

**PARLAMENTUL REPUBLICII MOLDOVA****L E G E****privind comparabilitatea comisioanelor aferente conturilor de plăți,  
schimbarea conturilor de plăți și accesul la conturile de plăți cu servicii de  
bază**

Parlamentul adoptă prezenta lege organică.

Prezenta lege transpune Directiva (UE) 2014/92 a Parlamentului European și a Consiliului din 23 iulie 2014 privind comparabilitatea comisioanelor aferente conturilor de plăți, schimbarea conturilor de plăți și accesul la conturile de plăți cu servicii de bază, publicată în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L 257 din 28 august 2014, CELEX: 32014L0092.

**Capitolul I  
DISPOZIȚII GENERALE****Articolul 1.** Obiectul și scopul legii

(1) Prezenta lege reglementează drepturile și obligațiile consumatorilor și ale prestatorilor de servicii de plată în contextul prestării serviciilor de plată aferente unui cont de plăți; regimul de transparență și comparabilitate a comisioanelor percepute consumatorilor pentru conturile de plăți deținute de aceștia; procedura de schimbare a conturilor de plăți și facilitarea deschiderii transfrontaliere a acestora de către consumatori; accesul la conturi de plăți cu servicii de bază și supravegherea activității prestatorilor de servicii de plată în aplicarea și respectarea prezentei legi.

(2) Prezenta lege are ca scop stabilirea unui cadru legal pentru consolidarea protecției consumatorilor de servicii financiare și promovarea incluziunii financiare, prin asigurarea transparenței și comparabilității comisioanelor aferente conturilor de plăți, facilitarea schimbării acestora și garantarea accesului la un cont de plăți cu servicii de bază.

**Articolul 2.** Domeniul de aplicare a legii

(1) Prevederile prezentei legi se aplică conturilor de plăți, prin care consumatorii pot să efectueze cel puțin următoarele operațiuni:

- a) să depună numerar într-un cont de plăți;
- b) să retragă numerar dintr-un cont de plăți;
- c) să execute și să primească operațiuni de plată, inclusiv transferuri de credit, către și de la terți.

(2) Prevederile art. 4–24 se aplică prestatorilor de servicii de plată.

(3) Prevederile art. 25–32 se aplică băncilor persoane juridice din Republica Moldova și sucursalelor înființate în Republica Moldova de băncile din alte state, care activează în conformitate cu Legea nr. 202/2017 privind activitatea băncilor.

(4) Prevederile prezentei legi nu se aplică Băncii Naționale a Moldovei și Trezoreriei de Stat din cadrul Ministerului Finanțelor și serviciilor puse la dispoziție de acestea potrivit actelor normative.

### **Articolul 3.** Noțiuni principale

În sensul prezentei legi se utilizează noțiunile definite în Legea nr.114/2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică, legislația privind contractele de credit pentru consumatori, precum și următoarele noțiuni:

*autoritate de supraveghere* – Comisia Națională a Pieței Financiare (în continuare – Comisia Națională) desemnată potrivit prevederilor art. 33 alin. (1);

*bancă* – astfel, cum este definită în art. 3 al Legii nr. 202/2017 privind activitatea băncilor;

*comisioane* – toate costurile pe care consumatorul trebuie să le plătească prestatorului de servicii de plată în schimbul prestării unor servicii aferente unui cont de plăți sau în legătură cu aceste servicii;

*consumator* – persoana fizică astfel cum este definită la art. 1 din Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor;

*consumator vulnerabil din punct de vedere financiar* – persoană fizică care beneficiază, în condițiile legii, de plăți cu caracter social achitate din bugetul asigurărilor sociale de stat, inclusiv, fără a se limita la pensii, indemnizații, alocații sociale și ajutoare sociale, al cărei venit mediu lunar (venituri efectiv încasate din orice surse, care pot fi confirmate documentar) din ultimele 6 luni nu depășește salariul minim lunar pe țară stabilit de Guvern pentru anul în curs;

*ordin de plată pentru transferurile de credit programate* – dispoziție dată de un plătitor prestatorului de servicii de plată care deține contul de plăți al plătitorului, de a executa transferuri de credit la intervale regulate sau la date prestabilite;

*prestator de servicii de plată* – oricare dintre entitățile prevăzute la art. 5 din Legea nr. 114/2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică, cu excepția Băncii Naționale a Moldovei și Trezoreriei de Stat din cadrul Ministerului Finanțelor;

*prestator de servicii de plată care efectuează transferul* – prestatorul de servicii de plată, de la care se transferă informațiile necesare pentru efectuarea schimbării conturilor;

*prestator de servicii de plată destinatar* – prestatorul de servicii de plată, căruia i se transferă informațiile necesare pentru efectuarea schimbării conturilor;

*rata dobânzii creditoare* – rată la care se plătește dobândă consumatorului în legătură cu fondurile păstrate într-un cont de plăți;

*rezidenți* – persoane fizice (cetățeni ai Republicii Moldova, cetățeni străini și apatrizi), care au domiciliul în Republica Moldova, atestat cu act de identitate corespunzător, inclusiv cele care se află temporar peste hotare, consumatorii fără adresă stabilă, solicitanții de azil în temeiul Legii nr. 270/2008 privind azilul în

Republica Moldova, precum și consumatorii cărora nu li se acordă un permis de ședere, dar a căror expulzare nu este posibilă din motive de fapt sau de drept;

*rezident legal în Uniunea Europeană* – persoana fizică, care are dreptul la rezidență într-un stat membru, în temeiul dreptului Uniunii Europene sau al dreptului național, inclusiv consumatorii fără adresă stabilă și solicitanții de azil, în temeiul Convenției de la Geneva din 28 iulie 1951 privind statutul refugiaților, Protocolului la aceasta din 31 ianuarie 1967 și al altor tratate internaționale relevante la care Republica Moldova este parte;

*schimbarea conturilor sau serviciul de schimbare a conturilor* – transfer de la un prestator de servicii de plată la altul, la cererea consumatorului, fie a informațiilor referitoare la toate sau la unele dintre ordinele de plată pentru transferurile de credit programate, debitările directe recurente și încasările prin transferuri de credit recurente, executate într-un cont de plăți, fie al eventualului sold pozitiv al contului de plăți dintr-un cont de plăți într-altul sau ambele, cu sau fără închiderea vechiului cont de plăți;

*serviciu de plată* – orice activitate, astfel cum este stabilită la art. 4 din Legea nr. 114/2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică;

*servicii aferente unui cont de plăți* – toate serviciile legate de deschiderea, operarea și închiderea unui cont de plăți, inclusiv operațiunile de plată, definite la art. 2 alin. (2) pct. 7) din Legea nr. 114/2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică, precum și facilități de tip „descoperit de cont” (overdraft) și facilități de tip „descoperit de cont” (overdraft) cu aprobare tacită;

*stat membru* – stat membru al Uniunii Europene sau din cadrul Spațiului Economic European.

## **Capitolul II**

### **COMPARABILITATEA COMISIOANELOR AFERENTE CONTURILOR DE PLĂȚI**

**Articolul 4.** Lista celor mai reprezentative servicii aferente unui cont de plăți, care fac obiectul unui comision și terminologia standardizată

(1) Autoritatea de supraveghere, în baza datelor furnizate de Banca Națională a Moldovei și prestatorii de servicii de plată, întocmește și aprobă, printr-un act normativ, lista celor mai reprezentative servicii aferente unui cont de plăți (în continuare – Lista), menționate la alin. (3). Lista se publică pe pagina web oficială a autorității de supraveghere.

(2) Lista cuprinde cel puțin 10 și cel mult 20 dintre cele mai reprezentative servicii care fac obiectul unui comision, servicii oferite cel puțin de un prestator de servicii de plată la nivel național. Lista conține termenii și definițiile pentru fiecare dintre serviciile identificate.

(3) Lista cuprinde serviciile care:

a) sunt cel mai frecvent utilizate de consumatori în legătură cu contul lor de plăți;

b) generează cel mai mare cost pentru consumatori, la nivel total și per serviciu.

