



PARLAMENTUL ROMÂNIEI

SENAT

CAMERA DEPUTAȚILOR

LEGE

privind drepturile utilizatorilor de produse bancare și reglementarea relațiilor cu instituțiile de credit

Parlamentul României adoptă prezenta lege

CAPITOLUL I – Dispoziții generale

Art. 1 – Scopul legii

Prezenta lege reglementează protecția și drepturile utilizatorilor de produse bancare, asigurând echilibrul contractual și prevenind practicile abuzive sau discriminatorii ale instituțiilor de credit.

Art. 2 – Domeniul de aplicare

(1) Legea se aplică tuturor produselor bancare oferite de instituțiile de credit autorizate către:

- a) utilizatori persoane fizice (consumatori), potrivit Legii nr. 193/2000 privind clauzele abuzive din contractele încheiate între profesioniști și consumatori;
- b) utilizatori profesioniști: persoane juridice, persoane fizice autorizate, profesii liberale și entități fără personalitate juridică.

(2) În raporturile cu persoanele fizice, dispozițiile prezentei legi se aplică în completarea Legii nr. 193/2000 privind clauzele abuzive din contractele încheiate între profesioniști și consumatori și a OG nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți. În caz de conflict, prevalează prevederile actelor speciale menționate.

Art. 3 – Definiții

În înțelesul prezentei legi, termenii de mai jos se definesc astfel:

a) Produs bancar – orice serviciu financiar oferit de o instituție de credit: conturi curente, conturi de plăți, de economii, carduri, depozite, împrumuturi, facilități de credit, descoperit de cont, servicii de plată, online banking, servicii de investiții, servicii auxiliare conexe produselor bancare etc;



b) Utilizator de produs bancar – orice utilizator persoană fizică sau orice utilizator profesionist, care, în temei legal, beneficiază de un produs bancar oferit de o instituție de credit;

c) Instituție de credit – instituție de credit prevăzută la art. 4 alin. (1) din Regulamentul (UE) nr. 575/2013 privind cerințele prudenciale pentru instituțiile de credit și societățile de investiții și de modificare a Regulamentului (UE) nr. 648/2012;

d) Soluționare alternativă a litigiilor (SAL) – procedură extrajudiciară, voluntară, independentă, imparțială, transparentă, eficientă și rapidă, prin care un litigiu apărut între un utilizator de produs bancar și o instituție de credit este soluționat de o entitate SAL, care propune ori impune o soluție părților, în condițiile prezentei legi și ale Ordonanței Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți;

e) Conciliere bancară – formă specifică de soluționare alternativă a litigiilor din domeniul bancar, desfășurată de Centrul de Soluționare Alternativă a Litigiilor din domeniul Bancar – CSALB, sau de alte entități SAL autorizate, în cadrul căreia conciliatorul propune o soluție motivată, ce devine obligatorie numai prin acceptarea expresă și scrisă a ambelor părți;

f) Arbitraj – procedură de soluționare a litigiilor prevăzută de Cartea a IV-a din Codul de procedură civilă.

CAPITOLUL II – Drepturile utilizatorilor și obligațiile instituțiilor de credit

Art. 4 – Nediscriminarea și accesul echitabil

Este interzisă orice formă de discriminare în furnizarea sau menținerea accesului la produse bancare, indiferent de tipul utilizatorului, pe criterii precum: naționalitate, etnie, rasă, sex, religie, orientare politică, statut economic, obiect de activitate, apartenență la o categorie profesională sau opinii exprimate public. Criteriile menționate nefiind limitative. Regulile interne ale instituției de credit privind acceptarea clientelei trebuie să fie obiective, proporționale și documentate.

Art. 5 – Interzicerea condițiilor abuzive

Instituțiile de credit nu pot suspenda, restricționa, anula sau înceta unilateral accesul unui utilizator la un produs bancar, cu excepția cazurilor justificate, proporționale și temeinic motivate în temeiul legal și contractual aplicabil.

CAPITOLUL III – Suspendarea și încetarea unilaterală a produselor bancare

Art. 6 – Condiții de suspendare sau încetare unilaterală

Instituțiile de credit pot suspenda/restricționa/înceta unilateral un produs bancar contractat, doar în cazuri grave sau de încălcare a legii, documentate corespunzător, dacă:

a) utilizatorul a încălcat grav sau repetat contractul;



- b) există utilizare ilegală sau frauduloasă dovedită;
- c) sunt nerespectate obligațiile legale privind identificarea și raportarea;
- d) garanțiile au fost afectate semnificativ și nu s-au adus remedii corespunzătoare;
- e) menținerea relației ar contraveni unor măsuri speciale dispuse de BNR ori de alte autorități competente sau ar periclita stabilitatea/operabilitatea sistemelor de plăți;
- f) în baza unei decizii a unei instanțe de judecată rămase definitive.

Art. 7 – Obligația de notificare

Utilizatorul trebuie notificat în scris cu minimum 60 de zile calendaristice înainte de suspendarea, restricționarea sau încetarea unui produs bancar, cu indicarea:

- a) motivelor factice și legale detaliate ale deciziei;
- b) temeiului legal/contractual;
- c) dreptului la contestație și la soluționare alternativă a litigiilor sau la arbitraj.

