



Republica Moldova

PARLAMENTUL

LEGE Nr. LP170/2026
din 30.07.2026

privind comparabilitatea comisioanelor aferente conturilor de plăți, schimbarea conturilor de plăți și accesul la conturile de plăți cu servicii de bază

Publicat : 26.08.2026 în MONITORUL OFICIAL Nr. 394-397 art. 424 Data intrării în vigoare

UE

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 cadrul prestării serviciilor de plată aferente conturilor de plăți, regimul de transparență și de comparabilitate a comisioanelor percepute de la consumatori pentru conturile de plăți deținute de aceștia, procedura de schimbare a conturilor de plăți și de facilitare a deschiderii transfrontaliere a acestora pentru consumatori, accesul la conturile de plăți cu servicii de bază, precum și supravegherea activității prestatorilor de servicii de plată în ceea ce privește aplicarea și respectarea prezentei legi.

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

Articolul 2. Domeniul de aplicare a legii

(1) Prezenta lege se aplică conturilor de plăți prin care consumatorii pot efectua cel puțin următoarele operațiuni:

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

b) retragerea de numerar dintr-un cont de plăți;

c) executarea și primirea de 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 din Republica Moldova și sucursalelor înființate în Republica Moldova de bănci din alte state, care activează în conformitate cu Legea nr. 202/2017 privind activitatea băncilor.

(4) Prezenta lege nu se aplică Băncii Naționale a Moldovei și Trezoreriei de Stat din cadrul Ministerului Finanțelor, și nici serviciilor puse la dispoziție de acestea potrivit legislației.

Articolul 3. Noțiuni

Noțiunile utilizate în prezenta lege au semnificațiile prevăzute în Legea nr. 114/2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică și în legislația privind contractele de credit pentru consumatori. Adicional, se definesc următoarele noțiuni:

1. *autoritate de supraveghere* – Comisia Națională a Pieței Financiare (în continuare – *Comisia Națională*), abilitată cu funcția de supraveghere privind respectarea prezentei legi, în conformitate cu art. 33 alin. (1);

2. *bancă* – persoană juridică astfel cum este definită la art. 3 din Legea nr. 202/2017 privind activitatea băncilor;

3. *comision* – totalitatea costurilor și a penalităților, dacă există, pe care consumatorul trebuie să le plătească prestatorului de servicii de plată pentru prestarea unor servicii aferente conturilor de plăți sau în legătură cu aceste servicii;

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

5. *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 (venit efectiv încasat din orice surse, care poate fi confirmat documentar) din ultimele 6 luni nu depășește salariul minim lunar pe țară stabilit de Guvern pentru anul în curs;

6. *ordin de plată pentru transferuri de credit programate* – dispoziție, dată de 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;

7. *prestator de servicii de plată* - oricare dintre entitățile prevăzute la art. 5 alin. (1) din Legea nr. 114/2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică, cu excepția Băncii Naționale a Moldovei și a Trezoreriei de Stat din cadrul Ministerului Finanțelor;

8. *prestator de servicii de plată care efectuează transferul* - prestator de servicii de plată care transferă informațiile necesare pentru efectuarea schimbării conturilor;

9. *prestator de servicii de plată destinatar* - prestator de servicii de plată căruia i se transferă informațiile necesare pentru efectuarea schimbării conturilor;

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

11. *rezident* - persoană fizică (cetățean al Republicii Moldova, cetățean străin sau apatrid) care are domiciliul în Republica Moldova, atestat cu act de identitate corespunzător, inclusiv dacă se află temporar peste hotare, sau care este consumator fără domiciliu permanent, solicitant de azil în sensul Legii nr. 270/2008 privind azilul în Republica Moldova, precum și consumator căruia nu i se acordă permis de ședere, dar a cărui expulzare nu este posibilă din motive de fapt sau de drept;

12. *rezident legal în Uniunea Europeană* - persoană fizică care are dreptul la rezidență într-un stat membru, în temeiul legislației Uniunii Europene sau al celei naționale, inclusiv dacă nu are domiciliu permanent sau dacă este solicitant de azil în temeiul Convenției de la Geneva din 28 iulie 1951 privind statutul refugiaților, al Protocolului la aceasta din 31 ianuarie 1967 și al altor tratate internaționale relevante la care Republica Moldova este parte;

