

## **INFORMARE ADRESATĂ CONSUMATORILOR VULNERABILI DIN PUNCT DE VEDERE FINANCIAR, CONFORM ORDINULUI ANPC 787/2024 PRIVIND INFORMAREA CONSUMATORILOR VULNERABILI DIN PUNCT DE VEDERE FINANCIAR, ÎN LEGĂTURĂ CU COMPARABILITATEA COMISIOANELOR AFERENTE CONTURILOR DE PLĂȚI, SCHIMBAREA CONTURILOR DE PLĂȚI ȘI ACCESUL LA CONTURILE DE PLĂȚI CU SERVICII DE BAZĂ**

### **I. INFORMAȚII PRIVIND SERVICIILE SPECIFICE CONTULUI DE PLĂȚI CU SERVICII DE BAZĂ - CONSUMATORI VULNERABILI FINANCIAR**

Contul de plăți cu servicii de bază reprezintă un produs bancar disponibil în LEI, ce poate fi utilizat de către consumatorii vulnerabili financiar pentru executarea următoarelor operațiuni gratuite, conform legii:

- a. deschiderea, administrarea și închiderea unui cont de plăți;
- b. depunerea de fonduri într-un cont de plăți;
- c. retrageri de numerar pe teritoriul Uniunii Europene, dintr-un cont de plăți la ghișeu în timpul programului de lucru sau la bancomate, oricând, cu excepția perioadelor de mentenanță sau nefuncționare datorită unor motive tehnice.
- d. primele 10 operațiuni lunare de plată: **(i)** pe teritoriul României, debitări directe; **(ii)** pe teritoriul Uniunii Europene, operațiuni de plată printr-un card de plată, inclusiv plăți online (dacă optați pentru un card de debit); **(iii)** pe teritoriul Uniunii Europene, transferuri de credit, inclusiv Ordine de plată programată, după caz, la terminale bancare, la ghișee și prin intermediul facilităților online ale băncii. Comisioanele percepute pentru operațiunile care depășesc numărul minim de operațiuni nu sunt mai ridicate decât cele practicate în conformitate cu politica tarifară obișnuită a Băncii.

Contul de plăți cu servicii de bază este un produs destinat exclusiv clienților persoane fizice rezidente legal în Uniunea Europeană (indiferent de locul de reședință al consumatorului), inclusiv persoane fără adresă stabilă, solicitanți de azil sau persoane cărora nu li s-a acordat un permis de ședere și a căror expulzare nu este posibilă din motive de fapt și de drept.

### **II. INFORMAȚII PRIVIND DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE CONSUMATORILOR VULNERABILI FINANCIAR**

**Consumatorul vulnerabil financiar are următoarele drepturi:**

1. Dreptul de a solicita deschiderea unui Cont de plăți cu servicii de bază în cazul în care, la momentul solicitării nu deține un alt Cont de plăți, inclusiv un cont de plăți de bază, la nicio instituție de credit din România, cu excepția cazului în care declară că i-a fost notificată închiderea contului.
2. De a primi un răspuns privind cererea de deschidere a unui Cont de plăți cu servicii de bază, inclusiv în cazul refuzului privind deschiderea unui astfel de cont, în termen de cel mult 10 zile lucrătoare de la data primirii cererii de către Bancă.
3. În caz de refuz a deschiderii Contului de plăți cu servicii de bază, are dreptul:
  - a) de a i se aduce la cunoștință motivele specifice refuzului, în scris și gratuit, cu excepția cazului în care această informare contravine obiectivelor de securitate națională și de ordine publică sau prevederilor legii pentru prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului și
  - b) de a fi consiliat cu privire la procedura de depunere a unei plângeri împotriva instituției de credit, care a refuzat acordarea dreptului de acces la un Cont de plăți cu servicii de bază și cu privire la dreptul consumatorului de a contacta autoritatea competentă și/sau organismul de soluționare alternativă a litigiilor desemnat, indicând inclusiv datele de contact relevante.
4. De a executa un număr nelimitat de operațiuni utilizând serviciile de bază prevăzute mai jos.
5. De a gestiona și de a iniția operațiuni de plată prin intermediul aplicațiilor electronice Online B@nking (serviciu de tip internet banking) și Mobile B@nking (dacă optează pentru aceste servicii) precum și la ghișeele Băncii.
6. De a accesa Contul de plăți cu servicii de bază necondiționat de achiziționarea unor servicii suplimentare (ex. descoperit de cont, card de credit, card de debit, Mobile B@nking/Online B@nking etc.).