(4) La întocmirea Listei, autoritatea de supraveghere acordă prioritate serviciilor care îndeplinesc, în mod cumulativ, criteriile prevăzute la alin. (3). Dacă după aplicarea acestei prioritizări, numărul serviciilor incluse în Listă nu se încadrează în limitele stabilite la alin. (2), se i-au în considerare și serviciile care respectă doar unul dintre criteriile prevăzute la alin. (3).

(5) La fiecare 4 ani de la data aprobării Listei, autoritatea de supraveghere, în baza datelor furnizate de Banca Națională a Moldovei și prestatorii de servicii de plată conform criteriilor stabilite la alin. (3), evaluează Lista, și după caz, o actualizează.

(6) Autoritatea de supraveghere notifică Comisiei Europene și Autorității Bancare Europene rezultatul evaluării și, acolo unde este cazul, Lista actualizată.

(7) Lista respectă standardele tehnice de reglementare în ceea ce privește terminologia standardizată aplicabilă celor mai reprezentative servicii legate de un cont de plăți, adoptată de Comisia Europeană.

(8) La actualizarea terminologiei standardizate aplicabile celor mai reprezentative servicii legate de un cont de plăți la nivelul Uniunii Europene, autoritatea de supraveghere actualizează, în termen de 3 luni din data intrării în vigoare a acesteia, Lista la nivel național.

(9) Prestatorii de servicii de plată utilizează, atunci când oferă informații consumatorilor, termenii și definițiile din Lista actualizată.

#### **Articolul 5.** Documentul de informare cu privire la comisioane

(1) Fără a aduce atingere prevederilor art. 42 alin. (1) pct. 3) din Legea nr. 114/2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică și legislației privind contractele de credit pentru consumatori, prestatorii de servicii de plată furnizează consumatorului, înainte de a încheia un contract-cadru cu acesta, un document de informare cu privire la comisioane pe suport de hârtie sau pe un alt suport durabil, conținând termenii standardizați din Lista prevăzută la art. 4.

(2) În cazul în care prestatorul de servicii de plată oferă unul sau mai multe dintre serviciile prevăzute în Listă, acesta menționează comisionul aferent fiecărui serviciu.

(3) Documentul de informare cu privire la comisioane:

a) este succint și separat de alte documente;

b) este prezentat și aranjat în pagină astfel încât să fie clar și ușor de citit, cu caractere de dimensiuni lizibile;

c) este cel puțin la fel de clar și ușor de citit în eventualitatea în care originalul color este imprimat sau fotocopiat în alb și negru;

d) este întocmit în limba română sau într-o altă limbă, în cazul în care acest lucru a fost convenit de consumator și de prestatorul de servicii de plată;

e) cuprinde informații precise, corecte, nu induce în eroare și conține informații exprimate în moneda contului de plăți sau într-o altă monedă, în cazul în care acest lucru a fost convenit de consumator și de prestatorul de servicii de plată;

f) conține titlul „Document de informare cu privire la comisioane” în partea de sus a primei pagini, lângă un simbol comun, pentru a distinge documentul de alte materiale de informare;

g) include o declarație a prestatorului de servicii de plată, prin care se prevede faptul că documentul conține comisioane pentru cele mai reprezentative servicii aferente contului de plăți, precum și faptul că sunt furnizate în alte documente informații precontractuale și contractuale cu privire la toate serviciile.

(4) În cazul în care se oferă unul sau mai multe servicii ca parte a unui pachet de servicii aferente unui cont de plăți, documentul de informare cu privire la comisioane precizează comisionul pentru întregul pachet, serviciile incluse în pachet și cantitatea acestora.

(5) În cazul în care unul sau mai multe servicii depășesc numărul operațiunilor acoperite de comisionul stabilit pentru pachet, documentul de informare cu privire la comisioane precizează comisionul suplimentar, stabilit pentru fiecare dintre aceste servicii.

(6) Formularul documentului de informare cu privire la comisioane se aprobă prin act normativ al autorității de supraveghere.

(7) Formularul prevăzut la alin. (6) respectă standardele tehnice de punere în aplicare în ceea ce privește un format de prezentare standardizat al documentului de informare cu privire la comisioane și simbolul comun al acestuia, adoptate de Comisia Europeană.

(8) La actualizarea terminologiei standardizate la nivelul Uniunii Europene, autoritatea de supraveghere actualizează, în termen de 5 luni din data intrării în vigoare a acesteia, formularul documentului de informare cu privire la comisioane, prevăzut la alin. (6).

#### **Articolul 6. Glosarul**

(1) Prestatorii de servicii de plată pun la dispoziția consumatorilor un glosar ce conține cel puțin termenii standardizați, stabiliți în Lista prevăzută la art. 4 și definițiile acestora.

(2) Glosarul pus la dispoziție conform alin. (1), precum și alte definiții, după caz, nu sunt de natură să inducă în eroare și sunt redactate într-un limbaj clar, lipsit de ambiguitate și de termeni tehnici.

#### **Articolul 7. Disponibilitatea documentului de informare cu privire la comisioane și a glosarului**

Prestatorii de servicii de plată pun la dispoziția consumatorilor documentul de informare cu privire la comisioane și glosarul:

a) în orice moment;

b) într-un mod ușor accesibil, inclusiv persoanelor care nu sunt clienți, în formă electronică pe paginile web ale acestora, după caz, precum și în incintele prestatorilor de servicii de plată și sucursalelor acestora;

c) pe suport de hârtie sau pe alt suport durabil, în mod gratuit, la cererea consumatorilor.

#### **Articolul 8. Situația comisioanelor**

(1) Fără a aduce atingere prevederilor art. 47 și 48 din Legea nr. 114/2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică și ale legislației privind contractele de credit pentru consumatori, prestatorii de servicii de plată furnizează consumatorilor, în mod gratuit, cel puțin o dată pe an, o situație a tuturor comisioanelor suportate pe parcursul unei perioade anterioare de 12 luni împlinite, precum și, după caz, informații privind ratele dobânzilor prevăzute la art. 9 alin. (1) lit. d) și lit. e), pentru servicii legate de un cont de plăți.

(2) Prestatorii de servicii de plată utilizează termenii standardizați, stabiliți în Lista prevăzută la art. 4.

(3) Mijlocul de comunicare, utilizat pentru furnizarea situației comisioanelor, se stabilește de comun acord cu consumatorul. Situația comisioanelor se furnizează pe hârtie, cel puțin la solicitarea consumatorului.

#### **Articolul 9. Cerințe față de situația comisioanelor**

(1) În documentul referitor la situația comisioanelor, prevăzut la art. 8, se precizează cel puțin informațiile privind:

a) comisionul unitar, perceput pentru fiecare serviciu și numărul de utilizări ale serviciului pe parcursul perioadei anterioare de 12 luni împlinite;

b) comisionul perceput pentru pachet în ansamblu, numărul comisioanelor percepute pe parcursul perioadei anterioare de 12 luni împlinite și comisionul suplimentar perceput pentru orice serviciu care depășește cantitatea acoperită de comisionul perceput pentru pachet, în cazul în care serviciile sunt combinate într-un pachet;

c) quantumul total al comisioanelor suportate pe parcursul perioadei anterioare de 12 luni împlinite pentru fiecare serviciu, pentru fiecare pachet de servicii furnizat și pentru serviciile care depășesc cantitatea acoperită de comisionul perceput pentru pachet;

d) rata dobânzii pentru „descoperitul de cont” (overdraft), aplicată contului de plăți și quantumul total al dobânzii percepute referitoare la „descoperitul de cont” (overdraft) pe parcursul perioadei anterioare de 12 luni împlinite, după caz;

e) rata dobânzii creditoare, aplicată sumelor disponibile în contul de plăți și quantumul total al dobânzii acumulate pe parcursul perioadei anterioare de 12 luni împlinite, după caz;

f) quantumul total al comisioanelor percepute pentru toate serviciile furnizate pe parcursul perioadei anterioare de 12 luni împlinite.

