

**Key Facts Statement CCP/2023/7.**  
**Credit de Consum**  
**PERSONAL**

**Informațiile Băncii**
**B.C. "EXIMBANK" S.A.**

Sediul: MD -2004, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt 171/1,

mun. Chișinău, Republica Moldova

Centru de apel +373 22 600 000.

 Pagină web: [www.eximbank.md](http://www.eximbank.md)

B.C. "EXIMBANK" S.A. este parte a grupului bancar „Intesa Sanpaolo” și este unul din participanții Fondului de garantare a depozitelor în sistemul bancar

PARAMETRI	DESCRIERE
<b>DESCRIERE PRODUS</b>	
<b>Tip produs</b>	Credit de consum
<b>Denumire Produs</b>	Personal
<b>Segmentul țintă</b>	Clienți standard (Mass Market ) și clienți premium (Affluent)
<b>Obiect /destinație</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Credit pentru finanțarea nevoilor curente, nenominalizate, sumele puse la dispoziție putând fi utilizate pentru orice tip de nevoi personale, inclusiv, dar fără a se limita la: vacanțe, călătorii, renovarea casei, tratamente medicale, achiziția unui autoturism etc.</li> <li>- Credit pentru refinanțarea expunerilor curente ale Debitorului, credite acordate de alte bănci/ instituții financiare. Prin refinanțare se pot obține pe lângă sumele necesare rambursării creditului inițial și sume suplimentare, în limita permisă de raportul dintre serviciul datoriei și venituri. Prin opțiunea de refinanțare pot fi preluate unul sau mai multe credite.</li> </ul>
<b>Tip client beneficiar</b>	Persoane fizice rezidente, ale Republicii Moldova
<b>Criterii de eligibilitate</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vechimea la actualul loc de muncă este de cel puțin 6 luni (aplicabil pentru debitor);</li> <li>2. Total experiența de muncă 12 luni (aplicabil pentru debitor);</li> <li>3. Vârsta: min 21 ani, max. vârsta de pensionare la ultima dată de rambursare a împrumutului (aplicabil pentru debitor și fidejutori) ;</li> <li>4. Debitorul sau Fidejutorul trebuie să aibă un bun imobil în proprietate în cazul în care expunerea neasigurată totală în Eximbank, inclusiv suma solicitată este mai mare de 100 000 MDL;</li> <li>5. Fără zile restante pentru creditele existente la momentul solicitării unui nou credit (aplicabil pentru debitor și fidejutori);</li> <li>6. Fără restanțe &gt; 30 zile per rată la momentul depunerii cererii de credit și în ultimele 12 luni, conform raportului BIC (aplicabil pentru debitor și fidejutori), cu excepția cazurilor cu sume &lt; 1000 MDL (aplicabil pentru debitor și fidejutori)</li> <li>7. Fără restanțe &gt; 60 zile per rată la momentul depunerii cererii de credit și în ultimele 36 luni, conform raportului BIC, cu excepția cazurilor cu sume &lt; 1000 MDL (aplicabil pentru debitor și fidejutori);</li> <li>8. Fără credite casate în ultimii 5 ani, conform raportului BIC, cu excepția cazurilor cu sume &lt; 1000 MDL (aplicabil pentru debitor și fidejutori);</li> <li>9. Fără blocaje la conturi &gt; 1000 MDL pentru cel puțin ultimele 12 luni sau fără statut Forbone (aplicabil pentru debitor și fidejutori);</li> <li>10. Venitul mediu net lunar din salarii al debitorului pentru ultimele 6 luni trebuie să fie <math>\geq 7000</math> MDL;</li> <li>11. Raitigul debitorului (class rate) să nu depășească nivelul 4;</li> <li>12. Debitorul trebuie să întrunească și următoarele criterii de eligibilitate:                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- să nu aibă solicitări noi/simultane de credite la alte instituții financiare (conform BIC);</li> </ul> </li> </ol>