**Consumatorul vulnerabil financiar are următoarele obligații, în scopul accesării și menținerii Contului de plăți cu servicii de bază:**

**UniCredit Bank S.A.**  
Bulevardul Expoziției nr. 1F, Sector 1, București  
Tel +40 21 200 20 20  
e-mail: [infocenter@unicredit.ro](mailto:infocenter@unicredit.ro)

**UniCredit Bank S.A.** Banca membră a UniCredit Group, societate administrată în sistem dualist, cu sediul în România, București, Bulevardul Expoziției nr. 1F, sector 1, înregistrată în Registrul Comerțului sub nr. J40/7706/1991, în Registrul Bancar sub nr. RB-PJR-40-011/18.02.1999, cod unic de înregistrare 361536, atribut fiscal RO, capital social subscris și vărsat 455.219.478,30 RON - Cod SWIFT: BACXROBU

1. Să comunice Băncii, la momentul solicitării dacă deține un alt Cont de plăți, inclusiv un cont de plăți de bază, la o altă instituție de credit din România și dacă din punct de vedere financiar este consumator vulnerabil.
2. Să prezinte Băncii în cazul deținerii unui Cont de plăți, inclusiv cont de plăți de bază la o altă instituție de credit din România, notificarea de închidere a acestuia.
3. Să nu utilizeze în mod deliberat Contul de plăți cu servicii de bază în scopuri ilegale.
4. Să nu înregistreze inactivitate pe Contul de plăți cu servicii de plată mai mult de 24 de luni consecutive.
5. Să nu deschida ulterior un al doilea cont de plăți la o instituție de credit în România, care îi permite să utilizeze serviciile de bază.

Consumatorii cu deficiențe de vedere, de auz, de vorbire sau locomotorii, care se află în categoria persoanelor vulnerabile din punct de vedere financiar au următoarele drepturi în incinta sucursalelor Băncii, în legătură cu serviciile legate de conturile de plăți cu servicii de bază, precum și a oricăror alte solicitări ale acestora legate de produsele și serviciile financiare oferite:

1. Să li le asigure accesul și deplasarea facilă.
2. Să fie tratați cu prioritate.
3. Să li le asigure variante de informare specifice, fie audio, fie prin utilizarea oricăror mijloace fizice ori digitale, sau asistență din partea unei persoane dedicate să ofere informații acestora.

### **III. CONDIȚII DE ELIGIBILITATE PENTRU ACCESUL LA UN CONT DE PLĂȚI CU SERVICII DE BAZĂ – CONSUMATORI VULNERABILI FINANCIAR**

Condiții de eligibilitate:

- (1) Persoana solicitantă nu deține un alt cont de plăți, inclusiv un Cont de plăți cu servicii de bază, la orice instituție de credit din România, sau deține și declară că i-a fost notificată închiderea contului și
- (2) Venitul brut lunar de tip salariu, pensie, indemnizație, alocație de asistență socială nu depășește echivalentul a 60% din câștigul salarial mediu brut pe economie, previzionat în ultima prognoză macroeconomică, respectiv prognoza de toamnă, publicată de către Comisia Națională de Prognoză sau al cărui venit din ultimele 6 luni nu depășește echivalentul a 60% din câștigul salarial mediu brut pe economie. Valoarea venitului care încadrează solicitantul în categoria consumator vulnerabil financiar se regăsește și se actualizează la fiecare modificare pe [www.unicredit.ro](http://www.unicredit.ro) secțiunea “Conturi și carduri”.

Contul de plăți cu servicii de bază poate fi solicitat prin completarea unei cereri de deschidere cont în orice sucursală UniCredit Bank, în baza unui document de identitate valid.

Condițiile de eligibilitate și beneficiile aferente Contului de plăți cu servicii de bază se stabilesc în baza declarației persoanei solicitante de la momentul solicitării de deschidere Cont de plăți cu servicii de bază, iar menținerea acestora pe durata contractuală este condiționată de îndeplinirea cerințelor din secțiunea **V “CONDIȚII DE ELIGIBILITATE PENTRU PĂSTRAREA BENEFICIILOR CONTULUI DE PLĂȚI CU SERVICII DE BAZĂ”**.

### **IV. SERVICII OFERITE GRATUIT CONSUMATORILOR VULNERABILI FINANCIAR**

- Deschiderea, administrarea și închiderea unui cont în Lei;
- Furnizarea unui card de debit – emiterea/ administrarea unui card de debit fizic Mastercard Standard și până la 5 carduri virtuale Mastercard Standard;
- Depuneri de numerar în contul clientului și în alt cont la ghișeele UniCredit Bank și depuneri în contul clientului prin intermediul cardului de debit fizic la Multifuncționalele de numerar (BNA);
- Încasări intrabancare și interbancare;
- Retrașeri de numerar de la ghișeele UniCredit Bank și de la ghișeele altor bănci prin dispozitive de tip POS;
- Retrașeri de numerar în Lei în rețeaua băncii, în rețeaua Euronet și a altor bănci din România precum și retrașeri de numerar în valută în rețeaua Grupului UniCredit și a altor bănci din străinătate<sup>1</sup>;