(2) Documentul referitor la situația comisioanelor:

a) este prezentat și aranjat în pagină astfel încât să fie clar și ușor de citit, cu caractere de dimensiuni lizibile;

b) cuprinde informații precise, corecte, nu induce în eroare și conține informații exprimate în moneda contului de plăți sau într-o altă monedă, în cazul în care acest lucru a fost convenit de consumator și de prestatorul de servicii de plată;

c) conține titlul „Situația comisioanelor” în partea de sus a primei pagini, lângă un simbol comun, pentru a distinge documentul de alte materiale de informare;

d) este întocmit în limba română sau, în cazul în care acest lucru a fost convenit în mod expres de consumator și agreeat de prestatorul de servicii de plată, într-o altă limbă.

(3) Formularul documentului referitor la situația comisioanelor se aprobă prin act normativ al autorității de supraveghere.

(4) Formularul prevăzut la alin. (3) respectă standardele tehnice de punere în aplicare în ceea ce privește un format de prezentare standardizat al situației comisioanelor și simbolul comun al acesteia, adoptate de Comisia Europeană.

(5) La actualizarea terminologiei standardizate la nivelul Uniunii Europene, autoritatea de supraveghere actualizează, în termen de 5 luni din data intrării în vigoare a acesteia, formularul documentului referitor la situația comisioanelor, prevăzut la alin. (3).

#### **Articolul 10. Informații pentru consumatori**

(1) Prestatorii de servicii de plată utilizează, după caz, în cuprinsul informațiilor precontractuale și contractuale, comerciale și de promovare destinate consumatorilor, termenii standardizați, stabiliți în Lista prevăzută la art.4.

(2) Prestatorii de servicii de plată pot utiliza mărci în cadrul documentului de informare cu privire la comisioane și în cadrul documentului referitor la situația comisioanelor, ca o desemnare secundară a serviciilor respective, cu condiția ca astfel de mărci să fie utilizate în plus față de termenii standardizați, stabiliți în Lista prevăzută la art. 4.

(3) Prestatorii de servicii de plată pot utiliza mărci pentru a-și desemna serviciile în cuprinsul informațiilor lor precontractuale și contractuale, comerciale și de promovare destinate consumatorilor, cu condiția ca acestea să identifice în mod clar, după caz, termenii standardizați corespunzători, stabiliți în Lista prevăzută la art. 4.

(4) Prestatorii de servicii de plată informează consumatorii, în mod clar și neechivoc, înainte de a încheia un contract-cadru cu aceștia, cu privire la dreptul acestora de a alege între orice cont de plăți și un cont de plăți cu servicii de bază prevăzut la art.26, precum și cu privire la costurile aferente respectivelor conturi de plăți.

#### **Articolul 11. Pagina web de comparare a comisioanelor**

(1) Autoritatea de supraveghere pune la dispoziția consumatorilor o pagină web oficială, cu acces gratuit, unde pot fi comparate comisioanele percepute de către prestatorii de servicii de plată, cel puțin pentru serviciile incluse în Lista prevăzută la art. 4.

(2) Prestatorii de servicii de plată transmit autorității de supraveghere, ori de câte ori operează modificări, precum și la cererea acesteia, informații cu privire la comisioanele percepute pentru serviciile cuprinse în Lista prevăzută la art. 4, cu cel puțin 10 zile înainte de data propusă pentru intrarea în vigoare a acestora, menționând data la care modificările devin aplicabile.

(3) Modul și procedura de transmitere a informației prevăzute la alin. (2) se stabilesc în actele normative ale autorității de supraveghere.

(4) Pagina web oficială de comparare a comisioanelor prevăzută la alin. (1):

a) folosește un limbaj clar și lipsit de ambiguitate și termenii standardizați, stabiliți în Lista prevăzută la art. 4;

b) menționează clar că este administrată de autoritatea de supraveghere;

c) definește criteriile clare și obiective, pe care se bazează comparația și acordă prestatorilor de servicii de plată egalitate de tratament în rezultatele căutării;

d) furnizează informații clare și actualizate și precizează momentul ultimei actualizări;

e) include o gamă largă de oferte de conturi de plăți, care acoperă o parte semnificativă a pieței de prestare a serviciilor de plată și, în cazul în care informațiile prezentate nu reprezintă o imagine completă a acestei piețe, o declarație clară în acest sens, înaintea afișării rezultatelor;

f) pune la dispoziție o procedură de raportare a informațiilor incorecte cu privire la comisioanele publicate;

g) prezintă informațiile inclusiv prin moduri alternative de comunicare în formate accesibile pentru persoanele cu dizabilități, conform prevederilor Legii nr. 60/2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități;

h) furnizează date în format deschis, conform prevederilor Legii nr. 148/2023 privind accesul la informațiile de interes public.

(5) Pentru asigurarea informării publicului cu privire la existența paginii web oficiale de comparare a comisioanelor prevăzută la alin. (1):

a) autoritatea de supraveghere desfășoară orice acțiuni de vizibilitate și informare, inclusiv prin campanii de informare și educație financiară a consumatorilor;

b) prestatorii de servicii de plată plasează pe paginile lor web, cel puțin un link vizibil către pagina web oficială de comparare a comisioanelor, administrată de autoritatea de supraveghere.

**Articolul 12.** Conturi de plăți oferite în cadrul unui pachet, împreună cu un alt produs sau serviciu

În cazul în care un cont de plăți este deschis, ca parte a unui pachet, împreună cu un alt produs sau serviciu care nu este aferent unui cont de plăți, prestatorul de servicii de plată informează consumatorul, în mod clar și neechivoc, cu privire la:

a) posibilitatea deschiderii separate a contului de plăți și, în caz afirmativ, oferă informații separate în ceea ce privește costurile și comisioanele asociate fiecăruia dintre celelalte produse și servicii oferite în cadrul pachetului respectiv, care pot fi achiziționate în mod separat;

b) dreptul consumatorului de a alege între orice cont de plăți și un cont de plăți cu servicii de bază prevăzut la art. 26.

### **Capitolul III SCHIMBAREA CONTURILOR**

#### **Articolul 13. Serviciul de schimbare a conturilor**

(1) Prestatorii de servicii de plată furnizează servicii de schimbare a conturilor, în conformitate cu prevederile alin. (2), între conturi de plăți deținute în aceeași monedă, oricărui consumator care deschide sau deține un cont de plăți la un prestator de servicii de plată licențiat în Republica Moldova.

(2) Serviciul de schimbare a conturilor este inițiat de către prestatorul de servicii de plată destinat la solicitarea consumatorului.

(3) Serviciul de schimbare a conturilor nu se furnizează în cazul atestării oricărei din situațiile prevăzute la art. 16 lit. e).

#### **Articolul 14. Autorizarea schimbării conturilor**

(1) Prestatorul de servicii de plată destinat realizează serviciul de schimbare a conturilor la primirea autorizării din partea consumatorului. În cazul unui cont cu 2 sau mai mulți titulari, autorizarea se depune de fiecare dintre aceștia.

(2) Autorizarea din partea consumatorului se face în scris, inclusiv prin utilizarea mijloacelor electronice, iar o copie a documentului prin care consumatorul autorizează realizarea serviciului în conformitate cu alin. (1) este furnizată consumatorului.

(3) Autorizarea permite consumatorului:

a) să prezinte acordul său expres prestatorului de servicii de plată care efectuează transferul cu privire la îndeplinirea fiecăreia dintre acțiunile prevăzute la art. 15;

b) să prezinte acordul său expres prestatorului de servicii de plată destinat cu privire la îndeplinirea fiecăreia dintre acțiunile prevăzute la art. 18;

c) să identifice, în mod clar, încasările prin transfer de credit, ordinele de plată pentru transferuri de credit programate și mandatele de debitare directă, care vor fi schimbate;

d) să precizeze data de la care ordinele de plată pentru transferuri de credit programate și debitările directe trebuie executate din contul de plăți, deschis sau deținut la prestatorul de servicii de plată destinatar.

