

Key Facts Statement CCP/2025/14.
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

B.C. "EXIMBANK" S.A. este parte a grupului bancar „Intesa Sanpaolo” și este instituție membră a Fondului de acoperire a depozitelor bancare

PARAMETRI	ACTUAL
DESCRIERE PRODUS	
Tip produs	Credit de consum
Denumire Produs	Personal
Segmentul țintă	Clienți standard (Mass Market) și clienți premium (Affluent)
Obiect /destinație	– 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. – 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.
Tip client beneficiar	Persoane fizice rezidente ale Republicii Moldova
Criterii de eligibilitate	1. Vechimea la actualul loc de muncă este de cel puțin 4 luni la locul de muncă de bază (aplicabil pentru debitor/codebitor). În cazul locului de muncă prin cumul, vechimea de muncă minimă pentru al 2-a loc de muncă prin cumul poate fi de min. 3 luni (min.3 salarii încasate); 2. Total experiența de muncă neîntreruptă de 6 luni (aplicabil pentru debitor/codebitor); 3. Vârsta: min 21 ani, data ultimei plăți nu va depăși vârsta de 68 ani (aplicabil pentru debitor, codebitori); 4. Fără zile restante pentru creditele existente la momentul solicitării unui nou credit (aplicabil pentru debitor, codebitor); 5. Fără restante > 30 zile per rată în ultimele 12 luni, conform raportului BIC, cu excepția cazurilor cu sume < 1000 MDL (aplicabil pentru debitor, codebitor) 6. Fără credite casate în ultimii 5 ani, conform raportului BIC, cu excepția cazurilor cu sume < 1000 MDL (aplicabil pentru debitor, codebitor); 7. Fără blocaje la conturi la momentul depunerii cererii de credit 8. Fără blocaje la conturi > 1000 MDL pentru cel puțin ultimele 12 luni sau fără statut Forbone (aplicabil pentru debitor, codebitor); 9. Venitul mediu net lunar din salarii pentru ultimele 6 luni trebuie să fie >=7000 MDL per debitor și >=5000 MDL per codebitor; 10. Rătișul debitorului, codebitorului (class rate) să nu depășească nivelul 4; 11. Debitorul și codebitorul trebuie să nu înregistreze solicitări noi/simultane de credite/împrumuturi la alte Bănci/Companii de microfinanțare; 12. Categoria de risc a membrilor de grup (aplicabil doar pentru soț, soție și companie) - Debitorul /codebitor sau membrul de grup al acestuia trebuie să fie clasificați în categoria de risc A sau B; 13. Debitorul sau codebitorul trebuie să aibă un bun imobil în proprietate în cazul în care expunerea neasigurată totală în Eximbank, inclusive suma solicitată este mai mare de 200 000 MDL (familie debitor + codebitor).

CARACTERISTICI PRODUS	
Valuta	MDL
Perioada minimă (nr.luni)	6
Perioada maximă (nr.luni)	60
Perioada de grație (nr.luni)	Fără perioadă de grație
Suma minimă	30 000 MDL
Suma maximă	200.000 MDL
Expunerea maximă negarantată în băncii	a) 400.000 MDL per debitor b) 500.000 MDL per familie debitor + codebitor <i>Notă: Familia este constituită din consumator și soțul/soția acestuia. La determinarea expunerii maxime sunt luate în calcul și creditele existente în cadrul băncii ale soțului/soției.</i>
Revolving / non-revolving	Non-revolving
Formele de asigurare ale creditului acceptate de bancă	- Fără garanții reale;
Modalitate de acordare	În numerar / virament (după caz)
Modalitate de rambursare	În rate egale lunare – anuități* <i>*Anuitate – plăți lunare care includ o parte din capital și dobânda acumulată pentru utilizarea soldului nerambursat calculată pentru o anumită perioadă.</i>
Raportul dintre serviciul datoriei și venituri (RSDV)	Valoarea medie lunară a costurilor de deservire a datoriei totale a consumatorului/consumatorilor, inclusiv plata medie lunară a creditului solicitat, nu trebuie să depășească 40%, dacă venitul mediu net lunar cumulativ 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 a solicitantului/solicitanților, inclusiv plata medie lunară a creditului solicitat, nu trebuie să depășească 30%, dacă venitul mediu lunar cumulativ confirmat cu caracter permanent pe parcursul ultimelor 6 luni este mai mic decât valoarea salariului mediu lunar pe economie aprobată de Guvern*. În situațiile în care veniturile consumatorului/consumatorilor de la angajatorul precedent sunt mai mari decât cele de la angajatorul curent, la calculul RSDV se va utiliza venitul mediu net lunar pentru ultimele 6 luni, iar valoarea venitului de la angajatorul precedent luată în considerare nu va depăși media veniturilor de la angajatorul curent, pentru a asigura sustenabilitatea capacității de rambursare a consumatorului. *Pentru anul 2026, mărimea salariului mediu lunar pe economie aprobată de Guvern constituie 17 400 MDL.
Avans (Sursa proprie)	Nu se aplică
Raportul dintre credite și garanții (RCG)	Nu se aplică
Perioada de tragere	Perioada de tragere a creditului este 1 lună. 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 Consumatorului/consumatorilor, situației financiare sau capacității Consumatorului/consumatorilor de a-și îndeplini obligațiile conform prezentului Contract.