13. *schimbare a conturilor (serviciu de schimbare a conturilor)* - transfer de la un prestator de servicii de plată la altul, la cererea consumatorului, fie al informațiilor referitoare la toate sau la unele dintre ordinele de plată pentru transferuri de credit programate, la debitările directe recurente și la 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 în altul sau ambele, cu sau fără închiderea vechiului cont de plăți;

14. *serviciu de plată* - orice activitate prevăzută la art. 4 din Legea nr. 114/2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică;

15. *servicii aferente conturilor de plăți* - servicii legate de deschiderea, operarea și închiderea unui cont de plăți, inclusiv operațiunile de plată prevăzute 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;

16. *stat membru* - stat membru al Uniunii Europene sau al Spațiului Economic European.

Capitolul II

COMPARABILITATEA COMISIOANELOR

AFERENTE CONTURILOR DE PLĂȚI

Articolul 4. Lista celor mai reprezentative servicii aferente

conturilor 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, prin act normativ, lista celor mai reprezentative servicii aferente conturilor de plăți menționate la alin. (3) (în continuare – *Listă*). Lista se publică pe site-ul web oficial al autorității de supraveghere.

(2) Lista cuprinde cel puțin 10 și cel mult 20 dintre cele mai reprezentative servicii care fac obiectul unui comision, servicii prestate de cel puțin 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, condițiile prevăzute la alin. (3). Dacă, după aplicarea acestei prioritizări, numărul serviciilor incluse în Listă nu se încadrează în limitele stabilite la alin. (2), se iau în considerare și serviciile care îndeplinesc doar una dintre condițiile prevăzute la alin. (3).

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

(6) Autoritatea de supraveghere transmite Comisiei Europene și Autorității Bancare Europene rezultatul evaluării, precum și Lista actualizată, dacă este cazul.

(7) Lista trebuie să respecte standardele tehnice de reglementare în ceea ce privește terminologia standardizată aplicabilă celor mai reprezentative servicii aferente conturilor de plăți, adoptată de Comisia Europeană.

(8) În termen de 3 luni de la data intrării în vigoare a actului prin care se actualizează, la nivelul Uniunii Europene, terminologia standardizată aplicabilă celor mai reprezentative servicii aferente conturilor de plăți, autoritatea de supraveghere actualizează Lista.

(9) Prestatorii de servicii de plată, atunci când oferă informații consumatorilor, utilizează 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 ale 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 Listă.

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

(3) Documentul de informare cu privire la comisioane trebuie:

a) să fie succint și separat de alte documente;

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

c) să fie prezentat astfel încât versiunea imprimată sau fotocopiată în alb și negru a originalului să fie la fel de clară și lizibilă;

d) să fie întocmit în limba română sau în orice altă limbă convenită de consumator și de prestatorul de servicii de plată;

e) să cuprindă informații precise și corecte, să nu fie de natură să inducă în eroare, precum și 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) să conțină 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) să includă o declarație a prestatorului de servicii de plată prin care să se precizeze că documentul conține comisioane pentru cele mai reprezentative servicii aferente contului de plăți, precum și faptul că informații precontractuale și contractuale cu privire la toate serviciile sunt furnizate în alte documente.

(4) În cazul în care se prestează unul sau mai multe servicii în cadrul 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 numărul operațiunilor efectuate în cadrul unui sau mai multor servicii incluse într-un pachet depășește numărul operațiunilor acoperite de comisionul aferent pachetului, 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) trebuie să respecte standardele tehnice de punere în aplicare privind formatul de prezentare standardizat al documentului de informare cu privire la comisioane și simbolul comun al acestuia, adoptate de Comisia Europeană.

(8) În termen de 5 luni de la data intrării în vigoare a actului prin care se actualizează, la nivelul Uniunii Europene, terminologia standardizată, autoritatea de supraveghere actualizează 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 Listă și definițiile acestora.

(2) Glosarul pus la dispoziție conform alin. (1), precum și alte definiții, după caz, trebuie să nu fie de natură să inducă în eroare, dar să fie 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 site-urile web oficiale ale acestora, precum și în incintele propriilor sedii și sucursale;

c) pe suport de hârtie sau pe un 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 ultimelor 12 luni, precum și, după caz, informații privind ratele dobânzilor prevăzute la art. 9 alin. (1) lit. d) și e) pentru servicii aferente conturilor de plăți.