(4) Data prevăzută la alin. (3) lit. d) este de minimum 6 zile lucrătoare după data la care prestatorul de servicii de plată destinatar primește documentele transferate din partea prestatorului de servicii de plată care efectuează transferul în conformitate cu prevederile art. 16.

(5) Autorizarea este întocmită în limba română sau în orice altă limbă convenită de consumator și de prestatorul de servicii de plată.

(6) Modelul formularului documentului de autorizare privind schimbarea contului de plăți se aprobă prin act normativ al autorității de supraveghere.

(7) Prestatorul de servicii de plată și consumatorul stabilesc de comun acord, în mod clar și neechivoc, mijloacele de comunicare utilizate în procesul de schimbare a conturilor.

**Articolul 15.** Solicitarea prestatorului de servicii de plată destinatar către prestatorul de servicii de plată care efectuează transferul

În termen de 2 zile lucrătoare din data primirii autorizării prevăzute la art. 14, prestatorul de servicii de plată destinatar solicită prestatorului de servicii de plată care efectuează transferul să îndeplinească, dacă sunt prevăzute în autorizarea consumatorului, următoarele acțiuni:

a) să transmită prestatorului de servicii de plată destinatar și, în cazul în care consumatorul solicită, în mod expres, aceasta – consumatorului, o listă cu ordinele de plată pentru transferurile de credit programate existente și informațiile disponibile cu privire la mandatele de debitare directă care sunt schimbate;

b) să transmită prestatorului de servicii de plată destinatar și, în cazul în care consumatorul solicită, în mod expres, aceasta – consumatorului, informațiile privind încasările recurente prin transfer credit și debitările directe, inițiate de către creditor, executate în contul de plăți al consumatorului în ultimele 13 luni;

c) să nu mai accepte debitări directe și încasări prin transfer de credit începând cu data indicată în autorizare, în cazul în care prestatorul de servicii de plată care efectuează transferul nu pune la dispoziție un sistem pentru redirecționarea automată a încasărilor prin transfer de credit și a debitărilor directe în contul de plăți deținut de consumator la prestatorul de servicii de plată destinatar;

d) să anuleze ordinele de plată pentru transferurile de credit programate începând cu data indicată în autorizare;

e) să transfere în contul de plăți, deschis sau deținut de consumator la prestatorul de servicii de plată destinatar, orice sold pozitiv disponibil în contul de plăți al consumatorului, la data indicată de către consumator;

f) să închidă contul de plăți, deținut la prestatorul de servicii de plată care efectuează transferul, la data indicată de consumator.

**Articolul 16.** Obligațiile prestatorului de servicii de plată care efectuează transferul

La recepționarea unei solicitări din partea prestatorului de servicii de plată destinatar, prestatorului de servicii de plată care efectuează transferul este obligat să îndeplinească, dacă sunt prevăzute în autorizarea consumatorului, următoarele acțiuni:

a) să transmită, în termen de 5 zile lucrătoare, prestatorului de servicii destinatar informațiile indicate la art. 15 lit. a) și b);

b) să nu mai accepte încasări prin transfer de credit și debitări directe din contul de plăți începând cu data indicată în autorizare, în cazul în care prestatorului de servicii de plată care efectuează transferul nu pune la dispoziție un sistem pentru redirectionarea automată a încasărilor prin transfer de credit și a debitărilor directe în contul de plăți, deținut sau deschis de consumator la prestatorului de servicii de plată destinatar;

c) să anuleze ordinele de plată pentru transferurile de credit programate începând cu data indicată în autorizare;

d) să transfere soldul pozitiv disponibil din contul de plăți al consumatorului în contul de plăți, deschis sau deținut de acesta la prestatorului de servicii de plată destinatar, la data indicată în autorizare, cu excepția situației când operațiunile din cont sunt suspendate sau mijloacele bănești din cont sunt sechestrate ori blocate de către organele abilitate prin lege cu acest drept, sau sunt aplicate alte măsuri asiguratorii;

e) fără a aduce atingere prevederilor art. 45 din Legea nr. 114/2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică, să închidă contul de plăți la data indicată în autorizare, iar contul de card aferent acestuia – în termen de cel mult 30 de zile de la data depunerii autorizării de către consumator, cu excepția situațiilor în care:

– consumatorul are obligații restante în legătură cu contul de plăți în cauză și cu condiția îndeplinirii acțiunilor prevăzute la lit. a), b) și d);

– contul este utilizat pentru alte servicii contractate de către consumator;

– operațiunile din cont sunt suspendate sau mijloacele bănești din cont sunt sechestrate ori blocate, de către organele abilitate prin lege cu acest drept, sau alte măsuri asiguratorii.

**Articolul 17.** Informarea privind neacceptarea plății sau imposibilitatea de închidere a contului de plăți

(1) În cazul prevăzut la art. 16 lit. b), în termen de 2 zile lucrătoare de la data neacceptării încasărilor, prestatorului de servicii de plată care efectuează transferul informează plătitorul sau beneficiarul plății cu privire la motivul neacceptării operațiunii de plată.

(2) În cazul în care închiderea contului de plăți nu este posibilă conform prevederilor art. 16 lit. e), prestatorului de servicii de plată care efectuează transferul informează imediat consumatorul, dar nu mai târziu de data indicată în autorizare.

### **Articolul 18.** Obligațiile prestatorului de servicii de plată destinatar

(1) În termen de 5 zile lucrătoare de la data la care sunt primite informațiile solicitate de la prestatorul de servicii de plată care efectuează transferul, prevăzute la art. 15, prestatorul de servicii de plată destinatar este obligat să îndeplinească următoarele acțiuni, dacă sunt prevăzute în autorizare și astfel cum sunt prevăzute în aceasta și în măsura în care informațiile furnizate de prestatorul de servicii de plată care efectuează transferul sau de consumator împuternicesc prestatorul de servicii de plată destinatar să facă astfel:

a) stabilește ordinele de plată pentru transferurile de credit programate solicitate de consumator și le execută începând cu data indicată în autorizare;

b) efectuează eventualele pregătiri necesare pentru a accepta debitările directe și le acceptă începând cu data indicată în autorizare;

c) informează consumatorul, după caz, cu privire la drepturile acestuia în conformitate cu prevederile Regulamentului cu privire la transferul de credit, debitarea directă și atribuirea codurilor IBAN, aprobat prin Hotărârea Comitetului executiv al Băncii Naționale a Moldovei;

d) informează plătitorii menționați în autorizare, care efectuează plăți recurente prin transfer de credit în contul de plăți al consumatorului, despre detaliile contului de plăți al acestuia deținut la prestatorul de servicii de plată destinatar și transmite plătitorilor o copie a autorizării consumatorului, din care să reiasă acordul acestuia de schimbare a contului;

e) informează beneficiarii plăților menționați în autorizare, care folosesc o facilitate de debitare directă pentru a colecta fonduri din contul de plăți al consumatorului, despre detaliile aferente contului de plăți deținut de consumator la prestatorul de servicii de plată destinatar și despre data de la care debitările directe sunt colectate din contul de plăți respectiv și transmite beneficiarilor plăților o copie a autorizării consumatorului.

(2) Obligațiile prevăzute la alin. (1) se aplică exclusiv în măsura în care serviciile respective sunt oferite tuturor consumatorilor care dețin conturi de plăți.

### **Articolul 19.** Furnizarea de informații lipsă

(1) În cazurile prevăzute la art. 18 lit. d) și e), dacă prestatorul de servicii de plată destinatar nu deține toate informațiile de care are nevoie pentru a-l informa pe plătitor sau beneficiar, acesta solicită consumatorului sau, după caz, prestatorului de servicii de plată care efectuează transferul să furnizeze informațiile care lipsesc.

(2) În cazul în care consumatorul alege să furnizeze personal informațiile prevăzute la art. 18 lit. d) și e) plătitorilor sau beneficiarilor plății, în locul oferirii, în conformitate cu prevederile art. 14, a acordului specific prestatorului de servicii de plată destinatar de a face acest lucru, prestatorul de servicii de plată destinatar furnizează consumatorului scrisori standard, ce cuprind detalii privind contul de plăți și data începerii indicată în autorizare, în termenul prevăzut la art.18.