	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. 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.
Mod de alocare plăți lunare	Debitorul/ codebitorul se obligă să asigure existența în conturile curente deschise în 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. În cazul în care suma plăților primite de Bancă nu acoperă în întregime sumele plăților datorate de consumator/consumatori 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/ Codebitorul a dispus o altă ordine de alocare a plăților): - în primul rând – comisioane și alte cheltuieli ale Băncii; - în al doilea rând – penalitate de întârziere; - în al treilea rând – dobânda; - în al patrulea rând – creditul. Plata oricărei sume datorate Băncii de către consumator/consumatori în temeiul Contractului de credit, va fi netă de orice impozit, taxă, reținere la sursă sau deducere de orice natură, prezentă sau viitoare.
Produse asociate	- Cont curent - pentru a face cunoștință cu condițiile de deschidere a unui cont curent consultați Fișa produsului Cont curent pe pagina web oficială a Băncii www.eximbank.md. - Asigurare de accidente (inclusiv deces și invaliditate permanentă, etc), opțională - Costurile serviciilor auxiliare sunt incluse în DAE. Asiguratul poate fi Debitorul și/ sau Codebitorul, iar suma asigurată poate fi divizată la discreția consumatorilor.
COSTURILE CREDITULUI	
Tip dobânda (fixă/floatantă)	Rata Dobânzii aplicabilă creditului este fixă și este exprimată în procent anual.
Rata dobânda credit curent	Pentru a consulta rata dobânzii în vigoare consultați Informația cu privire la condițiile de acordare a creditelor de către B.C. „EXIMBANK„ S.A. pentru persoanele fizice publicată pe pagina web oficială a Băncii www.eximbank.md .
Baza calcul dobânda (360/365 zile)	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.
Comisioane	Pentru a consulta alte plăți decât rata dobânzii aferente creditului care sunt incluse în costul total al creditului, consultați Informația cu privire la condițiile de acordare a creditelor de către B.C. „EXIMBANK„ S.A. pentru persoanele fizice publicată pe pagina web oficială a Băncii www.eximbank.md. Alte comisioane aplicabile care nu sunt incluse în costul total al creditului: - 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; - Comision pentru modificarea clauzelor contractuale, inclusiv diminuarea dobânzii și comisioanelor la solicitarea debitorului/ codebitorului: conform Tarifelor Băncii la momentul solicitării modificării; - Comision pentru emiterea extraselor de cont/graficului de plăți cu o periodicitate mai mare decât una trimestrial: conform Tarifelor Băncii. - Compensație de rambursare anticipată a Creditului: – 1% din valoarea creditului rambursat anticipat, dacă perioada de timp dintre