- Tranzacții efectuate la POS/internet, naționale/ internaționale, inclusiv la comercianți de tip jocuri de noroc;
- Debitare directă intrabancară și interbancară în Lei<sup>2</sup>;
- Transfer credit – Plăți intrabancare în Lei și în valută la ghișeele UniCredit Bank;
- Transfer credit – Plăți intrabancare în Lei și în valută prin Online B@nking/Mobile B@nking (se aplică inclusiv pentru plățile prin Ordine de plată programată și pentru plățile inițiate prin Prestatori de servicii de plată terți de inițiere a plății);
- Transfer credit – Plăți interbancare în Lei și valută, inclusiv în afara teritoriului României la ghișeele UniCredit Bank<sup>3</sup>;
- Transfer credit – Plăți interbancare în Lei și valută, inclusiv în afara teritoriului României prin Online B@nking/Mobile B@nking (se aplica inclusiv pentru plățile prin Ordine de plată programată și plățile inițiate prin Prestatori de servicii de plată terți de inițiere a plății)<sup>3</sup>;
- Interogare sold la ATM/BNA în rețeaua băncii, în rețeaua Euronet și a altor bănci din România precum și în rețeaua Grupului UniCredit și a altor bănci din străinătate.

**Note:**

<sup>1</sup>În cazul retragerilor de numerar în străinătate, operatorii ATM-urilor utilizate pot percepe comisioane adiționale. Înainte de autorizarea tranzacției, citiți cu atenție mesajele ce apar pe ecranele ATM-urilor pentru a vă asigura că ați luat la cunoștință condițiile de eliberare numerar în astfel de cazuri.

<sup>2</sup>Se percep comisioanele sistemului de decontare SENT pentru: (i) refuzul executării de către Bancă a unei instrucțiuni de Direct Debit SEPA interbancar: 0,45 Lei/ tranzacție, (ii) rambursările operațiunilor autorizate și executate corect, exclusiv în cadrul Schemei SEPA CORE: 0,45 Lei/ tranzacție.

<sup>3</sup>Pentru Operațiunile de plată prin transfer credit prestate în afara Uniunii Europene și Spațiului Economic European, în orice monedă, Clientul poate opta pentru aplicarea uneia din următoarele reguli de comisionare: a) "SHA" - în care comisioanele sunt suportate de fiecare parte; b) "OUR" – în care toate comisioanele sunt suportate de plătitor, c) "BEN" – în care toate comisioanele sunt suportate de beneficiarul plății. În cazul în care Clientul nu indică regula de comisionare prin metodele specific instrumentului de plată, Banca va procesa operațiunea de plată utilizând regula de comisionare "SHA".

## V. CONDIȚII DE ELIGIBILITATE PENTRU PĂSTRAREA BENEFICIILOR CONTULUI DE PLĂȚI CU SERVICII DE BAZĂ

Beneficiile Contului de plăți cu servicii de bază se păstrează pe toată perioada contractului dacă sunt îndeplinite cumulativ condițiile menționate în secțiunea **III "CONDIȚII DE ELIGIBILITATE PENTRU ACCESUL LA UN CONT DE PLĂȚI CU SERVICII DE BAZĂ"**.

Banca monitorizează lunar îndeplinirea condițiilor de eligibilitate menționate mai sus, cu excepția primelor 3 luni de la data deschiderii Contului de plăți cu servicii de bază (luna deschiderii nu este luată în considerare în calculul celor 3 luni) și a lunii ianuarie a fiecărui an.

În cazul în care **nu sunt îndeplinite în mod cumulativ condițiile de eligibilitate timp de 1 lună**, începând cu luna următoare, după data de 10, Clientul va fi transferat în mod automat de pe Contul de plăți cu servicii de bază: **(i)** pe una din ofertele tranzacționale menționate în Secțiunea I "Oferte tranzacționale de cont curent" (cu excepția ofertei Premium) din Anexa "Comisioane și Dobânzi Cont Curent, Produse și Servicii atașate pentru persoane fizice", dacă sunt îndeplinite condițiile de eligibilitate aferente SAU **(ii)** pe Oferta Standard pentru serviciile de plată indicate în Anexa menționată, dacă nu sunt îndeplinite condițiile de eligibilitate ale oricărei alte oferte tranzacționale.

Din momentul transferului pe una din ofertele mai sus menționate la pct. (i) sau (ii), Clientul nu mai poate beneficia și de Contul de plăți cu servicii de bază deschis la UniCredit Bank.