	- să nu participe în calitate de fidejutori în alte instituții financiare. 13. Categoria de risc a membrilor de grup (aplicabil doar pentru soț și soție) - Debitorul sau membrul de grup al acestuia trebuie să fie clasificați în categoria de risc A sau B
<b>CARACTERISTICI PRODUS</b>	
<b>Valuta</b>	MDL
<b>Perioada minimă (nr.luni)</b>	6
<b>Perioada maximă (nr.luni)</b>	60
<b>Perioada de grație (nr.luni)</b>	Fără perioadă de grație
<b>Suma minimă</b>	30 000 MDL
<b>Suma maximă (expunere maximă negarantată în sistemul bancar)</b>	a) 200.000 MDL, (400.000 MDL per familie)* b) 150.000 MDL, (200.000 MDL per familie), cu opțiunea de a crește valoarea creditului după 6 luni de relație bancară pozitivă, așa cum este indicat la punctul a.  *pentru clienții cu o relație bancară pozitivă de cel puțin 6 luni în cadrul proiectelor salariale Eximbank + cei care primesc salariu în alte bănci, dar cu istoric de credit pozitiv cu Eximbank. Istoria creditară pozitivă în cadrul BC "Eximbank" SA poate fi considerate dacă: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Clientul a beneficiat de minim un credit în cadrul băncii cu minim 6 rate achitate.</li> <li>- Nu a înregistrat pe parcursul vieții creditului mai mult de trei restanțe, cuprinse în intervalul de 31-60 zile.</li> </ul>
<b>Revolving / non-revolving</b>	Non-revolving
<b>Formele de asigurare ale creditului acceptate de bancă</b>	- Fără garanții reale; - Fidejusiunea persoanelor fizice / juridice opțional. Fidejursorii ar putea fi rudele de gradul I și afini de gradul I, persoane juridice. Fidejursorii trebuie să confirme fie o sursă de venit, fie o proprietate imobiliară (proprietar sau co-proprietar).
<b>Modalitate de acordare</b>	În numerar / virament (după caz)
<b>Modalitate de rambursare</b>	În rate egale lunare – anuități* *Anuitate – plăți lunare care includ o parte din capital și dobânda acumulată pentru utilizarea soldului nerambursat calculată pentru o anumită perioadă.
<b>Asigurări obligatorii</b>	Asigurare de accidente, (inclusiv deces și invaliditate permanentă, etc) opțională. Costurile serviciilor auxiliare nu sunt incluse în DAE.
<b>Raportul dintre serviciul datoriei și venituri (RSDV)</b>	Valoarea medie lunară a costurilor de deservire a datoriei totale de către solicitantul de credit, inclusiv plata medie lunară a creditului solicitat, nu trebuie să depășească 40%, dacă venitul mediu net lunar confirmat cu caracter permanent pe parcursul ultimelor 6 luni depășește mărimea salariului mediu lunar pe economie aprobată de Guvern. Valoarea medie lunară a costurilor de deservire a datoriei totale de către solicitant, inclusiv plata medie lunară a creditului solicitat, nu trebuie să depășească 30%, dacă venitul mediu lunar confirmat cu caracter permanent pe parcursul ultimelor 6 luni este mai mic decât valoarea salariului mediu lunar pe economie aprobată de Guvern*. * Pentru anul 2023, mărimea salariului mediu lunar pe economie aprobată de Guvern constituie 11 700 MDL.
<b>Avans (Sursa proprie)</b>	Nu se aplică
<b>Raportul dintre credite și garanții (RCG)</b>	Nu se aplică