(2) Prestatorii de servicii de plată utilizează termenii standardizați stabiliți în Listă.

(3) Prestatorul de servicii de plată și consumatorul stabilesc de comun acord mijlocul de comunicare ce va fi utilizat la furnizarea situației comisioanelor. Indiferent de mijlocul de comunicare convenit, la cererea consumatorului, situația comisioanelor se furnizează pe suport de hârtie.

Articolul 9. Cerințe față de situația comisioanelor

(1) Documentul referitor la situația comisioanelor prevăzută la art. 8 trebuie să cuprindă cel puțin informații privind:

a) comisionul unitar perceput pentru fiecare serviciu și numărul de utilizări ale serviciului pe parcursul ultimelor 12 luni;

b) comisionul perceput pentru pachet în ansamblu, numărul comisioanelor percepute pe parcursul ultimelor 12 luni 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) cuantumul total al comisioanelor suportate pe parcursul ultimelor 12 luni 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 cuantumul total al dobânzii percepute referitoare la „descoperitul de cont” (overdraft) pe parcursul ultimelor 12 luni, după caz;

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

f) cuantumul total al comisioanelor percepute pentru toate serviciile furnizate pe parcursul ultimelor 12 luni.

(2) Documentul referitor la situația comisioanelor trebuie:

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

b) să cuprindă informații precise și corecte, să nu fie de natură să inducă în eroare, precum și să conțină 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) să conțină titlul „Situația comisioanelor” în partea de sus a primei pagini, lângă un simbol comun, pentru a distinge documentul de alte materiale de informare;

d) să fie întocmit în limba română sau în orice altă limbă convenită de consumator și de prestatorul de servicii de plată.

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

(4) Formularul prevăzut la alin. (3) trebuie să respecte standardele tehnice de punere în aplicare privind formatul de prezentare standardizat al situației comisioanelor și simbolul comun al acestuia, adoptate de Comisia Europeană.

(5) În termen de 5 luni de la data intrării în vigoare a actului prin care se actualizează, la nivelul Uniunii Europene, terminologia standardizată, autoritatea de supraveghere actualizează formularul documentului referitor la situația comisioanelor, prevăzut la alin. (3).

Articolul 10. Informațiile 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 din Listă.

(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 din Listă.

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

(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 de a alege între orice cont de plăți și un cont de plăți cu servicii de bază dintre cele prevăzute 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 dedicată, cu acces gratuit, prin intermediul căreia pot fi comparate comisioanele percepute de către prestatorii de servicii de plată, cel puțin pentru serviciile incluse în Listă.

(2) Prestatorii de servicii de plată transmit autorității de supraveghere informațiile privind comisioanele din Listă la cererea acesteia, precum și la fiecare modificare a acestora, cu cel puțin 10 zile înainte de data intrării în vigoare a modificării.

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

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

a) folosește un limbaj clar și lipsit de ambiguitate și termenii standardizați din Listă;

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

c) stabilește criterii clare și obiective de comparare și asigură aplicarea unui tratament egal 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 Legii nr. 60/2012 privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități;

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

(5) Pentru asigurarea informării publicului cu privire la existența paginii web 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 site-urile lor web cel puțin un link vizibil către pagina web 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, în cadrul 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, prezintă informații separate în ceea ce privește costurile și comisioanele asociate fiecăruia dintre celelalte produse și servicii prestate 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 dintre cele prevăzute la art. 26.

Capitolul III

SCHIMBAREA CONTURILOR

Articolul 13. Serviciul de schimbare a conturilor

(1) Prestatorii de servicii de plată prestează servicii de schimbare a conturilor, în

conformitate cu prevederile prezentului capitol, 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, la cererea consumatorului, de către prestatorul de servicii de plată destinatar.

(3) Serviciul de schimbare a conturilor nu se furnizează în cazul atestării oricăreia dintre situațiile prevăzute la art. 16 pct. 5).

Articolul 14. Procedura de autorizare a schimbării

conturilor

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

(2) Autorizarea se exprimă în formă scrisă, pe suport de hârtie sau prin mijloace electronice, o copie a acesteia fiind furnizată consumatorului.