**Articolul 20.** Continuitatea serviciilor de plată în timpul schimbării conturilor  
Fără a aduce atingere prevederilor art. 53 alin. (2) din Legea nr. 114/2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică, prestatorul de servicii de plată care efectuează transferul nu blochează instrumentele de plată înainte de data indicată în autorizarea consumatorului, astfel încât prestarea serviciilor de plată către consumator să nu fie întreruptă în timpul prestării serviciului de schimbare a conturilor.

**Articolul 21.** Facilitarea deschiderii transfrontaliere de conturi de plăți pentru consumatori

(1) În cazul în care un consumator îl informează pe prestatorul său de servicii de plată că dorește să deschidă un cont de plăți la un prestator de servicii de plată, aflat într-un alt stat membru, la primirea unei astfel de solicitări, prestatorul de servicii de plată la care consumatorul deține contul de plăți, îndeplinește următoarele acțiuni:

a) furnizează, în mod gratuit, consumatorului o listă a tuturor ordinelor de plată pentru transferurile de credit programate active la momentul respectiv și mandatele de debitare directă generate de către debitor, în cazul în care acestea sunt disponibile, și informațiile disponibile privind încasările recurente prin transfer de credit și debitările directe inițiate de către creditor executate în contul de plăți al consumatorului în ultimele 13 luni;

b) cu excepția situației când operațiunile din cont sunt suspendate sau mijloacele bănești din cont sunt sechestrate ori blocate de către organele abilitate prin lege cu acest drept, transferă soldul pozitiv disponibil în contul de plăți, deținut de consumator, către contul de plăți deschis sau deținut de consumator la noul prestator de servicii de plată, cu condiția ca solicitarea să includă informații complete, care să permită identificarea noului prestator de servicii de plată și a contului de plăți al consumatorului;

c) închide, după caz, contul de plăți deținut de consumator.

(2) Lista prevăzută la alin. (1) lit. a) nu implică nicio obligație pentru noul prestator de servicii de plată de a institui servicii pe care nu le oferă.

(3) Fără a aduce atingere prevederilor art. 45 din Legea nr. 114/2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică, și în cazul în care nu este aplicabilă vreuna din situațiile indicate la art. 16 lit. e) cu privire la imposibilitatea de închidere a contului de plăți, prestatorul de servicii de plată la care consumatorul deține contul de plăți respectiv, îndeplinește acțiunile prevăzute la alin. (1) la data indicată de consumator, care este de cel puțin 6 zile lucrătoare, calculate de la primirea de către prestatorul de servicii de plată respectiv a solicitării consumatorului, cu excepția cazului în care consumatorul și prestatorul de servicii de plată au convenit altfel.

(4) Prestatorul de servicii de plată informează imediat consumatorul, dar nu mai târziu de data indicată de consumator, în cazul în care închiderea contului său de plăți nu este posibilă conform prevederilor art. 16 lit. e).

#### **Articolul 22.** Comisioane conexe serviciului de schimbare a conturilor

(1) Consumatorii au acces gratuit la informațiile lor personale privind ordinele de plată pentru transferurile de credit programate existente, încasările recurente prin transfer de credit și debitările directe, deținute de prestatorul de servicii de plată care efectuează transferul sau de prestatorul de servicii de plată destinatar.

(2) Prestatorul de servicii de plată care efectuează transferul furnizează, în mod gratuit, informațiile solicitate de către prestatorul de servicii de plată destinatar în conformitate cu prevederile art. 16 lit. a).

(3) În cazul în care prestatorul de servicii de plată care efectuează transferul percepe consumatorului comisioane pentru închiderea contului de plăți deținut la acesta, comisioanele respective sunt stabilite în conformitate cu prevederile art. 45 alin. (2), (3) și (5) din Legea nr. 114/2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică.

(4) În cazul în care prestatorul de servicii de plată care efectuează transferul sau prestatorul de servicii de plată destinatar percepe consumatorului alte comisioane decât cele menționate la alin. (1)–(3), pentru orice serviciu furnizat în conformitate cu prevederile art. 13–20, aceste comisioane nu trebuie să depășească costurile efective ale prestatorului de servicii de plată respectiv.

#### **Articolul 23.** Pierderi financiare ale consumatorilor

(1) Orice pierdere financiară, inclusiv comisioane și dobânzi, suferită de consumator și care decurge direct din nerespectarea de către oricare dintre prestatorii de servicii de plată, implicați în procesul de schimbare a conturilor, a obligațiilor ce le revin în conformitate cu prevederile art. 13–20, este restituită consumatorului de către prestatorul de servicii de plată căruia îi este imputată pierderea, fără întârziere, în termen de cel mult de 5 zile din data producerii pierderii.

(2) Răspunderea în temeiul alin. (1) nu intervine în condițiile unui impediment justificat aflat în afara controlului prestatorului de servicii de plată care le invocă, ale căror consecințe nu ar fi putut să fie evitate în pofida tuturor eforturilor depuse în acest sens, sau în cazul în care un prestator de servicii de plată are alte obligații, prevăzute în legislația națională.

(3) Prevederile alin. (2) se aplică, în mod corespunzător, în cazul în care un prestator de servicii de plată are obligații, prevăzute în acte juridice ale Uniunii Europene.

#### **Articolul 24.** Informații privind serviciul de schimbare a conturilor de plăți

(1) Prestatorul de servicii de plată pune la dispoziția consumatorilor informații privind serviciul de schimbare a conturilor de plăți referitoare la:

- a) rolurile și obligațiile prestatorului de servicii de plată care efectuează transferul și ale prestatorului de servicii de plată destinat pentru fiecare etapă a procesului de schimbare a conturilor de plăți, potrivit prevederilor art. 13–20;
  - b) termenul de finalizare a fiecărei etape de schimbare a contului de plăți;
  - c) comisioanele percepute aferente serviciului de schimbare a conturilor de plăți, dacă este cazul;
  - d) informațiile care vor fi solicitate de la consumator;
  - e) procedurile de soluționare a litigiilor prevăzute la art. 35 alin. (2).
- (2) Informațiile prevăzute la alin. (1) se pun la dispoziție, în mod gratuit, pe suport de hârtie sau pe alt suport durabil, la toate sediile prestatorului de servicii de plată la care consumatorii pot avea acces, și sunt în permanență disponibile, în formă electronică, pe pagina web a acestuia și se furnizează consumatorilor la cerere.

## **Capitolul IV**

### **ACCESUL LA CONTURILE DE PLĂȚI**

#### **Articolul 25. Nediscriminarea**

(1) La deschiderea sau utilizarea unui cont de plăți, inclusiv a unui cont de plăți cu servicii de bază consumatorii rezidenți în Republica Moldova nu fac obiectul discriminării de către bănci, direct sau indirect, inclusiv din motive de naționalitate, loc de reședință sau oricare din criteriile stabilite de Legea nr. 121/2012 cu privire la asigurarea egalității.

(2) Prevederile alin. (1) se aplică, în mod corespunzător, în cazul consumatorilor rezidenți legali în Uniunea Europeană.

#### **Articolul 26. Dreptul de acces la un cont de plăți cu servicii de bază**

(1) Toate băncile oferă consumatorilor conturi de plăți cu servicii de bază prevăzute la art. 28, pentru a garanta accesul la acestea al tuturor consumatorilor de pe teritoriul național.

(2) Consumatorii care nu dețin, la momentul solicitării, un alt cont de plăți, inclusiv un cont de plăți cu servicii de bază, la nicio altă bancă, beneficiază de deschiderea unui cont de plăți cu servicii de bază.

