerului cheltuielile suportate la efectuarea tranzacției și să achite comisionul în mărime de 100%;

b) pentru contractul de prestare a serviciilor de consulting investițional. În cazul în care Clientul își exercită cu întârziere obligația de plată a remunerării contractuale, el va plăti penalități de întârziere de 0,5% din suma datorată pentru fiecare zi de întârziere. În cazul în care Consultantul nu execută în termen lucrările contractuale, el va plăti penalități de întârziere de 0,5% din suma datorată pentru fiecare zi de întârziere;

c) pentru contractul de prestare a serviciilor de plasare a instrumentelor financiare fără angajament ferm. În cazul în care Emitentul își exercită cu întârziere obligația de plată a remunerării contractuale, el va plăti penalități de întârziere de 0,5% din suma datorată pentru fiecare zi de întârziere.

18) procedura de soluționare a eventualelor litigii:

a) pentru contractul de prestare a serviciilor și activităților de investiții. Litigiile ce apar în cadrul executării contractului și în legătură cu contractul, urmează a fi soluționate pe cale amiabilă.

În cazul imposibilității soluționării lor pe cale amiabilă, litigiile vor fi soluționate pe cale judiciară, în conformitate cu legislația Republicii Moldova.

b) pentru contractul de prestare a serviciilor de consulting investițional și pentru contractul de prestare a serviciilor de plasare a instrumentelor financiare fără angajament ferm. Litigiile ce apar în cadrul executării contractului și în legătură cu contractul, urmează a fi soluționate pe cale amiabilă.

În cazul imposibilității soluționării lor pe cale amiabilă, litigiile vor fi soluționate pe cale judiciară, în conformitate cu legislația Republicii Moldova.

Prim-Vicedirector General

Vitalie Bucătaru