<b>Perioada de tragere</b>	<p>Perioada de tragere a creditului este de 30 zile.</p> <p>Banca își rezervă dreptul de a refuza eliberarea creditului dacă, la data propusă pentru Tragere, există riscul survenirii unui Eveniment de Neexecutare, inclusiv ca rezultat al unei asemenea Trageri, sau a survenit ceva ce, în opinia rezonabilă a Băncii, ar putea avea un efect material defavorabil asupra Debitorului, situației financiare sau capacității Debitorului de a-și îndeplini obligațiile conform prezentului Contract.</p> <p>În ipoteza în care condițiile punctului precedent nu ar fi îndeplinite în totalitate cel târziu până la data expirării Perioadei de Tragere (dacă o astfel de perioadă a fost convenită de Părți), contract de credit își va pierde forța juridică, cu excepția cazului în care Banca își va exprima în prealabil în mod expres acordul pentru prelungirea datei respective.</p> <p>În cazul în care Debitorul nu trage integral creditul până la data expirării Perioadei de Tragere (dacă o astfel de perioadă a fost convenită de Părți) Banca poate unilateral restricționa dreptul de utilizare a creditului rămas, cu excepția cazului în care Banca va accepta în mod expres prelungirea perioadei de Tragere.</p>
<b>Mod de alocare plăți lunare</b>	<p>Debitorul se obligă să asigure existența în contul său curent din Bancă a tuturor sumelor necesare efectuării de Bancă a operațiunilor legate de rambursarea Creditului, achitarea Dobânzii și a celorlalte costuri ce rezultă din contractul de credit.</p> <p>În cazul în care suma plăților primite de Bancă nu acoperă în întregime sumele plăților datorate de Debitor la acel moment și Banca nu a decis asupra altui mod de alocare a plăților primite, Banca va aloca plățile primite în modul ce urmează (chiar dacă Debitorul a dispus o altă ordine de alocare a plăților):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>în primul rând – comisioane și alte cheltuieli ale Băncii;</li> <li>în al doilea rând – penalitate de întârziere;</li> <li>în al treilea rând – dobânda;</li> <li>în al patrulea rând – creditul.</li> </ol> <p>Plata oricărei sume datorate Băncii de către Debitor în temeiul Contractului de credit, va fi netă de orice impozit, taxă, rețineră la sursă sau deducere de orice natură, prezentă sau viitoare.</p>
<b>Amânarea plății ratei lunare</b>	<p>Debitorul are dreptul să solicite amânarea plății ratei lunare cu maxim 30/31 de zile, când acesta are nevoie de ea.</p> <p>Pe parcursul unui an calendaristic clientul are opțiunea de a amâna plata ratei lunare o dată, și în total de până la 5 ori pe întreaga perioadă de rambursare.</p>
<b>Produse asociate</b>	<p>Cont curent - pentru a face cunoștință cu condițiile de deschidere a unui cont curent accesați Fișa produsului Cont curent pe pagina web oficială a Băncii <a href="http://www.eximbank.md">www.eximbank.md</a>.</p>
<b>COSTURILE CREDITULUI</b>	
<b>Tip dobânda (fixă/flotantă)</b>	<p>Rata Dobânzii aplicabilă creditului este fixă și este exprimată în procent anual.</p>
<b>Rata dobânda credit curent</b>	<p>Pentru a consulta rata dobânzii în vigoare accesați Informație cu privire la condițiile de eliberare a creditelor de către B.C. „EXIMBANK,, S.A. publicată pe pagina web oficială a Băncii <a href="http://www.eximbank.md">www.eximbank.md</a>.</p>
<b>Baza calcul dobânda (360/365 zile)</b>	<p>Calculul Ratei Dobânzii se bazează pe 365 sau 366 de zile calendaristice. Dobânda se va calcula la soldul creditului tras și nerambursat existent la data plății, începând cu data acordării creditului până la data rambursării integrale a acestuia.</p>