(3) Autorizarea permite consumatorului:

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

b) să prezinte acordul său expres prestatorului de servicii de plată destinatar cu privire la realizarea 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) se stabilește la un interval de minimum 6 zile lucrătoare de la 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 art. 16.

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

(6) Formularul autorizării 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, mijlocul de comunicare ce va fi utilizat în procesul de schimbare a

conturilor.

Articolul 15. Inițierea procesului de schimbare

a contului

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

a) să transmită prestatorului de servicii de plată destinatar și consumatorului, la cererea expresă a acestuia, o listă cu ordinele de plată pentru transferuri de credit programate existente și informațiile disponibile cu privire la mandatele de debitare directă care sunt supuse schimbului;

b) să transmită prestatorului de servicii de plată destinatar și consumatorului, la cererea expresă a acestuia, informațiile privind încasările recurente prin transfer de credit și debitările directe inițiate de către creditor și 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 redirectionarea 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 transferuri de credit programate, începând cu data indicată în autorizare;

e) să transfere, la data indicată de consumator, 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;

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

Articolul 16. Obligațiile prestatorului de servicii de plată

care efectuează transferul

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

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

2) 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 prestatorul 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 deschis sau deținut de consumator la prestatorul de servicii de plată destinatar;

3) să anuleze ordinele de plată pentru transferuri de credit programate, începând cu data indicată în autorizare;

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

5) 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 cel mult 30 de zile de la data depunerii autorizării de către consumator, cu excepția situațiilor în care:

a) consumatorul are obligații restante în legătură cu contul de plăți în cauză și cu condiția realizării acțiunilor prevăzute la pct. 1), 2) și 4);

b) contul este utilizat pentru alte servicii contractate de consumator;

c) operațiunile din cont sunt suspendate sau fondurile din cont sunt sechestrate ori blocate de către organele abilitate prin lege cu acest drept, sau sunt aplicate alte măsuri asigurătorii.

Articolul 17. Informarea privind neacceptarea operațiunii

de plată sau imposibilitatea de închidere

a contului de plăți

(1) În cazul prevăzut la art. 16 pct. 2), în termen de două zile lucrătoare de la data neacceptării încasărilor, prestatorul 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 se încadrează în excepțiile prevăzute la art. 16 pct. 5), prestatorul de servicii de plată care efectuează transferul informează imediat consumatorul în acest sens, 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 primirii informațiilor solicitate de la prestatorul de servicii de plată care efectuează transferul, prevăzute la art. 15, prestatorul de servicii de plată destinatar este obligat, în conformitate cu autorizarea, precum și pe baza datelor furnizate de consumator sau de prestatorul de servicii de plată care efectuează

transferul, să realizeze următoarele acțiuni:

a) să stabilească ordinele de plată pentru transferuri de credit programate solicitate de consumator și să le execute începând cu data indicată în autorizare;

b) să efectueze pregătirile necesare pentru a accepta debitările directe și să le accepte începând cu data indicată în autorizare;

c) să informeze 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 de Banca Națională a Moldovei;

d) să informeze plătitorii menționați în autorizare care efectuează plăți recurente prin transfer de credit în contul de plăți al consumatorului cu privire la detaliile contului de plăți al acestuia deținut la prestatorul de servicii de plată destinatar și să transmită plătitorilor o copie a autorizării consumatorului;

e) să informeze beneficiarii plăților menționați în autorizare care folosesc o facilitare de debitare directă pentru a colecta fonduri din contul de plăți al consumatorului cu privire la detaliile aferente contului de plăți deținut de consumator la prestatorul de servicii de plată destinatar și cu privire la data de la care debitările directe sunt colectate din contul de plăți respectiv și să transmită beneficiarilor plăților o copie a autorizării consumatorului.