	rambursarea anticipată și data convenită pentru încetarea contractului de credit este mai mare de un an; – 0,5% din valoarea creditului rambursat anticipat, dacă perioada de timp dintre rambursarea anticipată și data convenită pentru încetarea contractului de credit nu este mai mare de un an. e) Comisioane aferente operațiunilor din conturile curente – conform Tarifelor Băncii publicate pe site-ul oficial www.eximbank.md. Conținutul și valoarea comisiunelor poate fi modificată prin decizia organelor competente ale Băncii.
DAE (Dobanda Anuală Efectivă)	Rata efectivă a dobânzii (DAE) arată costul total al creditului. 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.
Penalitate de întârziere la plata creditului	Pentru utilizarea creditului peste termenele de scadență a ratelor creditului prevăzute în graficul de plăți, consumatorul/ consumatorii plătesc o penalitate în mărime de 0,12% pentru fiecare zi de întârziere, care se va aplica la soldul creditului neachitat în termen pe baza următoarei formule: Sold Credit restant x Penalitate x Număr zile de întârziere
Comision de administrare a contului curent pe care să se înregistreze restituirile și retragerile	Conform Tarifelor Băncii în vigoare, acestea fiind puse la dispoziția Clientului la toate sediile Băncii și pe pagina sa web oficială www.eximbank.md .
Suma totală datorată de consumator/ consumatori	Suma capitalului împrumutat plus dobânzile și comisioanele aferente creditului.
Condiții în care costurile aferente contractului de credit pot fi modificate la inițiativa băncii	Nu sunt
Informații suplimentare	În ceea ce privește alte costuri, clientul este rugat să acceseze Tarifele Băncii pe site-ul oficial www.eximbank.md .
Modificări unilaterale	Banca își rezervă dreptul de a modifica în mod unilateral cuantumul comisiunelor stabilite în Tarifele Băncii în funcție de costurile specifice produsului bancar oferit precum și de evoluția acestuia pe piață. În cazul în care Banca va modifica cuantumul comisiunelor, aceasta Va înștiința consumatorul/ consumatorii cu cel puțin 2 (două) luni înainte de intrarea lor în vigoare, prin publicarea unui anunț pe pagina electronică a Băncii precum și prin afișarea unor comunicate la sediile sucursalelor Băncii. Condițiile Generale Bancare 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 consumatorului / consumatorilor la cunoștință cu cel puțin 2 (două) luni înainte de intrarea lor în vigoare prin unul din următoarele moduri: - <i>afișare unui anunț pe panourile informative la sediul sucursalelor Băncii,</i> - <i>plasare anunțului pe pagina web a Băncii www.eximbank.md, în compartimentul Anunțuri,</i> - <i>prin SMS, email sau notificare scrisă, la decizia Băncii,</i> - <i>prin alte mijloace de comunicare accesibile Băncii și Clientului.</i>
ACORDAREA CREDITULUI	
Documente prezentate de consumatori	a) Actul de identitate inclusiv a fidejuserilor; b) Copia declarației fiscale (după caz); c) Contractele de muncă și extrasele din conturi bancare pentru ultimele 6 luni, în cazul în care debitorul / codebitorul 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, în funcție de tipurile de venit acceptate aprobate (condiție valabilă pentru debitor și codebitor); e) Alte documente, după caz.
Tipuri de venituri	a) Venituri de bază acceptate de către Bancă: - Venituri nete din salarii și prestații fixe conform contractului de muncă (arenda bunurilor mobile către același angajator de la care se încasează salarii, bonusuri). b) Veniturile opționale acceptate de către Bancă: - Venituri lunare din darea în arendă; - Venituri lunare din pensii (inclusiv de peste hotare) Venituri din drepturi de autor.
Lista formularelor/contractelor - tip aferente produsului	a) Cerere de credit; b) Chestionarul debitorului și, după caz, a codebitorului (KYC); c) Chestionarul fidejutorului (după caz); d) Condiții precontractuale; e) Informații adiționale privind debitorul/ codebitorul (după caz); 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.
ALTE ASPECTE JURIDICE IMPORTANTE	
Rambursarea anticipată	Debitorul și, după caz, Codebitorul are dreptul să ramburseze creditul chiar înainte de expirarea contractului, în orice moment, integral sau parțial, cu îndeplinirea celor de mai jos: a) Completarea unei cereri adresate Băncii privind rambursare anticipată; b) Existența disponibilului necesar în contul curent al Debitorului/ Codebitorului, deschis în valuta creditului, la data depunerii cererii de rambursare anticipată. În cazul rambursării anticipate, Debitorul și, după caz, Codebitorul 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 la cererea Debitorului și, după caz, Codebitorului cu respectarea următoarelor condiții: a) plata dobânzii calculate până la data rambursării anticipate; b) plata Compensăției de Rambursare Anticipată parțială sau totală (în perioada când rata dobânzii este fixă); 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 Solicitarea Debitorului și, după caz, a Codebitorului va fi procesată de Bancă conform indicațiilor primite de la acesta prin cererea de rambursare, fără a se încheia un act adițional la Contractul de Credit. După rambursarea anticipată parțială, Banca va recalcula și genera un nou Grafic de rambursare care va fi înmănat consumatorului/ consumatorilor 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/Codebitorul nu va mai