<b>Comisioane</b>	<p>Pentru a consulta alte plăți decât rata dobânzii aferente creditului care sunt incluse în costul total al creditului accesați Informație cu privire la condițiile de eliberare a creditelor de către B.C. „EXIMBANK„ S.A. publicată pe pagina web oficială a Băncii <a href="http://www.eximbank.md">www.eximbank.md</a>.</p> <p>Alte comisioane aplicabile care nu sunt incluse în costul total al creditului:</p> <p>a) Comision pentru prelungirea termenului de scadență a creditului, cu excepția cazului când termenul de scadență se prelungește cu cel mult 30 de zile: conform Tarifelor Băncii la momentul solicitării de prelungire;</p> <p>b) Comision pentru modificarea clauzelor contractuale, inclusiv diminuarea dobânzii și comisioanelor la solicitarea debitorului: conform Tarifelor Băncii la momentul solicitării modificării;</p> <p>c) Comision pentru emiterea extraselor de cont/graficului de plăți cu o periodicitate mai mare decât una trimestrial: conform Tarifelor Băncii.</p> <p>d) Comision de rambursare anticipată a Creditului:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1% din suma rambursată anticipat, dacă perioada de timp dintre rambursarea anticipată și scadența creditului este mai mare de 1 an;</li> <li>- 0,5% din suma rambursată anticipat, dacă perioada de timp dintre rambursarea anticipată și scadența creditului este mai mică de 1 an.</li> </ul> <p>e) Comisioane aferente operațiunilor din conturile curente – conform Tarifelor Băncii publicate pe site-ul oficial <a href="http://www.eximbank.md">www.eximbank.md</a>.</p> <p>Conținutul și valoarea comisioanelor poate fi modificată prin decizia organelor competente ale Băncii.</p>
<b>DAE (Dobanda Anuală Efectivă)</b>	<p>Rata efectivă a dobânzii (DAE) arată costul total al creditului pentru client. DAE se compune din rata dobânzii anuale la credit și din alte costuri aferente creditului (în condițiile legii), și se exprimă în procent anual din valoarea totală a creditului..</p>
<b>Penalitate de întârziere la plata creditului</b>	<p>Pentru utilizarea creditului peste termenele de scadență a ratelor creditului prevăzute în graficul de plăți, Debitorul plătește o penalitate în mărime de 0,12% pentru fiecare zi de întârziere, care se va aplica la soldul creditului neachitat în termen pe baza următoarelor formule:</p> <p style="text-align: center;"><math>Sold\ Credit\ restant \times Penalitate \times Num\ zile\ de\ întârziere</math></p>
<b>Comision de administrare a contului curent pe care să se înregistreze restituirile și retragerile</b>	<p>Conform Tarifelor Băncii în vigoare, acestea fiind puse la dispoziția Clientului la toate sediile Băncii și pe pagina sa web oficială <a href="http://www.eximbank.md">www.eximbank.md</a>.</p>
<b>Suma totală datorată de consumator</b>	<p>Suma capitalului împrumutat plus dobânzile și comisioanele aferente creditului.</p>
<b>Condiții în care costurile aferente contractului de credit pot fi modificate</b>	<p>Nu sunt</p>
<b>Informații suplimentare</b>	<p>În ceea ce privește alte costuri clientul este rugat să acceseze Tarifele Băncii pe site-ul oficial <a href="http://www.eximbank.md">www.eximbank.md</a>.</p>
<b>Modificări unilaterale</b>	<p>Banca își rezervă dreptul de a modifica în mod unilateral cuantumul comisioanelor stabilite în Tarifele Băncii în funcție de costurile specifice produsului bancar oferit precum și de evoluția acestuia pe piață.</p> <p>În cazul în care Banca va modifica cuantumul comisioanelor, aceasta Va înștiința Clientul cu cel puțin <b>2 (două) luni</b> înainte de la intrarea lor în vigoare, prin publicarea unui anunț pe pagina electronică a Băncii precum și prin afișarea unor comunicate la sediile sucursalelor Băncii.</p> <p><u>Condițiile Generale Bancare</u> pot fi modificate de Bancă unilateral ori de câte ori va considera necesar și/ sau în cazul modificărilor impuse prin legislație. Orice modificare a prezentelor CGB va fi adusă Clientului la cunoștință cu cel puțin <b>2 (două) luni</b> înainte de înțrarea lor în vigoare prin unul din următoarele moduri:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>afișare unui anunț pe panourile informative la sediul sucursalelor și agențiilor Băncii,</i></li> <li>• <i>plasare anunțului pe pagina web a Băncii <a href="http://www.eximbank.md">www.eximbank.md</a>, în compartimentul Anunțuri,</i></li> <li>• <i>prin SMS sau notificare scrisă, la decizia Băncii,</i></li> <li>• <i>prin alte mijloace de comunicare accesibile Băncii și Clientului.</i></li> </ul>
<b>ACORDAREA CREDITULUI</b>	
<b>Documente prezentate de client</b>	a) Actul de identitate al debitorului /fidejutorilor; b) Copia declarației fiscale (după caz); c) Contractele de muncă și extrasele din conturi bancare pentru ultimele 6 luni, în cazul în care debitorul a schimbat angajatorul pe parcursul anului fiscal sau are câteva locuri de muncă în același timp (în cazul în care informația privind istoricul angajărilor nu este disponibilă în baza de date a Biroului de Credit); d) Documente confirmative pentru alte venituri cu caracter permanent, luate în considerare pentru evaluarea bonității clientului, în funcție de tipurile de venit acceptate aprobate ); Alte documente, după caz.
<b>Tipuri de venituri</b>	a) Venituri de bază acceptate de către Bancă: - Venituri nete din salarii și prestații fixe conform contractului de muncă (arenda bunurilor mobile catre același angator de la care se încasează salarii, diurne, bonusuri, tichete de masă).  b) Veniturile opționale acceptate de către Bancă: - Venituri lunare din darea în arendă; - Venituri lunare din pensii (inclusiv de peste hotare) și indemnizații de maternitate.
<b>Lista formularelor/contractelor - tip aferente produsului</b>	a) Cerere de credit; b) Chestionarul clientului (KYC); c) Chestionarul fidejutorului (după caz); d) Condiții precontractuale; e) Informații adiționale privind debitorul; f) Informații adiționale privind fidejutorul (după caz); g) Contract de credit Condiții Generale, Condiții Particulare și Grafic de rambursare a creditului (anexat la contract); h) Contract de Fidejusiune (după caz); i) Formularul de Decizie a Organului Deliberativ.
<b>ALTE ASPECTE JURIDICE IMPORTANTE</b>	
<b>Rambursarea anticipată</b>	Debitorul are dreptul să ramburseze creditul inclusiv înainte de expirarea contractului, în orice moment, integral sau parțial, cu respectarea cerințelor: a) Completarea unei cereri adresate Băncii privind rambursare anticipată; b) Existența disponibilului necesar în contul curent al Debitorului, deschis în valuta creditului, la data depunerii cererii de rambursare anticipată. În cazul rambursării anticipate, Debitorul are dreptul la o reducere a costului total al creditului, această reducere constând în dobânda și costurile aferente perioadei dintre data rambursării anticipate și data prevăzută pentru încetarea contractului de credit. În cazul rambursării anticipate a creditului, comisionul de administrare lunar se va reține integral pentru luna de plată curentă, iar partea comisionului datorat pentru următoarele luni de achitare până la scadența creditului nu se vor calcula.  Rambursarea anticipată urmează a fi efectuată cu respectarea următoarelor condiții: a) notificarea irevocabilă prealabilă a Băncii cu minimum 10 zile Bancare, în care se va preciza suma care se rambursează anticipat și data rambursării anticipate. Dobânda se va calcula și plăti până la data rambursării anticipate; b) plata Comisionului de Rambursare Anticipată parțială sau totală;

