

LEGAL NEWS

September 30, 2024

Noi obligații privind informarea consumatorilor de către instituțiile de credit

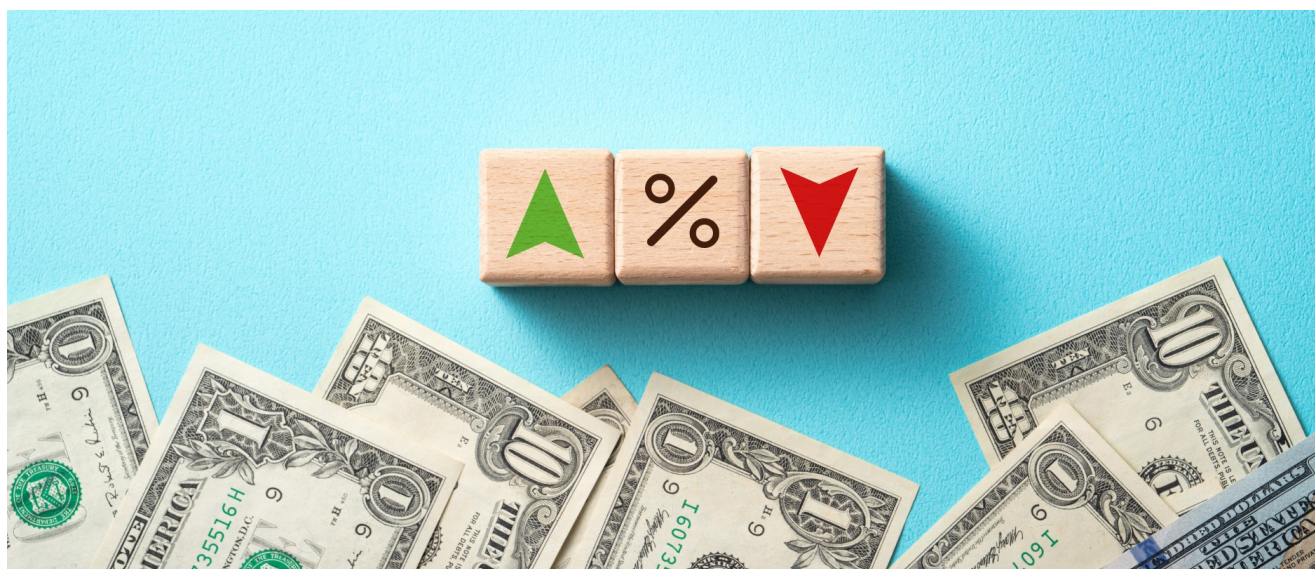
În *Monitorul Oficial* al României, Partea I, nr. 961 / 25.09.2024 a fost publicat **Ordinul 787/2024 privind informarea consumatorilor vulnerabili din punct de vedere financiar, în legătură cu comparabilitatea comisioanelor aferente conturilor de plăți, schimbarea conturilor de plăți și accesul la conturile de plăți cu servicii de bază („Ordin 787 / 2024“).**

Pentru corecta informare a consumatorilor vulnerabili din punct de vedere financiar, instituțiile de credit au obligația să afișeze în interiorul unităților, în spațiul de prestare a serviciului, la loc vizibil, în mod clar, concis, vizibil, ușor de citit și cu caractere de aceeași mărime **(1)** pe un suport video - ecran TV - sau, **(2)** în cazul în care acesta nu există, pe o plachetă realizată prin grija instituției de credit, următoarele informații:

New obligations regarding consumer information by credit institutions

Monitorul Oficial al României, Part I, no. 961 of September 25, 2024, published the **Order 787/2024 on informing financially vulnerable consumers, in relation to the comparability of fees related to payment accounts, switching payment accounts and access to payment accounts with basic services** ("Order 787 / 2024").

For the proper information of financially vulnerable consumers,, credit institutions have the obligation to display inside the units, in the space where the service is performed, in a visible place, clearly, concisely, visible, easy to read and with the same characters size **(1)** on a video support - TV screen - or, **(2)** if this does not exist, on a plate made by the credit institution, the following information:



- 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 acesteia;
- 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.