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

Articolul 19. Furnizarea informațiilor lipsă

(1) În cazurile prevăzute la art. 18 alin. (1) lit. d) și e), dacă prestatorul de servicii de plată destinatar nu deține toate informațiile necesare pentru informarea plătitorului sau a beneficiarului, 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 alin. (1) lit. d) și e) plătitorilor sau beneficiarilor plăților, în locul exprimării, în conformitate cu art. 14, a acordului specific prestatorului de servicii de plată destinatar de a face acest lucru, prestatorul de servicii de plată destinatar expediază consumatorului, în termenul prevăzut la art. 18 alin. (1), scrisori standard ce cuprind detalii privind contul de plăți și data indicată în autorizare, de la care trebuie executate încasările recurente prin transfer de credit și debitările directe.

Articolul 20. Asigurarea continuității serviciilor de plată

în procesul de schimbare a 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 autorizare, astfel încât prestarea serviciilor de plată către consumator să nu fie întreruptă în procesul de

prestare a serviciului de schimbare a conturilor.

Articolul 21. Facilitarea deschiderii transfrontaliere

a conturilor de plăți pentru consumatori

(1) În cazul în care un consumator dorește să deschidă un cont de plăți la un prestator de servicii de plată dintr-un alt stat membru, își informează în acest sens prestatorul de servicii de plată, iar acesta din urmă realizează următoarele acțiuni:

a) furnizează, în mod gratuit, consumatorului o listă a tuturor ordinelor de plată pentru transferuri de credit programate active la momentul respectiv și mandatele de debitare directă generate de către debitor, în cazul în care acestea sunt disponibile, precum 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 în care operațiunile din cont sunt suspendate sau fondurile 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 cererea 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 pentru noul prestator de servicii de plată obligația de a institui servicii pe care nu le prestează.

(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 niciuna dintre situațiile indicate la art. 16 pct. 5) cu privire la imposibilitatea de închidere a contului de plăți, prestatorul de servicii de plată la care consumatorul deține contul de plăți respectiv realizează acțiunile prevăzute la alin. (1) la data indicată de consumator, care nu poate fi mai devreme de 6 zile lucrătoare de la data primirii 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 de plăți al acestuia se încadrează în excepțiile prevăzute la art. 16 pct. 5).

Articolul 22. Comisioane conexe serviciului

de schimbare a conturilor

(1) Consumatorii au dreptul la acces gratuit la informațiile lor personale deținute de prestatorul de servicii de plată care efectuează transferul sau de prestatorul de servicii de plată destinatar privind ordinele de plată pentru transferuri de credit programate existente,

încasările recurente prin transfer de credit și debitările directe.

(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 art. 16 pct. 1).

(3) În cazul în care prestatorul de servicii de plată care efectuează transferul percepe de la consumator comisioane pentru închiderea contului de plăți deținut la acesta, comisioanele respective se stabilesc în conformitate cu 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 de la consumator 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) Toate pierderile financiare, inclusiv comisioanele și dobânzile, suportate de consumator și care decurg 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, se restituie consumatorului de către prestatorul de servicii de plată căruia îi este imputată pierderea, fără întârziere, în cel mult 5 zile de la data producerii acestora.

(2) Răspunderea prevăzută la alin. (1) nu intervine în cazul existenței unui impediment justificator aflat în afara controlului prestatorului de servicii de plată care îl invocă, ale cărui consecințe nu ar fi putut fi evitate în pofida tuturor eforturilor depuse, sau în cazul în care prestatorului de servicii de plată îi revin alte obligații prevăzute de lege.

(3) Prevederile alin. (2) se aplică, în mod corespunzător, în cazul în care un prestator de servicii de plată are obligații prevăzute în actele 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 destinatar pentru fiecare etapă a procesului de schimbare a conturilor de plăți, potrivit art. 13–20;

b) termenul de finalizare a fiecărei etape de schimbare a contului de plăți;

c) comisioanele aferente serviciului de schimbare a conturilor de plăți, dacă este cazul;

d) procedurile de soluționare a litigiilor prevăzute la art. 35 alin. (2);

e) informațiile care vor fi solicitate de la consumator.

(2) Informațiile prevăzute la alin. (1) se pun la dispoziție, în mod gratuit, pe suport de hârtie sau pe un alt suport durabil, la toate sediile prestatorului de servicii de plată la care consumatorii pot avea acces, fiind în permanență disponibile, în formă electronică, pe site-ul web oficial al acestuia, și se furnizează consumatorilor la cerere.