	<p>c) rambursarea va fi irevocabilă, soldul Creditului diminuându-se cu sumele astfel rambursate și nici o cerere ulterioară de tragere a acestor sume nu va mai fi acceptată.</p> <p>Comisionul de rambursare anticipată urmează a fi plătit de Debitor la data depunerii notificării privind rambursarea anticipată (în cazul rambursării anticipate parțiale) sau la data efectuării rambursării respective (în cazul rambursării anticipate totale a Creditului).</p> <p>Solicitarea Debitorului va fi procesată de Bancă conform indicațiilor primite de la acesta prin cererea de rambursare, fără a se încheia un act aditional la Contractul de Credit.</p> <p>După rambursarea anticipata parțială, Banca va recalcula și genera un nou Grafic de rambursare care va fi înmanat Debitorului și, după caz, /fidejursorilor, la cererea acestora.</p> <p>În cazul rambursării anticipate parțiale se va diminua valoarea ratei lunare și se va menține perioada de creditare inițială.                  Pentru sumele rambursate anticipat integral, Debitorul nu va mai datora Băncii dobândă pentru perioada cuprinsa între data rambursarii anticipate totale și Data maturității Creditului.</p> <p>În cazul în care la momentul procesării cererii de rambursare, în contul curent atașat contului de Credit nu există fondurile necesare, Banca nu va da curs cererii de rambursare, aceasta devenind nulă.</p> <p>După rambursarea Creditului, Banca nu va închide automat contul curent asociat Creditului.</p>
<b>Dreptul de revocare</b>	<p>Debitorul are dreptul să revoce contractul de credit (inclusiv atunci când și-a exercitat un drept de revocare a unui contract de furnizare de bunuri sau servicii legat), în termen de 14 zile de la data încheierii contractului, fără a invoca motive.</p> <p>În cazul în care Debitorul își exercită dreptul de revocare, el are următoarele obligații:</p> <p>a) pentru ca revocarea să fie efectivă, să notifice Banca înainte de expirarea termenului de revocare indicat mai sus, prin mijloace care confirmă recepționarea notificării;</p> <p>b) să ramburseze suma trasă a creditului de către Debitor și să achite dobânda aferentă acesteia și alte compensații prevăzute de lege, fără nici o întârziere nejustificată dar nu mai târziu de 30 de zile de la data trimerii notificării retragerii către Bancă.</p> <p>La expirarea termenului de 30 de zile calendaristice, în cazul nerespectării obligațiilor prevăzute în punctele a) - b), Banca va fi în drept să perceapă penalitate și să inițieze toate măsurile necesare pentru recuperarea Creditului și a costurilor aferente Creditului.</p>
<b>Dreptul de rezoluțiune</b>	<p>Banca are dreptul să declare rezoluțiunea contractul de credit și să ceară restituirea creditului și achitarea plăților aferente la producerea oricăruia dintre următoarele cazuri:</p> <p>a) Debitorul nu a executat în termen obligația de rambursare a cel puțin 2 rate ale creditului;</p> <p>b) Debitorul nu achită în termen dobânda ori alte sume plătibile Băncii sau nu execută alte obligații care rezultă din prezentul Contract;</p> <p>c) Debitorul utilizează creditul în alt scop decât cel indicat în contract;</p> <p>d) Situația financiară a Debitorului nu mai asigură condiții de rambursare a creditului și achitare a plăților aferente;</p> <p>e) Garanțiile de executare a obligațiilor rezultate din prezentul contract s-au redus;</p> <p>f) Bunurile Debitorului inclusiv mijloacele bănești din conturi bancare, sau bunurile terțelor persoane grevate cu garanții sunt puse sub sechestrul sau</p>



