

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor - ANPC - Ordin nr. 164/2011 din 30 august 2011

Ordinul nr. 164/2011 privind unele măsuri de informare a consumatorilor de către societățile financiare bancare și nebankare

În vigoare de la 01 ianuarie 2012

*Consolidarea din data de 17 august 2023 are la bază publicarea din Monitorul Oficial, Partea I nr. 620 din 01 septembrie 2011 și include modificările aduse prin următoarele acte: Ordin 228/2011;
Ultimul amendament în 14 decembrie 2011.*

**) Potrivit art. I, pct. 2 din Ordinul președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor nr. 228/2011, Ordinul președintelui Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor nr. 164/2011 intră în vigoare la data de 1 aprilie 2012, pentru unitățile din mediul urban, respectiv 1 iulie 2012, pentru unitățile din mediul rural.*

Având în vedere:

- Referatul Direcției de control și supraveghere piață din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor nr. 1/878 din 3 iunie 2011;
- prevederile art. 8, art. 9¹ alin. (1) și art. 18 din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare, și ale art. 2 din Hotărârea Guvernului nr. 882/2010 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor;

în temeiul art. 5 alin. (5) din Hotărârea Guvernului nr. 882/2010,

președintele Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor emite prezentul ordin.

Art. 1. - (1) Pentru corecta informare a consumatorilor, prestatorii de servicii financiare sunt obligați să afișeze în interiorul unităților, la loc vizibil, pe un suport video - ecran TV - următoarele:

a) informații privind drepturile și obligațiile consumatorilor, conform legislației în vigoare;

b) explicații cu privire la terminologia specifică domeniului financiar-bancar;

c) informații furnizate de Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, la solicitarea acesteia.

(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.

Art. 2. - Prezentarea informațiilor menționate la art. 1 se va face pe întreaga suprafață a ecranului, cu excepția benzii scroll, la intervale de 45 de minute, cu durata de 15 minute.

Art. 3. - (1) Prestatorii de servicii financiare au obligația să asigure, permanent, un spațiu sub formă de bandă scroll, pe care se vor derula informații referitoare la prețul aferent produselor financiare oferite consumatorilor, în principal: comisionul de administrare a contului curent, comisioanele de retragere la ghișeu și ATM, comisionul de depunere, comisioanele aferente serviciului de Internet banking, valorile indicilor de referință utilizați în contractele de credit, dobânzile acordate la depozite și alte produse de economisire.

(2) Informațiile menționate la alin. (1) sunt în conformitate cu oferta prezentată pe website-ul oficial.

(3) Banda scroll va avea o dimensiune de minimum 10% din suprafața ecranului.

Art. 4. - (1) Suporturile de afișare vor fi instalate astfel încât să fie în câmpul vizual al consumatorilor aflați în interiorul unităților.

(2) Suportul de afișare va fi unul digital - ecran TV cu diagonala de minimum 65 cm - și va fi prevăzut cu un sistem de transmitere centralizată a conținutului.

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

Art. 5. - Sunt supuse prevederilor prezentului ordin societățile financiare bancare și societățile financiare nebancare, altele decât cele de tip case de ajutor reciproc și case de amanet.

(2) Prevederile prezentului ordin se aplică numai unităților cu o suprafață de peste 100 m² și în care numărul posturilor de lucru este de minimum 7.

Art. 6. - Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I, și intră în vigoare la data de 1 aprilie 2012, pentru unitățile din mediul urban, respectiv 1 iulie 2012, pentru unitățile din mediul rural.

Președintele Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor,

Constantin Cerbulescu

București, 30 august 2011.

Nr. 164.