Art. 8 – Excepții de la notificare

(1) Notificarea poate fi făcută imediat doar în cazul unor încălcări grave, dovedite faptic fără tăgadă, cum ar fi: utilizarea în scopuri ilegale, furnizarea de informații false, refuzul actualizării informațiilor esențiale, fraudă, spălare de bani, risc reputațional sau sistemic major.

(2) Notificarea prevăzută la art. 7 nu se aplică atunci când încetarea este impusă de lege, de o decizie rămasă definitivă a instanței, de măsuri speciale ale BNR sau de obligațiile privind prevenirea și combaterea spălării banilor și a finanțării terorismului, ori când întârzierea ar agrava un risc major de fraudă, integritate sau stabilitate financiară. Motivele se documentează și se pun la dispoziția autorităților competente.

(3) În toate cazurile, motivarea trebuie să fie suficientă pentru a permite utilizatorului să-și exercite dreptul la contestație.

Art. 9 – Dreptul la contestație

(1) Utilizatorul poate contesta decizia de suspendare, restricționare sau încetare a produsului bancar prin mecanismele de soluționare alternativă a litigiilor sau în instanță.

(2) Până la soluționarea definitivă a contestației sau pronunțarea definitivă a unei instanțe de judecată, accesul la produsul bancar trebuie menținut, cu excepția cazurilor prevăzute la art. 6.

(3) Contestația indică cel puțin actul contestat, motivele de fapt și de drept și dovada comunicării către instituția de credit. Instituția răspunde motivat în termen de 15 zile lucrătoare.

CAPITOLUL IV – Soluționarea alternativă a litigiilor

Art. 10 – Accesul la mecanisme SAL

(1) Utilizatorii au dreptul de a apela la SAL pentru orice decizie restrictivă privind produsele bancare (suspendare, restricționare, încetare sau refuz a unui produs bancar).



(2) Pentru utilizatori persoane fizice, procedura SAL se desfășoară potrivit OG nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, inclusiv prin CSALB, în condițiile legii.

(3) Pentru utilizatorii profesioniști:

- a) părțile recurg, cu bună-credință, la conciliere administrată de o entitate SAL;
- b) litigiile pot fi soluționate prin arbitraj, potrivit regulilor instituției arbitrale alese de părți sau, în lipsa unui acord expres, de către o entitate arbitrală competentă;
- c) părțile pot opta, în orice moment, pentru sesizarea instanței de judecată, dacă nu convin asupra unei proceduri alternative.

(4) Alegerea entității SAL sau a instituției arbitrale se face de comun acord. Dacă nu se ajunge la un acord, reclamantul poate sesiza o entitate SAL ori un tribunal arbitral competent, cu notificarea prealabilă a celeilalte părți.

Art. 11 – Obligația de participare a instituțiilor de credit la procedurile de soluționare alternativă a litigiilor

(1) Participarea instituțiilor de credit la procedurile de soluționare alternativă a litigiilor - SAL este obligatorie.

(2) Instituțiile de credit sunt obligate să răspundă motivat la orice cerere formulată în cadrul procedurilor SAL, în termen de 15 zile lucrătoare de la primirea notificării.

(3) Refuzul nejustificat al participării ori neîndeplinirea obligațiilor prevăzute la alin. (1)–(2) constituie contravenție și se sancționează potrivit prezentei legi.

Art. 12 – Efectele procedurilor SAL

(1) Pe durata soluționării litigiului prin procedurile SAL, furnizarea produsului bancar se menține, cu excepția cazurilor prevăzute de prezenta lege sau a celor impuse instanțele de judecată și de alte autorități competente.

(2) Soluțiile rezultate din procedurile SAL au caracter obligatoriu sau executoriu și produc efecte potrivit naturii lor:

- i. pentru utilizatori persoane fizice* conform OG nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți;
- ii. pentru utilizatorii profesioniști* potrivit regulilor de conciliere sau arbitraj aplicabile.

CAPITOLUL V – Sancțiuni și dispoziții finale

Art. 13 – Nulitatea clauzelor abuzive

Sunt nule absolut clauzele contractuale care:

- a) permit încetarea unilaterală a contractului fără motiv legal și fără notificare prealabilă;
- b) limitează accesul utilizatorului la mecanismele de soluționare alternativă a litigiilor;
- c) restrâng nejustificat drepturile prevăzute de prezenta lege.

Art. 14 – Sancțiuni și măsuri aplicabile

(1) Pentru încălcări grave sau repetate, Banca Națională a României - BNR aplică:



- a) amendă administrativă de la 100.000 lei până la 2.000.000 lei pentru încălcarea prevederilor art. 4 și art. 5, proporțional cu gravitatea faptei;
- b) restricționarea temporară a furnizării anumitor produse sau servicii bancare;
- c) suspendarea dreptului de a încheia noi contracte până la remedierea deficiențelor;
- d) suspendarea sau retragerea autorizației de funcționare, în cazurile de gravitate deosebită.

(2) Utilizatorii de produse bancare prejudiciați prin faptele instituțiilor de credit au dreptul la despăgubiri materiale și morale, stabilite de instanțele judecătorești competente.

Art. 15 – Norme de aplicare

Banca Națională a României va elabora și adopta, în termen de 60 de zile de la publicarea prezentei legi în Monitorul Oficial al României, Partea I, normele metodologice de aplicare a prezentei legi.

Această lege a fost adoptată de Parlamentul României, cu respectarea prevederilor art. 75 și ale art. 76 alin. (2) din Constituția României, republicată.

Președintele Senatului

Președintele Camerei Deputaților