(3) La îndeplinirea condiției prevăzute la alin. (2), băncile se pot baza pe o declarație pe propria răspundere, semnată de consumator sau pe informațiile obținute prin accesarea datelor din registrele publice, inclusiv din Registrul conturilor de plăți și bancare, al casetelor de siguranță ale persoanelor fizice și juridice gestionat de Serviciul Fiscal de Stat. În cazul în care refuzul de deschidere a contului se întemeiază pe date extrase dintr-un registru public, prestatorii de servicii de plată sunt degrevați de orice răspundere.

(4) Consumatorii rezidenți în Republica Moldova, inclusiv consumatorii fără adresă stabilă și solicitanții de azil, precum și consumatorii cărora nu li se acordă un permis de ședere, dar a căror expulzare nu este posibilă din motive de fapt sau de

drept, au dreptul să deschidă și să utilizeze un cont de plăți cu servicii de bază, oferite de bănci.

(5) Prevederile alin. (4) se aplică, în mod corespunzător, în cazul consumatorilor rezidenți legali în Uniunea Europeană.

(6) Procedura pe care consumatorul o urmează pentru a deschide și a utiliza un cont de plăți cu servicii de bază nu este mai dificilă sau împovărătoare pentru consumator decât procedura pentru a deschide un cont de plăți, altul decât cel cu servicii de bază.

(7) În cazul în care se constată că procedura pe care consumatorul o urmează pentru a deschide și a utiliza un cont de plăți cu servicii de bază este dificilă sau împovărătoare pentru consumator, autoritatea de supraveghere dispune măsuri executorii.

(8) Băncile deschid conturi de plăți cu servicii de bază sau, după caz, refuză cererea consumatorului privind deschiderea unui cont de plăți cu servicii de bază, fără întârzieri nejustificate, în termen de cel mult 10 zile lucrătoare după primirea unei cereri complete.

(9) Accesul la un cont de plăți cu servicii de bază nu este condiționat de achiziționarea unor servicii suplimentare sau a unor acțiuni ale băncii, cu excepția cazului în care achiziționarea acestora din urmă reprezintă o condiție care trebuie îndeplinită de toți clienții băncii.

(10) Deschiderea și utilizarea unui cont de plăți cu servicii de bază, în temeiul prezentei legi, se fac fără a aduce atingere prevederilor Legii nr. 308/2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.

(11) Orice trimiteri din capitolul IV la „bănci” se citesc ca trimiteri la „bănci persoane juridice din Republica Moldova și sucursalele înființate în Republica Moldova de băncile din alte state, care activează în conformitate cu Legea nr. 202/2017 privind activitatea băncilor”, la forma gramaticală corespunzătoare.

**Articolul 27.** Refuzul privind deschiderea unui cont de plăți cu servicii de bază

(1) Băncile refuză o cerere privind deschiderea unui cont de plăți cu servicii de bază în următoarele situații:

a) consumatorul deține deja un cont de plăți la o bancă de pe teritoriul național, care îi permite să folosească serviciile enumerate la art. 28 alin. (1), cu excepția cazului în care consumatorul declară că i-a fost notificată închiderea contului;

b) deschiderea unui astfel de cont contravine dispozițiilor Legii nr. 308/2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.

(2) În caz de refuz, după luarea deciziei, banca:

a) informează imediat consumatorul, dar nu mai târziu de 2 zile după primirea cererii, în legătură cu refuzul și motivul specific al acestuia, în scris și gratuit, cu excepția cazului în care această informare contravine obiectivelor de securitate

națională și de ordine publică sau dispozițiilor Legii nr. 308/2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului;

b) consiliază consumatorul cu privire la procedura de depunere a unei reclamații împotriva băncii, care a refuzat acordarea dreptului de acces la un cont de plăți cu servicii de bază, la dreptul consumatorului de a contacta autoritatea de supraveghere și/sau entitatea de soluționare alternativă a litigiilor desemnată, indicând inclusiv datele de contact relevante.

(3) Refuzul băncii de a deschide un cont de plăți cu servicii de bază nu aduce atingere dreptului consumatorului de a depune o nouă cerere, dacă motivele care au determinat refuzul au fost înlăturate, cu respectarea dispozițiilor Legii nr. 308/2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.

**Articolul 28.** Caracteristicile unui cont de plăți cu servicii de bază

(1) Un cont de plăți cu servicii de bază cuprinde serviciile care permit:

a) toate operațiunile necesare pentru deschiderea, administrarea și închiderea unui cont de plăți;

b) depunerea de fonduri într-un cont de plăți;

c) retrageri de numerar pe teritoriul Republicii Moldova sau a Uniunii Europene dintr-un cont de plăți la ghișeu sau la bancomate, în timpul sau în afara programului de lucru al băncii;

d) efectuarea următoarelor operațiuni de plată pe teritoriul Republicii Moldova sau al Uniunii Europene:

– debitări directe;

– operațiuni de plată printr-un card de plată, inclusiv plăți online pentru bunuri și servicii la comercianți;

– transferuri de credit, inclusiv ordine de plată pentru transferurile de credit programate, după caz, la terminale bancare, la ghișee și prin intermediul facilităților online ale băncii.

(2) Serviciile prevăzute la alin. (1) se oferă de bănci în măsura în care acestea le oferă deja consumatorilor care dețin conturi de plăți, altele decât un cont de plăți cu servicii de bază.

(3) Băncile oferă conturi de plăți cu servicii de bază, cel puțin în moneda națională.

(4) Accesul la un cont de plăți cu servicii de bază permite consumatorilor să execute un număr nelimitat de operațiuni, utilizând serviciile prevăzute la alin. (1), cu respectarea dispozițiilor Legii nr. 62/2008 privind reglementarea valutară și Legii nr. 308/2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.

(5) Banca asigură consumatorului posibilitatea să gestioneze și să inițieze operațiuni de plată din contul de plăți cu servicii de bază al acestuia în incintele băncii și/sau prin intermediul facilităților online ale acesteia, după caz.

(6) Fără a aduce atingere prevederilor legislației privind contractele de credit pentru consumatori, banca poate furniza, la solicitarea expresă a consumatorului, o facilitate de tip descoperit de cont (overdraft) în legătură cu un cont de plăți cu servicii de bază.

(7) Accesul la un cont de plăți cu servicii de bază sau utilizarea acestuia nu este limitată de achiziționarea serviciilor de creditare, menționate la alin. (6) și nici nu este condiționată de aceasta.

### **Articolul 29.** Comisioane conexe contului de plăți cu servicii de bază

(1) În cazul consumatorilor vulnerabili din punct de vedere financiar, băncile oferă gratuit:

- a) serviciile prevăzute la art. 28 alin. (1) lit. a) și b);
- b) serviciile prevăzute la art. 28 alin. (1) lit. c), în cazul în care sunt furnizate la ghișeele sau bancomatele din rețeaua proprie a băncii;
- c) serviciile prevăzute la art. 28 alin. (1) lit. d) liniuța a doua.

(2) În cazul consumatorilor care nu se încadrează la noțiunea de consumator vulnerabil din punct de vedere financiar de la art. 3, băncile pot percepe comisioane rezonabile pentru serviciile prevăzute la art. 28 alin. (1).

(3) Băncile stabilesc, prin proceduri proprii transparente, mecanisme de verificare a îndeplinirii criteriului de vulnerabilitate din punct de vedere financiar de către consumatori.

(4) În scopul verificării îndeplinirii criteriului de vulnerabilitate din punct de vedere financiar de către consumator, băncile au dreptul de a accesa datele relevante privind veniturile acestuia din registrele de stat la care au acces.

(5) În evaluarea caracterului rezonabil al comisiunilor, se ține cont cel puțin de:

- a) câștigul salarial mediu net lunar în Republica Moldova, conform datelor furnizate de Biroul Național de Statistică;
- b) comisioanele medii percepute de băncile din Republica Moldova de la consumatori pentru serviciul respectiv furnizat în legătură cu conturile de plăți.

(6) Penalitățile percepute consumatorului pentru nerespectarea de către acesta a obligațiilor care îi revin prin contractul-cadru nu depășesc 0,01% pe zi de întârziere din salariul minim pe țară pentru anul în curs în cazul prevăzut la art. 29 alin. (1), respectiv din salariul mediu lunar pe economie pentru anul în curs în cazul prevăzut la art. 29 alin. (2).

