

ORDIN nr. 787 din 17 septembrie 2024

privind informarea consumatorilor vulnerabili din punct de vedere financiar, în legătură cu comparabilitatea comisioanelor aferente conturilor de plăți, schimbarea conturilor de plăți și accesul la conturile de plăți cu servicii de bază

EMITENT • **AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR**

Publicat în **MONITORUL OFICIAL nr. 961 din 25 septembrie 2024**

Data intrării în vigoare 25-10-2024

Având în vedere prevederile:

- [art. 18 din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992](#) privind protecția consumatorilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare;
 - [art. 5 alin. \(5\) din Hotărârea Guvernului nr. 700/2012](#) privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, cu modificările și completările ulterioare;
 - [art. 60 din Legea nr. 258/2017](#) privind comparabilitatea comisioanelor aferente conturilor de plăți, schimbarea conturilor de plăți și accesul la conturile de plăți cu servicii de bază, cu modificările ulterioare;
 - Referatului nr. 2.659 din 18.03.2024 întocmit de Direcția generală control și supraveghere piață și armonizare europeană,
- președintele Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor emite următorul ordin:

Articolul 1

(1) Pentru corecta informare a consumatorilor vulnerabili din punct de vedere financiar, instituțiile de credit au obligația să afișeze în interiorul unităților, la loc vizibil, pe un suport video - ecran TV - sau, în cazul în care acesta nu există, pe o plachetă realizată prin grija instituției de credit, următoarele:

- a)** informații privind drepturile și obligațiile consumatorilor vulnerabili din punct de vedere financiar, conform legislației în vigoare;
- b)** criteriile de eligibilitate pentru accesul la un cont de plăți cu servicii de bază;
- c)** informații în legătură cu disponibilitatea conturilor de plăți cu servicii de bază, condițiile specifice de gratuitate ale acestora și procedurile ce ar trebui îndeplinite pentru exercitarea dreptului de acces la conturi de plăți cu servicii de bază;
- d)** informații privind serviciile specifice ale contului de plăți cu servicii de bază oferit;
- e)** informații furnizate de Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, la solicitarea acestora;
- f)** informații și metode de acces la procedurile de soluționare extrajudiciară a diferendelor între instituțiile de credit și consumatorii vulnerabili din punct de vedere financiar;
- g)** informațiile privind faptul că, pentru a avea acces la un cont de plăți cu servicii de bază, nu este obligatorie achiziționarea unor servicii suplimentare;
- h)** informațiile privind faptul că prestatorii de servicii de plată furnizează servicii de schimbare a conturilor între conturi de plăți deținute în aceeași monedă, la nivel național, și procedura ce ar trebui îndeplinită pentru schimbarea acestora.

(2) Informațiile prevăzute la [alin. \(1\)](#) trebuie să fie redactate în mod clar, concis, vizibil, ușor de citit și cu caractere de aceeași mărime. Informațiile sunt prezentate astfel încât să nu inducă în eroare consumatorii vulnerabili din punct de vedere financiar.

(3) Instituțiile financiare vor pune la dispoziție, la loc vizibil, în spațiul de prestare a serviciului și placheta prevăzută în [anexa](#) care face parte integrantă din prezentul ordin. Placheta se poate descărca gratuit de pe site-ul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor. Dimensiunea minimă a plachetei ce urmează a fi afișată este de: 16 cm x 16 cm.

Articolul 2

(1) În cazul în care informația este pusă la dispoziție pe un suport electronic, prezentarea informațiilor menționate la [art. 1](#) se va face pe întreaga suprafață a ecranului, conform [Ordinului președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor nr. 164/2011](#) privind unele măsuri de informare a consumatorilor de către societățile financiare bancare și nebancare, cu modificările și completările ulterioare.

(2) Sistemul de transmitere va trebui să permită actualizarea zilnică a informațiilor difuzate.

Articolul 3

Informațiile menționate la [art. 1](#) sunt în conformitate cu oferta prezentată pe website-ul oficial.

Articolul 4

Instituțiile de credit au obligația să afișeze placheta informativă prevăzută în [anexă](#).

Articolul 5

Pentru asigurarea informării consumatorilor cu deficiențe de vedere, de auz, de vorbire sau locomotorii, vulnerabili din punct de vedere financiar, în legătură cu serviciile legate de conturile de plăți cu servicii de bază, precum și a oricăror alte solicitări ale acestora legate de produsele și serviciile financiare oferite, instituțiile de credit au obligația ca, în incinta unităților:

- a) să le asigure accesul și deplasarea facilă;
- b) să îi trateze cu prioritate;
- c) să le asigure variante de informare specifice, fie audio, fie prin utilizarea oricăror mijloace fizice ori digitale, sau asistență din partea unei persoane dedicate să ofere informații acestora.

Articolul 6

Prezentul ordin intră în vigoare în termen de 30 de zile de la data publicării în Monitorul Oficial al României, Partea I.

p. Președintele Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor,

Sebastian-Ioan Hotca

București, 17 septembrie 2024.

Nr. 787.

ANEXĂ*)

*) Anexa este reprodusă în facsimil.

PLACHETĂ



Legea nr. 258/2017 privind comparabilitatea comisioanelor aferente conturilor de plăți, schimbarea conturilor de plăți și accesul la conturile de plăți cu servicii de bază definește consumatorul vulnerabil din punct de vedere financiar și stabilește un cadru mai permissiv privind accesul acestuia la serviciile bancare, respectiv:

„Consumatorul vulnerabil din punct de vedere financiar este definit drept consumatorul al cărui venit lunar nu depășește echivalentul a 60% din salariul mediu brut pe economie, prognozat în ultima prognoză macroeconomică, respectiv în prognoza de toamnă, publicată de Comisia Națională de Prognoză în anul curent pentru anul următor, sau ale cărui venituri în ultimele 6 luni nu depășesc echivalentul a 60% din salariul mediu brut pe economie”.

În mod **GRATUIT**, orice consumator vulnerabil financiar are dreptul să deschidă și să folosească un **cont de plăți cu servicii de bază** oferite de băncile stabilite pe teritoriul României în cazul în care:

- ☐ nu deține, la momentul solicitării, un alt cont de plăți, inclusiv un cont de plăți de bază la nicio altă bancă din România, cu excepția cazului în care consumatorul declară că i-a fost notificată închiderea contului;
- ☐ este rezident în mod legal în Uniunea Europeană;
- ☐ consumatorul cărui nu i se acordă un permis de vedere, dar a cărui expulzare nu este posibilă din motive de fapt sau de drept.



Consumatorul vulnerabil din punct de vedere financiar are acces în mod **GRATUIT** la:

- ☐ deschiderea, administrarea și închiderea unui cont de plăți;
- ☐ depunerea de fonduri într-un cont de plăți;
- ☐ retrageri de numerar la ghișeele sau bancomatele de pe teritoriul național;
- ☐ la primele 10 operațiuni lunare aferente debitărilor directe, plății printr-un card de plată, inclusiv plăți online, și transferurilor de credit.

Alege să fii un consumator informat!