	datora Băncii dobândă pentru perioada cuprinsă între data rambursării anticipate totale și Data maturității Creditului. 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. După rambursarea Creditului, Banca nu va închide automat contul curent asociat Creditului.
Dreptul de revocare	Debitorul/Codebitorul 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 calendaristice de la data încheierii contractului, fără a invoca motive. În cazul în care Debitorul/Codebitorul își exercită dreptul de revocare, el are următoarele obligații: 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; 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 calendaristice de la data trimiterii notificării retragerii către Bancă. 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.
Dreptul debitorului/codebitorului la rezoluțiune	Debitorul și, după caz, codebitorul, are dreptul la rezoluțiunea Contractului de credit, în condițiile prevăzute de, art. 1769 alin. (3) – alin. (4) al Codului Civil RM, respectiv: a) Debitorul poate, în orice moment, să declare rezoluțiunea contractului de credit, ce prevede plata unei dobânzi fluctuante, cu condiția notificării creditorului în termen de 7 zile de la primirea notificării despre modificarea dobânzii; b) Debitorul poate rezolvi contractul în care s-a convenit asupra unei dobânzi fixe pentru un anumit termen dacă obligația de plată a dobânzii încetează înaintea termenului stabilit pentru restituirea creditului și nu se convine asupra unei alte dobânzi. Termenul de preaviz este de 15 zile. În caz de rezoluțiune a Contractului de credit în condițiile lit. a) și lit. b), Debitorul și, după caz, Codebitorul este obligat să achite Băncii imediat toate plățile datorate în baza Contractului, fără a fi necesară somarea.
Dreptul Băncii la rezoluțiune	Banca are dreptul să declare rezoluțiunea prezentului Contract, în condițiile prevăzute de art. 1769, al. (1), lit. a) – e) din Codul civil RM: a) debitorul a devenit insolubil; b) debitorul nu a oferit garanțiile cerute sau a redus fără acordul creditorului garanțiile oferite; c) debitorul nu plătește dobânda în termenul stabilit; d) debitorul nu a executat obligația de restituire a cel puțin 2 tranșe ale creditului, atunci când contractul prevede restituirea creditului în rate; e) există alte cazuri prevăzute de lege sau de contract; Rezoluțiunea Contractului de credit, în conformitate cu lit. a) – e), suspendă imediat utilizarea creditului, Debitorul și, după caz, Codebitorul fiind obligat/ obligați să ramburseze creditul și să achite plățile aferente în termen de 15 zile, dacă declarația de rezoluțiune nu prevede un termen mai mare. Banca va calcula toate sumele la care este îndreptățită până la achitarea integrală a creditului, chiar dacă Debitorul și, după caz, Codebitorul va depăși scadența creditului.