### **Articolul 30.** Contractele-cadru

Contractele-cadru ce asigură accesul la un cont de plăți cu servicii de bază intră sub incidența Legii nr. 114/2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică, dacă nu se prevede altfel la art. 31 alin. (1) și (2).

### **Articolul 31.** Rezoluțiunea contractului-cadru

(1) Banca poate decide, în mod unilateral, rezoluțiunea unui contract-cadru numai în cazul în care este îndeplinită cel puțin una dintre următoarele condiții:

a) consumatorul a utilizat, în mod deliberat, contul de plăți cu servicii de bază în scopuri ilegale;

b) nu a fost efectuată nicio operațiune în contul de plăți de peste 24 de luni consecutive;

c) consumatorul a furnizat informații incorecte sau false pentru a deschide contul de plăți cu servicii de bază, în cazul în care furnizarea informațiilor corecte nu ar fi permis obținerea unui astfel de drept;

d) consumatorul nu mai este rezident al Republicii Moldova sau rezident legal în Uniunea Europeană;

e) consumatorul și-a deschis ulterior un al doilea cont de plăți la o bancă în Republica Moldova, care îi permite să utilizeze serviciile enumerate la art. 28 alin. (1).

(2) În cazul rezoluțiunii contractului-cadru din unul sau mai multe dintre motivele prevăzute la alin. (1) lit. b), d) și e), banca informează consumatorul, în scris și gratuit, cu privire la motivele și justificarea acestei încetări, cu cel puțin 2 luni înainte de data la care încetarea își produce efectele, cu excepția cazului în care această informare contravine obiectivelor de securitate națională sau de ordine publică, inclusiv dispozițiilor Legii nr. 308/2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.

(3) În cazul în care banca decide rezoluțiunea contractului-cadru în conformitate cu prevederile alin. (1) lit. a) și c), rezoluțiunea produce efecte imediat.

(4) În notificarea de rezoluțiune a contractului-cadru, banca trebuie să comunice consumatorului informații privind:

a) procedura de depunere a unei reclamații împotriva rezoluțiunii, dacă este cazul;

b) dreptul consumatorului de a contacta autoritatea de supraveghere și/sau entitatea de soluționare alternativă a litigiilor, furnizând datele de contact relevante.

### **Articolul 32.** Informații generale privind conturile de plăți cu servicii de bază

(1) Pentru asigurarea informării publicului în legătură cu serviciile aferente conturilor de plăți cu servicii de bază:

a) autoritatea de supraveghere pune la dispoziția consumatorilor, în special celor care nu beneficiază de servicii bancare, celor vulnerabili din punct de vedere financiar și mobili, informații clare și inteligibile cu privire la dreptul acestora de a deschide și utiliza un cont de plăți cu servicii de bază, precum și dreptul de a sesiza autoritatea de supraveghere și la procedurile de soluționare alternativă a litigiilor în legătură cu încălcarea dispozițiilor prezentei legi de către prestatorii de servicii de plată;

b) băncile pun la dispoziția consumatorilor, în mod gratuit, informații și asistență accesibile privind serviciile specifice ale contului de plăți cu servicii de

bază oferit, condițiile generale de tarifare ale acestora, precum și procedurile ce trebuie urmate pentru exercitarea dreptului de acces la conturi de plăți cu servicii de bază.

(2) Informațiile prevăzute la alin. (1) lit. b) clarifică faptul că, pentru a avea acces la un cont de plăți cu servicii de bază, nu este obligatorie achiziționarea unor servicii suplimentare.

## **Capitolul V**

### **AUTORITATEA DE SUPRAVEGHERE ȘI SOLUȚIONAREA ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR**

#### **Articolul 33.** Autoritatea de supraveghere

(1) Autoritatea de supraveghere privind respectarea prezentei legi este Comisia Națională.

(2) Comisia Națională notifică Comisia Europeană și Autoritatea Bancară Europeană cu privire la desemnarea sa ca autoritate de supraveghere.

(3) Autoritatea de supraveghere furnizează Comisiei Europene, o dată la 2 ani, informații privind:

a) respectarea de către prestatorii de servicii de plată a prevederilor art. 5–10;  
b) respectarea cerințelor privind asigurarea existenței paginii web oficiale de comparare a comisioanelor, în temeiul art. 11;

c) numărul conturilor de plăți, care au făcut obiectul schimbării și procentul de cereri de schimbare a conturilor de plăți care au fost refuzate;

d) numărul băncilor care oferă conturi de plăți cu servicii de bază, numărul de astfel de conturi care au fost deschise și procentul de cereri de deschidere a unui cont de plăți cu servicii de bază, care au fost refuzate.

(4) Modul și procedura de transmitere de către prestatorii de servicii de plată a informațiilor solicitate în conformitate cu prevederile alin. (3), se stabilesc prin actul normativ al autorității de supraveghere.

#### **Articolul 34.** Cooperarea autorității de supraveghere cu alte autorități competente din statele membre

(1) Autoritatea de supraveghere este autoritatea de contact pentru asigurarea cooperării cu autoritățile competente din celelalte state membre.

(2) Comisia Națională, în calitate de autoritate de contact, informează Comisia Europeană și celelalte state membre despre faptul că este desemnată să primească cererile de schimb de informații sau de cooperare.

(3) Autoritatea de supraveghere cooperează cu autoritățile competente din statele membre ori de câte ori este necesar pentru îndeplinirea atribuțiilor prevăzute în prezenta lege.

(4) Autoritatea de supraveghere acordă asistență autorităților competente ale celorlalte state membre, inclusiv prin schimb de informații și cooperare în cadrul

activităților de investigare sau de supraveghere a pieței financiare și a participanților acesteia.

(5) Comisia Națională, în calitate de autoritate de contact, comunică și, la rândul său, solicită de la autoritățile competente ale statelor membre care au fost desemnate ca autorități de contact, fără întârzieri nejustificate, informațiile necesare în scopul îndeplinirii atribuțiilor prevăzute în prezenta lege.

(6) Comisia Națională, în calitate de autoritate de contact, în cadrul schimbului de informații cu alte autorități competente, poate preciza, în momentul comunicării, că informațiile respective nu pot fi divulgate fără acordul său expres, caz în care respectivele informații pot fi transmise doar în scopurile pentru care autoritatea și-a dat acordul.

(7) Comisia Națională, în calitate de autoritate de contact, nu transmite informațiile primite de la alte autorități competente din alte state membre altor organizații sau persoane fizice ori juridice fără acordul expres al autorităților competente, care au comunicat informațiile și face acest lucru exclusiv în scopurile pentru care autoritățile respective și-au dat acordul, cu excepția unor circumstanțe justificate corespunzător, caz în care aceasta informează de îndată autoritatea de contact care a transmis informațiile.

(8) Comisia Națională, în calitate de autoritate de contact, nu poate refuza să dea curs unei cereri de cooperare la desfășurarea unei investigații sau activități de supraveghere sau să facă schimb de informații, în conformitate cu prevederile alin. (5)–(7), cu excepția cazului când:

a) o procedură judiciară pentru aceleași fapte și împotriva aceluiași persoane a fost deja începută în Republica Moldova;

b) o hotărâre definitivă pentru aceleași fapte și împotriva aceluiași persoane a fost deja pronunțată în Republica Moldova;

c) investigația, verificarea la fața locului, activitatea de supraveghere sau schimbul de informații riscă să afecteze suveranitatea, securitatea națională sau ordinea publică a Republicii Moldova.

(9) În caz de refuz întemeiat pe motivele prevăzute la alin. (8), Comisia Națională, în calitate de autoritate de contact, informează autoritatea competentă solicitantă din alt stat membru într-un mod cât mai detaliat posibil.