Capitolul IV

ACCESUL LA CONTURILE DE PLĂȚI

Articolul 25. Egalitatea de tratament în accesul

la conturile de plăți

(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 dintre criteriile stabilite de Legea nr. 121/2012 cu privire la asigurarea egalității.

(2) Prevederile alin. (1) se aplică, în mod corespunzător, și 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 tuturor consumatorilor din Republica Moldova.

(2) Consumatorii care nu dețin, la momentul solicitării, la o altă bancă din Republica Moldova un cont de plăți care le permite să utilizeze serviciile prevăzute la art. 28 alin. (1), precum și consumatorii cărora le-a fost notificată închiderea unui asemenea cont beneficiază de deschiderea unui cont de plăți cu servicii de bază.

(3) La verificarea îndeplinirii condițiilor 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 registre 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 deschiderii contului se întemeiază pe date dintr-un registru public, prestatorul de servicii de plată nu răspunde pentru inexactitatea sau neactualizarea datelor din registrul respectiv dacă a utilizat corect informațiile oficiale disponibile.

(4) Consumatorii rezidenți în Republica Moldova, inclusiv cei fără domiciliu permanent 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, 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 de deschidere a unui cont de plăți, altul decât cel cu servicii de bază.

(7) În cazul în care se constată că procedura ce trebuie urmată de către consumator pentru deschiderea și utilizarea unui cont de plăți cu servicii de bază este dificilă sau împovărătoare pentru acesta, 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 cel mult 10 zile lucrătoare de la data primirii unei cereri completate corespunzător.

(9) Accesul la conturi 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 efectuează fără a aduce atingere Legii nr. 308/2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului.

(11) Orice trimitere din prezentul capitol la bănci se consideră a fi o trimitere la băncile 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.

Articolul 27. Refuzul deschiderii unui cont de plăți

cu servicii de bază

(1) Banca 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 din Republica Moldova, care îi permite să folosească serviciile enumerate la art. 28 alin. (1), cu excepția cazului în care acesta declară că i-a fost notificată închiderea contului;

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

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

a) informează, în scris și gratuit, consumatorul, în cel mult două zile lucrătoare de la data luării deciziei, în legătură cu refuzul și motivul specific al acestuia, cu excepția cazului în care această informare contravine obiectivelor de securitate națională și de ordine publică sau 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, precum și la dreptul consumatorului de a contacta autoritatea de supraveghere și/sau entitatea de soluționare alternativă a litigiilor, furnizându-i și 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. Noua cerere se examinează cu respectarea art. 26 alin. (10).

Articolul 28. Caracteristicile unui cont de plăți

cu servicii de bază

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

1) efectuarea tuturor operațiunilor necesare pentru deschiderea, administrarea și închiderea unui cont de plăți;

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

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

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

a) debitări directe;

b) operațiuni de plată printr-un card de plată, inclusiv plăți online către comercianți pentru bunuri și servicii;

c) transferuri de credit, inclusiv ordine de plată pentru transferuri de credit programate, după caz, la terminale bancare, la ghișee sau prin intermediul facilităților online ale băncii.

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

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

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

(5) Banca asigură consumatorului posibilitatea de a iniția și a gestiona 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 cererea 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 prestează gratuit serviciile prevăzute la:

a) art. 28 alin. (1) pct. 1) și 2);

b) art. 28 alin. (1) pct. 3), în cazul în care sunt furnizate la ghișeele sau bancomatele din rețeaua băncii respective;

c) art. 28 alin. (1) pct. 4) lit. b).

(2) În cazul consumatorilor care nu se încadrează în noțiunea de consumator vulnerabil din punct de vedere financiar, 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 financiară de către consumatori.

(4) În scopul verificării prevăzute la alin. (3), băncile au dreptul de a consulta datele relevante privind veniturile consumatorului din registrele publice la care au acces.

(5) La evaluarea caracterului rezonabil al comisioanelor 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 aplicate consumatorului pentru nerespectarea obligațiilor care îi revin prin contractul-cadru nu trebuie să depășească, pentru fiecare zi de întârziere, 0,01% din salariul minim pe țară pentru anul în curs – în cazul prevăzut la alin. (1), respectiv din salariul mediu lunar pe economie pentru anul în curs – în cazul prevăzut la alin. (2).