	devin obiect de litigiu judiciar; g) Declarațiile făcute de Debitor sau documentele și informațiile prezentate Băncii vor conține date care nu corespund realității; h) Vor fi încălcate obligațiile rezultate din contractele de garanție.
<b>Legea aplicabilă</b>	Legea Republicii Moldova. Autoritatea de supraveghere privind respectarea legislației cu privire la contractele de credit pentru consumatori este Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, cu sediul în mun. Chișinău, MD-2012, str. Vasile Alecsandri 78.
<b>Limba</b>	Informațiile și condițiile contractuale vor fi comunicate în limba de Stat. De comun acord cu consumatorul, creditorul intenționează să comunice în română în timpul relației contractuale.
<b>Evenimente de neexecutare</b>	Reprezintă Evenimente de Neexecutare care pot atrage declararea scadenței anticipate a tuturor obligațiilor de plată conform Contractului de Credit, următoarele situații: a) Neplata la scadență a oricăror sume datorate de Debitor în baza Contractului de credit; b) Nerespectarea oricărei obligații asumate de către Debitor prin Contractul de credit; c) Furnizarea de către Debitor a unor date false sau incomplete; d) în cazul apariției oricărui eveniment/circumstanță ce ar putea avea drept consecință deteriorarea situației financiare a Debitorului, și care, în opinia rezonabilă a Băncii, ar avea un impact negativ asupra capacității Debitorului de a-și onora obligațiile de plată asumate față de Bancă; e) Garanțiile enumerate în Condiții Particulare nu au fost constituite valabil sau, ulterior constituirii, una sau mai multe dintre Garanții nu mai sunt valabile sau încetează, din oricare motiv, să mai producă efecte depline; f) Debitorul nu respectă destinația convenită a Creditului. g) Debitorul devine o Persoană Sancționată, în sensul prevăzut în Condițiile Generale Bancare pentru Persoane Fizice.  În cazul survenirii unui Eveniment de Neexecutare și pe toată perioada în care acesta persistă, Banca, în urma unei notificări scrise adresate Debitorului, va fi în drept să întrerupă utilizarea Creditului, fără ca Debitorul să poată pretinde daune și/sau interese.
<b>Reclamații și proceduri extrajudiciare de soluționare a litigiilor</b>	Debitorul poate depune o reclamație la bancă: - prin poștă ordinară către Oficiul Central Eximbank - bd. Ștefan cel Mare și Sfânt 171/1, mun. Chișinău, Republica Moldova; - prin e-mail la <a href="mailto:info@eximbank.com">info@eximbank.com</a> ; - la ghișeul Sucursalei în care se desfășoară relația cu clientul, sau în alte puncte de operare ale Băncii, - online, completând formularul corespunzător din secțiunea „Sugestii și Reclamații” de pe site-ul <a href="http://www.eximbank.md">www.eximbank.md</a> .  Părțile vor depune efort pentru ca orice divergență, pretenție care poate apărea, să fie soluționată pe cale amiabilă. În cazul neînțelegerilor și disensiunilor de orice fel dintre părțile contractante, Clientul poate apela la organele competente în conformitate cu legislația Republicii Moldova.  Banca va transmite Clientului un răspuns într-un termen rezonabil, în conformitate cu procedura internă aferentă reclamațiilor. În situația în care Clientul nu va fi satisfăcut de răspunsul primit, se va încerca soluționarea pe cale amiabilă, în situația în care nu va fi posibilă o astfel de soluționare se va proceda conform prevederilor legale în vigoare.
<b>Definiții</b>	<b>Bancă</b> - Banca Comercială "EXIMBANK" S.A. <b>Contract de Credit</b> - Prezentul contract încheiat de către Bancă și Debitor (astfel cum ar putea fi completat, modificat sau reînnoit), alcătuit din „Condiții Generale”, „Condiții Particulare” și, eventual, anexe.