(10) Autoritatea de supraveghere poate sesiza Autoritatea Bancară Europeană în cazul în care este refuzată o cerere de cooperare, în special un schimb de informații, sau când nu i s-a dat curs, în termen de 45 zile, și poate solicita asistența Autorității Bancare Europene. În această situație, orice decizie cu caracter obligatoriu luată de Autoritatea Bancară Europeană trebuie respectată de autoritatea competentă în cauză, indiferent dacă aceasta este membră sau nu a Autorității Bancare Europene.

### **Articolul 35. Soluționarea alternativă a litigiilor**

(1) În cazul în care un consumator constată că prestatorul de servicii de plată acționează cu încălcarea prevederilor prezentei legi, acesta are dreptul de a depune o plângere la prestatorul de servicii de plată. Prestatorii de servicii de plată recepționează și înregistrează reclamațiile consumatorilor și iau toate măsurile necesare pentru a răspunde la reclamații, în condițiile prevăzute de Legea nr. 192/1998 privind Comisia Națională a Pieței Financiare.

(2) Pentru soluționarea pe cale amiabilă a eventualelor litigii și fără a se aduce atingere dreptului consumatorilor de a iniția acțiuni în justiție împotriva prestatorilor de servicii de plată care au încălcat dispozițiile prezentei legi ori dreptului acestora de a sesiza autoritatea de supraveghere, consumatorii au dreptul de a recurge și la soluționarea alternativă a litigiilor, potrivit prevederilor Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, și ale Legii nr. 137/2015 cu privire la mediere.

## **Capitolul VI ÎNCĂLCĂRI ȘI SANCTIUNI**

### **Articolul 36. Măsuri executorii și sancțiuni**

(1) Încălcarea prevederilor prezentei legi atrage răspunderea administrativă și civilă a prestatorului de servicii de plată sau, după caz, a persoanei cu funcție de răspundere a prestatorului de servicii de plată, în conformitate cu legislația.

(2) În cazul nerespectării prevederilor prezentei legi, autoritatea de supraveghere poate aplica:

- a) avertisment în formă scrisă;
- b) amendă;
- c) măsuri executorii.

(3) Sancțiunea prevăzută la alin. (2) lit. a) se aplică dacă, pe parcursul ultimului an înainte de săvârșirea acesteia, prestatorul de servicii de plată nu a fost sancționat pentru aceeași încălcare sau pentru o încălcare similară a prezentei legi și care nu are ca efect cauzarea de prejudicii consumatorilor.

(4) Amenda aplicată în temeiul prezentului capitol se varsă la bugetul de stat.

(5) Măsura executorie prevăzută la alin. (2) lit. c), poate fi aplicată concomitent cu măsurile de sancționare prevăzute la alin. (2) lit. a) și b) din prezentul articol.

(6) În sensul alin. (5), autoritatea de supraveghere este în drept să dispună prestatorilor de servicii de plată orice măsuri executorii, necesare și proporționale pentru încetarea încălcărilor, aducerea activității acestora în conformitate cu dispozițiile prezentei legi și înlăturarea consecințelor produse consumatorilor, inclusiv prin restabilirea situației anterioare încălcării și restituirea sumelor percepute fără temei legal.

(7) Persoana cu funcție de răspundere a prestatorului de servicii de plată este pasibilă de răspundere administrativă în conformitate cu dispozițiile art. 39 în cazul în care prestatorul de servicii de plată a săvârșit, în mod repetat, o încălcare pentru care a fost anterior sancționat cu amendă, iar repetarea a avut loc în cadrul termenului de prescripție aplicabil, calculat de la data comiterii primei încălcări.

### **Articolul 37. Prescripția răspunderii administrative**

- (1) Prescripția înlătură răspunderea prevăzută de prezentul capitol.
- (2) Termenul general de prescripție a răspunderii prevăzute de prezentul capitol este de 36 de luni.
- (3) Termenul de prescripție curge de la data săvârșirii încălcării.
- (4) În cazul săvârșirii unei noi încălcări de către aceeași persoană, termenul de prescripție se calculează pentru fiecare încălcare separat.

### **Articolul 38. Individualizarea sancțiunilor**

- (1) Sancțiunile aplicate de autoritatea de supraveghere trebuie să fie eficiente, proporționale cu gravitatea faptei și disuasive.
- (2) La stabilirea tipului sancțiunii și a cuantumului amenzii, autoritatea de supraveghere examinează circumstanțele relevante ale săvârșirii faptei, inclusiv următoarele aspecte, după caz:
  - a) gravitatea și durata faptei;
  - b) prejudiciile cauzate consumatorilor și altor persoane ale căror drepturi pot fi lezate, în măsura în care pot fi determinate;
  - c) gradul de cooperare cu autoritatea de supraveghere;
  - d) încălcările săvârșite anterior;
  - e) orice posibile consecințe sistematice ale faptei săvârșite.

### **Articolul 39. Amenda**

Amenda se aplică în următoarele cazuri:

- 1) încălcarea de către prestatorul de servicii de plată a prevederilor art. 4 alin. (9), art. 5 alin. (1)–(5), art. 6–8, art. 9 alin. (1) și (2), art. 10, art. 11 alin. (2) și alin. (5) lit. b), art. 12 – 20, art. 21 alin. (1), (3) și (4), art. 22, art. 23 alin. (1) și art. 24, se sancționează cu amendă de la 5 000 lei până la 25 000 lei.
- 2) încălcarea de către bănci a prevederilor art. 25, art. 26 alin. (1) și (2), (4) – (6), (8) și (9), art. 28 alin. (1) și (2), art. 29 alin. (1)–(3), alin. (5) și (6), art. 31 și 32 alin. (1) lit. b), se sancționează cu amendă de la 5 000 lei până la 25 000 lei.

### **Articolul 40. Publicarea sancțiunilor**

- (1) Autoritatea de supraveghere publică pe pagina sa web oficială deciziile privind aplicarea sancțiunilor pentru nerespectarea prezentei legi, în termen de cel mult 10 zile de la data adoptării. În cazul în care sancțiunea aplicată a fost contestată în condițiile legii, autoritatea de supraveghere publică informațiile privind etapa la care se află contestarea și rezultatul acesteia.
- (2) Deciziile care conțin date cu caracter personal, precum și cele care conțin informații care constituie secret bancar, secret comercial sau secret medical se publică pe site-ul web oficial al Comisiei Naționale cu anonimizarea datelor aferente petiționarului și a altor date pe care Comisia Națională le consideră că pot afecta interesele acestuia.

## **Capitolul VII**

### **DISPOZIȚII FINALE ȘI TRANZITORII**

#### **Articolul 41. Dispoziții finale**

(1) Prezenta lege intră în vigoare la expirarea a 12 luni de la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova.

(2) Prin derogare de la prevederile alin. (1):

a) prevederile capitolului III intră în vigoare la expirarea a 24 luni de la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova;

b) la data aderării Republicii Moldova la Uniunea Europeană, intră în vigoare prevederile:

- art. 4 alin. (6);

- art. 21;

- art. 23 alin. (3);

- art. 25 alin. (2);

- art. 26 alin. (5);

- art. 28 alin. (1) lit. c) și d), în partea ce ține de serviciile aferente contului de plăți cu servicii de bază efectuate pe teritoriul Uniunii Europene;

- art. 31 alin. (1) lit. d), în partea ce ține de condițiile de rezoluțiune unilaterală a contractului-cadru pentru consumatorii rezidenți în Uniunea Europeană;

- art. 33 alin. (2) și (3);

- art. 34.

(3) Comisia Națională, în termen de 12 luni de la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova:

a) va aproba actele normative necesare punerii în aplicare a prezentei legi;

b) va pune la dispoziția consumatorilor pagina web oficială de comparare a comisioanelor prevăzută la art. 11.

(4) Guvernul, în termen de 12 luni de la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova, va aduce actele sale normative în conformitate cu prezenta lege.

#### **Articolul 42. Dispoziții tranzitorii**

Prevederile prezentei legi se aplică inclusiv contractelor-cadru în sensul Legii nr. 114/2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică în curs de derulare la data intrării în vigoare a acesteia, cu excepția prevederilor art. 26–32.

**PREȘEDINTELE PARLAMENTULUI**