	Banca are dreptul să declare rezoluțiunea contractului de credit și să ceară restituirea creditului și achitarea plăților aferente la producerea oricăruia dintre următoarele cazuri: f) Debitorul și, după caz, Codebitorul nu execută alte obligații sau încalcă obligațiunile sale pecuniare ce rezultă din Contractul de credit încheiat cu Banca; g) Debitorul și, după caz, Codebitorul utilizează creditul în alt scop decât cel indicat în contract; h) Debitorul și, după caz, Codebitorul furnizează Băncii informații referitoare la modul de utilizare a creditului, precum și alte informații sau documente solicitate de către Bancă; i) Situația financiară a Debitorului și, după caz, Codebitorului nu mai asigură condiții de rambursare a creditului și achitare a plăților aferente; j) Bunurile Debitorului și, după caz, Codebitorului inclusiv mijloacele bănești din conturi bancare, sau bunurile terțelor persoane grevate cu Garanții în favoarea băncii sunt puse sub sechestru sau devin obiect al unui litigiu judiciar; k) Declarațiile făcute de Debitor și, după caz, Codebitor sau documentele și informațiile prezentate Băncii vor conține date care nu corespund realității; l) Vor fi încălcate obligațiile rezultate din contractele de garanție.
Legea aplicabilă	Legea Republicii Moldova. Autoritatea de supraveghere privind respectarea legislației în domeniul contractelor de credit pentru consumatori este Comisia Națională a Pieței Financiare, cu sediul în mun. Chișinău, MD-2012, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt 77.
Limba	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.
Evenimente de neexecutare	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 /Codebitor în baza Contractului de credit; b) Nerespectarea oricărei obligații asumate de către Debitor / Codebitor prin Contractul de credit; d) în cazul apariției oricărui eveniment/circumstanță ce ar putea avea drept consecință deteriorarea situației financiare a Debitorului / Codebitorului, și care, în opinia rezonabilă a Băncii, ar avea un impact negativ asupra capacității consumatorului/ consumatorilor 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/Codebitorul 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 /Codebitorului, va fi în drept să întrerupă utilizarea Creditului, fără ca Debitorul/ Codebitorul să poată pretinde daune și/sau interese. În conformitate cu prevederile Legii nr.246 din 15 noiembrie 2018 privind procedura notarială, Banca va avea dreptul să investească Contractul de credit cu formulă executorie, ceea ce înseamnă, că în cazul neexecutării în termenii stabiliți sau în volum deplin a obligațiilor de către Debitor sau după caz Codebitor, Contractul, va putea servi temei pentru executarea silită de către Bancă, fără adresarea cererii în instanța de judecată (în mod extrajudiciar). În acest caz, exercitarea silită a drepturilor conform contractului investit cu formulă executorie, va avea loc cu respectarea prevederilor legislației Republicii Moldova în vigoare. Investiția în Contractul de credit cu formulă executorie, nu împiedică Banca să-și exercite drepturile sale prin instanța de judecată.