Articolul 30. Contractele-cadru

Contractele-cadru prin care se 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,

cu excepția situațiilor prevăzute la art. 31 alin. (1) și (2) din prezenta lege.

Articolul 31. Rezoluțiunea contractului-cadru

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

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 timp de peste 24 de luni consecutive;

c) consumatorul a furnizat informații incorecte sau false la deschiderea unui cont de plăți cu servicii de bază, în condițiile în care furnizarea informațiilor corecte ar fi dus la refuzul cererii de deschidere a acestuia;

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 cazurile prevăzute la alin. (1) lit. b), d) și e), banca notifică, în scris și gratuit, consumatorul cu privire la rezoluțiunea contractului-cadru, cu cel puțin două luni înainte de data încetării acestuia, indicând motivele și temeiurile legale. Notificarea poate cuprinde și informații cu privire la posibilitatea menținerii contului de plăți în condițiile standard disponibile în oferta comercială a băncii. În cazul în care consumatorul nu solicită menținerea contului până la expirarea termenului de preaviz, contractul-cadru se supune rezoluțiunii la data indicată în notificare. Prevederile prezentului alineat nu se aplică în cazul în care furnizarea informațiilor menționate în primul enunț contravine obiectivelor de securitate națională sau de ordine publică ori 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 privind rezoluțiunea contractului-cadru, banca, de asemenea, transmite 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, furnizându-i și 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 a celor care nu beneficiază de servicii bancare și a celor vulnerabili din punct de vedere financiar și mobili, informații clare și inteligibile cu privire la dreptul acestora de a deschide și a utiliza un cont de plăți cu servicii de bază, precum și la dreptul de a sesiza autoritatea de supraveghere și la procedurile de soluționare alternativă a litigiilor în legătură cu încălcarea prevederilor prezentei legi de către prestatorii de servicii de plată;

b) banca pune la dispoziția consumatorilor, în mod gratuit, asistență și informații accesibile privind serviciile specifice aferente unui cont de plăți cu servicii de bază, condițiile generale de tarificare, precum și privind procedurile necesare pentru exercitarea dreptului de acces la conturi de plăți cu servicii de bază.

(2) Informațiile prevăzute la alin. (1) lit. b) trebuie să indice clar 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 doi ani, informații privind:

a) respectarea de către prestatorii de servicii de plată a prevederilor art. 5-10;

b) respectarea cerințelor privind asigurarea creării și funcționării paginii web de comparare a comisioanelor, în temeiul art. 11;

c) numărul conturilor de plăți care au făcut obiectul schimbării și procentul cererilor 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 cererilor de deschidere a unui cont de plăți cu servicii de bază care au fost refuzate.

(4) În vederea aplicării prevederilor alin. (3), prestatorii de servicii de plată transmit autorității de supraveghere informațiile necesare în modul și în termenul stabilite prin act normativ al autorității de supraveghere.

Articolul 34. Cooperarea autorității de supraveghere

cu autorități competente din statele membre

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

(2) Comisia Națională, în calitate de autoritate de contact, informează Comisia Europeană și statele membre cu privire la 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 acest lucru este necesar pentru îndeplinirea atribuțiilor prevăzute în prezenta lege.

(4) Autoritatea de supraveghere acordă asistență autorităților competente ale statelor 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 comunică și solicită direct de la omoloagele sale din statele membre, fără întârzieri nejustificate, informațiile necesare îndeplinirii atribuțiilor prevăzute în prezenta lege.

(6) Comisia Națională, în cadrul schimbului de informații cu alte autorități competente, poate preciza 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 are dreptul să transmită altor autorități competente informațiile primite de la autoritățile competente din alte state membre. Aceasta transmite informațiile respective altor organizații sau persoane fizice ori juridice doar cu acordul expres al autorităților competente care le-au comunicat și exclusiv în scopurile pentru care autoritățile competente respective și-au dat acordul. Prin excepție, în cazuri justificate corespunzător, informațiile pot fi transmise fără acord prealabil, fapt despre care Comisia Națională informează imediat 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 cazurilor în care:

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

b) o hotărâre judecătorească 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 în acest sens autoritatea competentă solicitantă dintr-un alt stat membru într-un mod cât mai detaliat posibil.

