

## **UTILIZATORII DE SERVICII FINANCIARE:**

### **Consumatorii plătesc adesea comisioane foarte mari pentru utilizarea bancomatelor**

**Patronatul Bancar susține că nu a fost consultat în proiectul de Ordin al ANPC, care stipulează afișarea în valoare absolută a tuturor comisioanelor percepute de către bănci în tranzacțiile la ATM-uri**

Consumatorii plătesc adesea comisioane foarte mari pentru utilizarea bancomatelor, în special atunci când utilizează ATM-urile altor bănci, consideră Alin Iacob, președintele Asociației Utilizatorilor Români de Servicii Financiare (AURSF). Domnia sa a precizat: "Se poate ajunge ca, pentru aceeași sumă de bani retrasă, nivelul comisionului plătit să fie și de 6-7 ori mai mare. Tocmai din acest motiv, inițiativa Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (ANPC) de informare a consumatorului în legătură cu acest aspect este extrem de utilă pentru consumatori".

Asociația susține inițiativa ANPC de a impune prestatorilor de servicii de plată obligația de a-i informa pe consumatori în legătură cu toate comisioanele percepute atunci când utilizează terminalele ATM, precum și de a-i informa în legătură cu procedura și termenele de recuperare ale cardurilor blocate/reținute în bancomate, potrivit unui comunicat de presă.

AURSF solicită ANPC să organizeze cât mai urgent o întâlnire la care să poată să participe toate părțile interesate, pentru identificarea celor mai potrivite variante de realizare a scopului propus de proiectul de act normativ supus dezbaterii publice.

De asemenea, AURSF solicită ANPC să se implice în analiza și controlul modului în care prestatorii de servicii de plată aplică prevederile care privesc consumatorii din Directiva Serviciilor de Plată, implementată în legislația națională prin intermediul OUG 113/2009, precum și din Regulamentul Uniunii Europene nr. 924/2009.

În plus, AURSF, prin comunicatul de presă, solicită ANPC și Ministerului Finanțelor Publice să finalizeze, în cel mai scurt timp posibil, criteriile de identificare a categoriilor de plăți naționale care corespund unor plăți transfrontaliere, prevăzută de HG 1259/2010, pentru a permite aplicarea Regulamentului 924/2009 și pentru plățile efectuate în lei, așa cum România s-a angajat în fața Comisiei Europene încă de acum mai bine de trei ani.

#### **\* Băncile reclamă timpul scurt de dezbateri pe comisioanele la ATM**

Consiliul Patronatelor Bancare din România (CPBR) consideră că ar fi trebuit inițiat un proces consultativ mai amplu în legătură cu inițiativa ANPC, care să cuprindă și reprezentanți ai comunității bancare încă dinaintea publicării proiectului, pentru a putea discuta diferitele aspecte de ordin tehnic și operațional ce țin de o asemenea inițiativă și a evita, astfel, posibile reveniri asupra formei inițiale.

Un comunicat de presă al Patronatului Bancar precizează: "Va trebui ca băncile să-și facă cunoscute punctele de vedere asupra aceste inițiative și în mod independent, fiindcă fiecare are particularitățile sale, legate de numărul de clienți, numărul de ATM-uri etc. La modul general vorbind însă, este de la sine înțeles că ar trebui luați în considerare o serie de factori înainte de lansarea unui astfel de proiect, ca de pildă cadrul legal, posibilitățile tehnice de a implementa astfel de măsuri, cât și costurile asociate implementării unor asemenea aplicații, inclusiv cine va suporta aceste costuri și ce impact ar putea avea acestea în relația dintre clienți și bănci. Sunt aspecte importante, care nu pot fi trecute cu vederea în lansarea unor asemenea inițiative. Băncile membre ale CPBR sunt, bineînțeles, deschise în a discuta

aceste aspecte cu ANPC și sunt în egală măsură interesate să afle dacă ANPC a structurat această propunere legislativă pe baza unui studiu sau program care evidențiază impactul și/sau consecințele acestor măsuri așa încât să producă efecte benefice și corecte în piață. În funcție de astfel de considerente și ținând cont de faptul că, până la acest moment, băncile nu au fost consultate în privința acestei inițiative, rămâne de văzut dacă perioada de consultare propusă de ANPC (1-19 septembrie a.c.) va fi de-ajuns pentru a servi scopului avut în vedere și a contribui la întărirea echilibrului în piață".

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor propune, pentru informarea corectă, completă și precisă a consumatorilor, emiterea ordinului privind unele măsuri de informare a cetățenilor de către prestatorii de servicii de plată care desfășoară operațiuni prin intermediul ATM-urilor, conform unui comunicat postat pe site-ul instituției. Ordinul reglementează obligațiile prestatorilor de servicii, care efectuează operațiuni de plată prin intermediul cardurilor de debit și a cardurilor de credit la terminalele ATM, de a informa consumatorii asupra tuturor comisioanelor, taxelor și oricăror altor tipuri de costuri pe care trebuie să le suporte consumatorul în legătură cu contractul de prestări servicii.

Astfel, pe ecranul video al monitoarelor specifice terminalelor ATM, vor fi înscrise, în ordinea operațiunilor efectuate de consumator, toate informațiile legate de costurile tranzacției (în sumă exactă), dându-i acestuia posibilitatea de a renunța asupra efectuării acesteia sau a oricăror operațiuni ce presupun eliberare de numerar, transfer din cont, plată facturi, sau oricare alte servicii solicitate în mod expres de către consumator și efectuate prin intermediul ATM.

Ordinul reglementează și situațiile de blocare/reținere a cardului de debit/credit la terminalul ATM propriu. Astfel, prestatorii vor avea obligația de a informa consumatorii, prin semnal video de avertizare pe ecranul terminalului, cu privire la termenul maxim în care consumatorul poate reintra în posesia cardului blocat sau reținut.

De asemenea, ordinul reglementează și obligația de a informa consumatorii prin indicarea numărului de telefon la care consumatorul trebuie să apeleze în cazul în care cardul a fost blocat/reținut, precum și intervalul orar în care consumatorul poate contacta prestatorul de servicii de plată.