## VI. SERVICIUL DE SCHIMBARE A CONTURILOR

**UniCredit Bank S.A.**

Bulevardul Expoziției nr. 1F, Sector 1, București  
Tel +40 21 200 20 20  
e-mail: [infocenter@unicredit.ro](mailto:infocenter@unicredit.ro)

**UniCredit Bank S.A.** Banca membră a UniCredit Group, societate administrată în sistem dualist, cu sediul în România, București, Bulevardul Expoziției nr. 1F, sector 1, înregistrată în Registrul Comerțului sub nr. J40/7706/1991, în Registrul Bancar sub nr. RB-PJR-40-011/18.02.1999, cod unic de înregistrare 361536, atribut fiscal RO, capital social subscris și vărsat 455.219.478,30 RON - Cod SWIFT: BACXROBU

UniCredit Bank pune la dispoziția consumatorilor serviciul de schimbare a conturilor denumit generic “Serviciul de Portare Cont”. Acesta permite transferul următoarelor servicii de plată deținute de consumator la orice bancă aflată pe teritoriul României la UniCredit Bank:

- mandate de debitare directă pentru plata facturilor de utilități;
- ordine de plată programată;
- încasările recurente (ex. salariu, chirie, pensie etc.);
- orice sold pozitiv rămas în vechiul cont.

Mai mult decât atât, pe lângă transferul serviciilor, solicitantul poate opta pentru închiderea contului curent deschis la banca anterioară, fără alte formalități.

Pentru a accesa “Serviciul Portare Cont” solicitantul se poate prezenta în orice sucursală UniCredit Bank cu un document de identitate valid, pentru a completa și semna Autorizarea privind schimbarea contului de plăți, formularul prin care autorizează UniCredit Bank să parcurgă toți pașii necesari pentru transferarea serviciilor de plată de la banca anterioară, servicii care se vor transfera la data executării menționată în Autorizare.

Transferul serviciilor de plată se efectuează între conturi de plăți în aceeași monedă, prin urmare este necesară deschiderea unui cont de plăți la UniCredit Bank în moneda contului de plăți anterior, dacă nu este deja deschis un astfel de cont.

Mai multe detalii se regăsesc pe website [www.unicredit.ro](http://www.unicredit.ro), secțiunea „Conturi și carduri”- „Cont curent”- „Serviciul Portare Cont”. Pentru accesarea Contului de plăți cu servicii de bază de către consumatorii vulnerabili financiar care au solicitat “Serviciul de Portare Cont” trebuie îndeplinite condițiile de eligibilitate mai sus menționate.

## VII. INFORMAȚII FURNIZATE DE AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR, LA SOLICITAREA ACESTEIA

Consumatorii vulnerabili financiar pot consulta informațiile cuprinse în placheta prevăzută în anexa care face parte integrantă din Ordinul ANPC nr. 787/2024 afișată în orice sucursală UniCredit Bank SA.

## VIII. PROCEDURI DE SOLUȚIONARE EXTRAJUDICIARĂ A DIFERENDELOR

Clientul UniCredit Bank, în calitate de consumator, are dreptul de a transmite Băncii reclamații. În termen de maximum 15 zile lucrătoare de la data primirii unei reclamații, Banca: (i) va transmite un răspuns Clientului pe suport de hârtie/Suport durabil sau (ii) în situații excepționale, în care răspunsul nu poate fi transmis în termenul mai sus menționat, va comunica Clientului motivele refuzului cu precizarea termenului de transmitere a răspunsului, fără ca acesta să depășească 35 de zile lucrătoare.

În vederea soluționării eventualelor dispute cu Banca, Clientii au posibilitatea de a se adresa **Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar**, cu sediul în Str. Sevastopol nr. 24, et. 2, Sector 1, București, Telefon: (021)9414, e-mail: [office@csalb.ro](mailto:office@csalb.ro), site web [www.csalb.ro](http://www.csalb.ro).

De asemenea, Clientii pot depune reclamații la **Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului (ANPC)**, în calitate de autoritate competentă abilitată să asigure aplicarea și respectarea Legii nr. 258/2017 privind comparabilitatea comisiunilor aferente conturilor de plăți, schimbarea conturilor de plăți și accesul la conturile de plăți cu servicii de bază, cu sediul în Bd. Aviatorilor nr. 72, Sector 1, cod poștal 011865, București, telefon: **021/9551**, prin poștă/operatori curierat, prin sistemul de înregistrare online - Formular de sesizare din pagina [www.anpc.gov.ro](http://www.anpc.gov.ro), prin e-mail: [cabinet@anpc.ro](mailto:cabinet@anpc.ro) sau la birourile de primire/înregistrare la sediile structurilor teritoriale.

În plus, Clientii au posibilitatea de a apela la **mediere**, în temeiul prevederilor Legii nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator. Lista mediatorilor autorizați se regăsește pe <https://www.cmediere.ro/mediatori/>, unde puteți găsi și detaliile de contact ale mediatorilor care le-au făcut disponibile.