



Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor

GUVERNUL ROMÂNIEI AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR

Bulevardul Aviatorilor nr.72, cod 011865, Sector 1, București, România Tel.: 021 312 12 75 Fax.: 021 314 34 62 www.anpc.ro

REFERAT

Direcția de Control și Supraveghere Piață din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor propune proiectul de act normativ anexat, prin care să fie reglementate măsurile minimale de informare a consumatorilor de către prestatorii de servicii bancare, având în vedere că pe acest segment de piață informarea consumatorilor este esențială pentru a nu prejudicia interesele economice ale consumatorilor.

Astfel, pentru corecta informare a consumatorilor și pentru a le da acestora posibilitatea să opteze în cunoștință de cauză pentru alegerea serviciilor bancare, operatorii economici din acest segment trebuie să informeze consumatorul în mod complet, corect și precis.

Considerând că:

- Dezvoltarea și diversificarea produselor financiar-bancare oferite consumatorilor și faptul că, adesea, utilizarea acestor produse nu mai este o opțiune a consumatorilor, ci o necesitate (ca, de exemplu, cardul de salariu);

- Importanța oferirii consumatorului de informații clare și în timp util cu privire la drepturile lor în domeniul serviciilor financiare și cu privire la terminologia specifică;

- Necesitatea educării continue a consumatorilor, fapt ce conduce inclusiv la prevenirea situațiilor de supraîndatorare ori a cazurilor de restanțe;

- Implicarea sectorului bancar în activitățile de informare și educare a consumatorilor contribuie implicit la formarea unui client avizat și conduce spre o creștere a încrederii în instituțiile bancare.

Și având în vedere activitatea A.N.P.C. în ceea ce privește protejarea consumatorilor persoane fizice, considerăm că este necesar aprobarea acestui act normativ care să reglementeze, în acest segment de piață, informarea consumatorilor.

ORDIN

privind unele măsuri de informare a consumatorilor

privind serviciile bancare

Având în vedere prevederile:

- art. 8 și 18 din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare,

- art. 2 din Hotărârea Guvernului nr. 882/2010 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor

- Referatul Direcției de Control și Supraveghere Piață din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor.

În temeiul art. 5 alin. (5) din Hotărârea Guvernului nr. 882/2010 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor

președintele Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor emite prezentul

ORDIN

Art. 1. Pentru corecta informare a consumatorilor de servicii bancare și a drepturilor și obligațiilor acestora, precum și pentru avertizarea consumatorilor privind îndatorarea excesivă, operatorii economici de servicii bancare sunt obligați:

- a)** să afișeze în interiorul sucursalelor bancare, la loc vizibil, pe un suport video (ecran T.V.) informații privind drepturile și obligațiile consumatorilor, conform legislației în vigoare, precum și explicații cu privire la terminologia specifică domeniului financiar bancar; de asemenea, să afișeze informații furnizate de Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor;
- b)** să asigure un spațiu permanent de minim 10% din dimensiunea ecranului T.V. pentru comunicatele Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor privind educarea și avertizarea consumatorilor privind serviciile bancare.

Art. 2. - (1) Informațiile prezentate de operatorii economici bancari trebuie să fie actualizate în conformitate cu oferta prezentată pe website-ul oficial și să cuprindă toate elementele de preț și principalele condiții ale ofertei comerciale (rată indice de referință / comision de operare, curs valutar al zilei și altele).

(2) Operatorii economici bancari nu pot folosi sistemul decât pentru promovarea produselor proprii sau ale operatorilor economici cu care au campanii comune de publicitate.

Art. 3. - (1) Suporturile de afișare vor fi instalate astfel încât să fie în câmpul vizual al consumatorilor aflați în interiorul sucursalei bancare.

(2) Suportul de afișare va fi unul digital (ecran T.V. cu diagonala de minim 70 cm) și care va fi prevăzut cu un sistem de transmitere centralizat al conținutului.

(3) Sistemul va trebui să permită actualizarea zilnică a informațiilor difuzate.

Art. 4. Operatorii economici bancari au la dispoziție 30 de zile de la data intrării în vigoare a prezentului ordin, pentru a pune în aplicare dispozițiile acestuia.

Art. 5. Prezentul ordin intră în vigoare în termen de 30 de zile de la publicarea în Monitorul Oficial al României, Partea I.