**Credit** - Suma de bani pusă la dispoziția Debitorului în baza Contractului de Credit, care va putea fi utilizată prin una sau mai multe Trageri și care urmează a fi rambursată de către Debitor până la Data Rambursării Finale a Creditului.

**Debitor** - Persoana semnatară a Contractului de Credit care obține Creditul.

**Dobândă** - Suma de bani determinată în urma aplicării ratei Dobânzii la Soldul Creditului, urmând a fi plătită periodic de Debitor, conform Graficului de Plăți, până la rambursarea integrală a Creditului.

**DAE** - Dobanda anuală efectivă ceea ce reprezintă costul total al Creditului, exprimat ca procent anual din valoarea totală a Creditului, incluzând Dobânda și comisioanele aferente Creditului. Valoarea DAE se stabilește în Condițiile Particulare.

**Comision de examinare a cererii pentru acordarea creditului** - Suma de bani în mărime fixă achitată de Debitor la momentul depunerii documentației necesare pentru examinarea dosarului de credit.

**Comision de acordare a Creditului** - Suma de bani în mărime fixă sau determinată prin aplicarea unui anumit procent la valoarea totală a Creditului, urmând a fi plătită de Debitor la data acordării Creditului.

**Comision de administrare a creditului** - Suma de bani determinată în decursul întregului termen de valabilitate al Contractului de Credit, prin aplicarea unui anumit procent la soldul Creditului, urmând a fi achitat la data respectivă a Graficului de Plăți.