În cazul în care informațiile sunt puse la dispoziție pe un suport electronic, prezentarea acestora se va face pe întreaga suprafață a ecranului.

Informațiile sunt prezentate astfel încât să nu inducă în eroare consumatorii vulnerabili din punct de vedere financiar și să fie în conformitate cu oferta prezentată pe website-ul oficial al instituției de credit.

! În plus, instituțiile financiare vor afișa, la loc vizibil, în spațiul de prestare a serviciului **și placheta informativă** de mai jos, la o dimensiune minimă de 16 cm x 16 cm.

- a) information on the rights and obligations of financially vulnerable consumers, according to the legislation in force;
- b) eligibility criteria for access to a payment account with basic services;
- c) information related to the availability of payment accounts with basic services, their specific conditions of gratuity and the procedures that should be fulfilled to exercise the right of access to payment accounts with basic services;
- d) information regarding the specific services of the payment account with basic services offered;
- e) information provided by the National Authority for Consumer Protection, at its request;
- f) information and methods of access to procedures for the extrajudicial settlement of disputes between credit institutions and financially vulnerable consumers;
- g) information regarding the fact that, in order to have access to a payment account with basic services, the purchase of additional services is not mandatory;
- h) information regarding the fact that payment service providers provide account switching services between payment accounts held in the same currency, at the national level, and the procedure that should be followed to change them.

If the information is made available on an electronic medium, it will be presented on the entire surface of the screen.

The information is presented in such a way that it does not mislead financially vulnerable consumers and it is in accordance with the offer presented on the official website of the credit institution.

! In addition, financial institutions will display, in a visible place, in the service provision space, **the information plate** below, at a minimum size of 16 cm x 16 cm.

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 permisiv 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 căruia nu i se acordă un permis de ședere, 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!

Nu în ultimul rând, 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.

Ordinul 787 / 2024 intră în vigoare în termen de 30 de zile de la data publicării în *Monitorul Oficial al României*, respectiv la data de 25.10..2024.

Last but not least, to ensure the information of consumers with visual, hearing, speech or locomotion impairments, vulnerable from a financial point of view, in relation to services related to payment accounts with basic services, as well as any other requests of them related to the financial products and services offered, **the credit institutions have the obligation that, within the units:**

- a) to ensure their easy access and movement;
- b) to treat them with priority;
- c) to provide them with specific information options, either audio or by using any physical or digital means, or assistance from a person dedicated to providing them with information.

Order 787 / 2024 enters into force within 30 days from the date of publication in *Monitorul Oficial*, respectively on October 25, 2024.

Legal News este o selecție a unor elemente de noutate legislativă, cu scop strict informativ. Nu este considerată consiliere profesională și, drept urmare, Duncea Ștefănescu / DS Tax Advisory Services nu își asumă nici o responsabilitate în acest sens. Pentru întrebări suplimentare în ceea ce privește problemele expuse, vă rugăm nu ezitați să ne contactați.

Legal News contains a selection of the latest major issues occurred in the Romanian legislative framework, is intended only to provide information and, hence, shall not be deemed to provide professional advice or consultancy. Therefore, we assume no responsibility in this respect. Should you require any information related to the foregoing, please do not hesitate to contact us.



Dacă doriți să vă abonați gratuit la newsletter-ele noastre, vă rugăm trimiteți un mesaj la adresa news@duncea-stefanescu.ro, specificând numele, prenumele, funcția Dvs. și denumirea societății.

If you wish to get free subscription to our newsletters, please send a message to news@duncea-stefanescu.ro, mentioning your full name and title, as well as the name of your company.

CONTACT

Matei Dimoftache
Partner
Head of Banking



Florina Voicu
Senior Associate



Str. Gen. Athanasie Enescu, nr. 23
Sector 1, Bucharest, Romania

Tel: +4 031 228 88 50
Fax: +4 031 228 88 51

contact@duncea-stefanescu.ro
www.duncea-stefanescu.ro