Reclamații și proceduri extrajudiciare de soluționare a litigiilor	Clienții Băncii pot depune sesizări, reclamații sau plângeri. Pentru o consultare detaliată cu privire la: 1. Modalitățile de întocmire a sesizărilor/reclamațiilor/plângerilor clienților și factorii de resort autorizați să le primească și să le soluționeze, precum și formalitățile de prezentare a acestora la Bancă, accesați pagina web a Băncii; 2. Politica privind gestionarea reclamațiilor și petițiilor adresate autorităților de supraveghere și de apel, instituțiilor de soluționare alternativă a litigiilor, accesați pagina web a Băncii.
Definiții	Bancă - Banca Comercială "EXIMBANK" S.A. Contract de Credit pentru consumatori- Contract prin care creditorul acordă sau se angajează să acorde unui consumator un credit sub forma de amânare la plată, împrumut sau alte facilități similare, cu excepția contractului pentru prestarea de servicii în mod continuu sau pentru furnizarea de bunuri de același fel, atunci când consumatorul plătește pentru acestea în rate, pe toată durata furnizării lor. 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/ Codebitor până la Data Rambursării Finale a Creditului. Debitor – consumator (persoană fizică) semnată a Contractului de Credit care obține creditul și care se obligă să-l restituie, inclusiv cu dobânzile/dobânzile de întârziere, penalități și alte plăți aferente. Codebitor —consumator (persoană fizică) care împreună cu Debitorul solicită și participă cu venituri la acordarea Creditului și se obligă în mod solidar cu Debitorul să restituie Creditul acordat, inclusiv cu Dobânzile, penalitățile și alte plăți aferente. Codebitorii acceptați de Bancă pot fi: soțul și soția, concubinii care au cel puțin 1 copil comun, copiii și părinții/socrii. Dobândă - Suma de bani determinată în urma aplicării ratei dobânzii la Soldul Creditului, urmând a fi plătită periodic de Debitor și, după caz, Codebitori, conform prevederilor Contractului de credit. DAE - Dobanda anuală efectivă ceea ce reprezintă costul total al Creditului, exprimat ca procent anual din valoarea totală a Creditului, incluzând Dobânda și comisioane, taxe și orice alt tip de costuri 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 și, după caz, Codebitor 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 suma Creditului. Valoarea și ordinea de încasare a comisionului se stabilește conform Tarifelor Băncii aplicate la serviciile prestate clienților săi, în vigoare la momentul respectiv, iar valoarea sa aplicabilă Contractului de credit se indică în Condițiile Particulare din Contractul de Credit. Comisionul urmează a fi plătit 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, iar iar valoarea sa aplicabilă Contractului de credit se indică în Condițiile Particulare din Contractul de Credit. Compensație de rambursare anticipată - Compensație rezonabilă și justificată în mod obiectiv, aferentă rambursării anticipate a creditului, ce constă într-o sumă 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 și, după caz, Codebitor la data depunerii cererii privind rambursarea anticipată (în cazul rambursării anticipate parțiale) sau la data efectuării rambursării respective (în cazul rambursării anticipate totale a Creditului), iar valoarea sa aplicabilă Contractului de credit se indică în Condițiile Particulare din Contractul de Credit. Compensația este aplicabilă doar în situațiile de rambursare anticipată într-o perioadă în care rata dobânzii este fixă. În cazul rambursării anticipate, Creditorul va respecta prevederile legislației aplicabile în vigoare, cu privire la contractele de credit pentru consumatori. Comision de prelungire a termenului creditului - suma de bani fixă sau determinată prin aplicarea unui anumit procent la Soldul Creditului, care este stabilită în Tarifele Băncii aplicate de către Bancă la serviciile prestate clienților săi,

În vigoare la momentul respectiv, în cazul efectuării, la inițiativa Debitorului și, după caz, Codebitorilor, 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 și, după caz, Codebitori la data intrării în vigoare a modificării respective.

Comision pentru modificarea clauzelor contractului, inclusiv diminuarea dobânzii și comisioanelor la solicitarea debitorului și, după caz, Codebitorului - O sumă percepută de Creditor în temeiul unei solicitări exprese formulate de către Debitor și, după caz, Codebitor, care este stabilită în Tarifele Băncii, în vigoare la momentul respectiv, având ca obiect reducerea nivelului dobânzii și/sau a comisioanelor aplicabile.

Grafic de Plăți - Informația cu privire la sumele și datele (perioadele) de plată ce revin consumatorului conform contractului de credit pentru consumatori, care se coordonează între creditor și consumator și este parte integrantă a contractului de credit pentru consumatori.

Penalitate – Sancțiune pecuniară calculată și datorată de Debitor și, după caz, Codebitor / 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 /Codebitorul este în drept să nu efectueze anumite rambursări ale plăților aferente Creditului.

Perioadă de Tragere - Intervalul de timp stabilit împreună cu Banca, care începe de la data semnării Contractului de Credit și în care Debitorul are dreptul să utilizeze (să retragă) suma aprobată din credit. După expirarea acestui interval, Debitorul nu mai poate accesa fonduri din credit.

Raportul dintre serviciul datoriei și venituri (RSDV) – raportul dintre serviciul datoriei și venitul mediu al consumatorului/ consumatorilor, 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/ consumatorilor 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.

*Plăți medii lunare - angajamentele lunare aferente altor credite sau finanțări rambursabile pentru care consumatorul apare în calitate de fidejutor sau codebitor, în temeiul contractului de credit, cu excepția fidejusiunii la creditul acordat unei companii

Venitul mediu lunar – venitul mediu lunar al consumatorului/ consumatorilor realizat de consumator/ consumatori 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 /Codebitorul 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 lucrătoare - 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.