(10) Autoritatea de supraveghere poate sesiza Autoritatea Bancară Europeană și îi poate solicita asistența în cazul în care o cerere de cooperare, în special privind schimbul de informații, este refuzată sau nu este soluționată în termen de 45 de zile. În acest caz, autoritatea competentă care a refuzat cererea trebuie să respecte orice decizie cu caracter obligatoriu adoptată de Autoritatea Bancară Europeană, indiferent dacă este sau nu membră a acesteia.

Articolul 35. Soluționarea alternativă a litigiilor

(1) În cazul în care consumatorii constată că prestatorii de servicii de plată acționează cu încălcarea prevederilor prezentei legi, aceștia au dreptul de a depune reclamații la prestatorii respectivi. Prestatorii de servicii de plată recepționează și înregistrează reclamațiile consumatorilor și răspund la acestea 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 prezenta lege ori dreptului de a sesiza autoritatea de supraveghere, consumatorii pot recurge și la soluționarea alternativă a litigiilor, potrivit Legii nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor și Legii nr. 9/2026 privind medierea și statutul mediatorului.

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 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 anterior săvârșirii încălcării, 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) Amenzile aplicate în temeiul prezentului capitol se varsă la bugetul de stat.

(5) Măsurile executorii prevăzute la alin. (2) lit. c) pot fi aplicate concomitent cu sancțiunile prevăzute la alin. (2) lit. a) și b).

(6) În aplicarea prevederilor 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 prezenta lege 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 aplicarea amenzii în limitele prevăzute la 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 noua încălcare a fost săvârșită în cadrul termenului de prescripție aplicabil, calculat de la data săvârșirii 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. În cazul încălcării continue, termenul de prescripție curge de la data încetării încălcării.

(4) În cazul săvârșirii unei noi încălcări de către aceeași persoană, termenul de prescripție se calculează separat pentru fiecare încălcare.

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 de sancțiune și a cuantumului amenzii, autoritatea de supraveghere examinează circumstanțele relevante ale săvârșirii încălcării, ținând cont, după caz, de următoarele aspecte:

a) gravitatea și durata încălcării;

b) prejudiciile cauzate consumatorilor și altor persoane ale căror drepturi au fost 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 încălcării săvârșite.

Articolul 39. Amenda

(1) Amenda se aplică după cum urmează:

a) 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 5000 la 25000 de lei;

b) încălcarea de către bănci a prevederilor art. 25, art. 26 alin. (1), (2), (4)-(6), (8) și (9), art. 28 alin. (1) și (2), art. 29 alin. (1)-(3), alin. (5) și (6), art. 31 și art. 32 alin. (1) lit. b) se sancționează cu amendă de la 5000 la 25000 de lei.

(2) Persoana cu funcție de răspundere a prestatorului de servicii de plată se sancționează cu amendă conform alin. (1) din prezentul articol în cazul prevăzut la art. 36 alin. (7).

Articolul 40. Publicarea deciziilor privind aplicarea

sanctiunilor

(1) Autoritatea de supraveghere publică pe site-ul său web oficial decizia privind aplicarea sancțiunilor pentru nerespectarea prezentei legi, în cel mult 10 zile de la data adoptării deciziei. În cazul în care decizia de sancționare a fost contestată în condițiile legii, autoritatea de supraveghere publică, de asemenea, 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 ce 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 alin. (1):

a) prevederile cap. III intră în vigoare la expirarea a 24 de luni de la data publicării prezentei legi;

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) pct. 3 și 4) referitoare la serviciile aferente unui cont de plăți cu servicii de bază prestate pe teritoriul Uniunii Europene, prevederile art. 31 alin. (1) lit. d) referitoare la

condițiile de rezoluțiune unilaterală a contractului-cadru pentru consumatorii rezidenți legali în Uniunea Europeană, ale art. 33 alin. (2) și (3) și ale art. 34.

(3) Comisia Națională, în termen de 12 luni de la data publicării prezentei legi:

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

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

(4) Guvernul, în termen de 12 luni de la data publicării prezentei legi, va aduce actele sale normative în concordanță cu prezenta lege.

Articolul 42. Dispoziții tranzitorii

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

PREȘEDINTELE PARLAMENTULUI Igor GROSU

Nr. 170. Chișinău, 30 iulie 2026.