**Comision de rambursare anticipată** - Suma de bani determinată prin aplicarea unui anumit procent la acea sumă a Creditului care a fost rambursată cu anticipație, urmând a fi plătită de Debitor la data depunerii notificării privind rambursarea anticipată (în cazul rambursării anticipate parțiale) sau la data efectuării rambursării respective (în cazul rambursării anticipate totale a Creditului). Comisionul este aplicabil doar în situațiile de rambursare anticipată într-o perioadă în care rata Dobânzii este fixă.

**Comision de prelungire a termenului creditului** - Suma de bani determinată prin aplicarea unui anumit procent la Soldul Creditului, în cazul efectuării, la inițiativa Debitorului, a oricărei modificări a termenelor de rambursare a Creditului (cu excepția cazului de modificare a Datei de Rambursare Finală a Creditului cu cel mult 30 de zile), urmând a fi plătită de Debitor la data intrării în vigoare a modificării respective.

**Comision pentru modificarea clauzelor contractului, inclusiv diminuarea dobânzii și comisioanelor la solicitarea debitorului** - Suma de bani în mărime fixă sau determinată prin aplicarea unui anumit procent la soldul Creditului în cazul efectuării, la inițiativa Debitorului, a oricărei alte modificări/revizurii a condițiilor Contractului de credit, inclusiv ce se referă la costul Creditului (dobânzi, comisioane), neprevăzute prin comisioane de mai sus, urmând a fi plătită de Debitor la data intrării în vigoare a modificării respective.

**Grafic de Plăți** - tabel în care sunt indicate datele și sumele pe care Debitorul este obligat să le achite până la Data Rambursării Finale a Creditului. Graficul de Plăți se emite de sistemul informațional al Băncii în mod automat la aprobarea Contractului de Credit, precum și la eventuala modificare a lui sau a ratei Dobânzii.

**Penalitate** – Sancțiune pecuniară calculată și datorată de Debitor în caz de neachitare la termen, conform Graficului de Plăți, a ratelor scadente ale Creditului.

**Perioadă de Grație** - Un anumit interval de timp convenit cu Banca pe parcursul căruia Debitorul este în drept să nu efectueze anumite rambursări ale plăților aferente Creditului.

**Perioadă de Tragere** - Un anumit interval de timp convenit cu Banca, care curge de la data semnării Contractului de Credit și până la data la care încetează dreptul Debitorului de a mai efectua trageri din Credit.

**Raportul dintre serviciul datoriei și venituri (RSDV)** – raportul dintre serviciul datoriei și venitul mediul al consumatorului, exprimat în %, unde:

**Serviciul datoriei** - valoarea medie lunară a costurilor de deservire a datoriei, calculată ca suma plăților medii lunare calculate pentru toate creditele/împrumuturile consumatorului la momentul eliberării creditului



împreună cu plata medie lunară a creditului nou. Plata medie lunară aferentă unui credit/împrumut se calculează ca raport al valorii creditului/împrumutului, a dobânzii și a altor plăți aferente la scadența reziduală a creditului/împrumutului în luni.

**Venitul mediu lunar** – venitul mediu lunar al consumatorului realizat de consumator în cel puțin ultimele 6 luni disponibile de evaluare, dar nu mai mult de 12 luni până la depunerea cererii pentru credit, calculat după deducerea obligațiilor fiscale specificate în legislația în vigoare (net).

**Scadență** - Data la care, conform Contractului de Credit, Debitorul este obligat de a efectua o anumită plată.

**Soldul Creditului** - Suma rămasă, la un moment dat, de rambursat din Credit.

**Tarifele Băncii** - „Tarife de bază pentru persoane fizice”, document oficial al Băncii care poate fi consultat la ghișeele și/sau pe site-ul Băncii.

**Tragere** - Eliberarea de către Bancă Debitorului a unei sume de bani în conformitate cu condițiile stipulate în Contractul de Credit.

**Zi Bancară** - Orice zi în care băncile sunt deschise pentru activitatea de afaceri cu publicul în conformitate cu reglementările aplicabile ori conform unor dispoziții ale autorităților competente din Republica Moldova.