

Întrebări și răspunsuri privind aplicabilitatea Legii 258/ 2017.

1. Cine poate aplica pentru cont de plăți cu servicii de bază disponibil pentru persoanele fizice vulnerabile financiar?

R: Persoanele fizice majore care sunt vulnerabile financiar și nu dețin un cont bancar la BT sau altă instituție.

2. Ce înseamnă vulnerabil financiar?

R: Persoanele fizice al caror venit lunar nu depășește echivalentul a 60% din câștigul salarial mediu brut pe economie, previzionat în ultima prognoză macroeconomică, de toamna, sau ale caror venituri nu depășesc acest prag 6 luni consecutiv.

3. Se verifică vulnerabilitatea financiara?

R: Da, solicitantul trebuie să facă dovada vulnerabilității sale prezentând un act din care să reiasă venitul lunar brut: adeverința de salariu în cazul salariaților, talon de pensie în cazul pensionarilor, adeverință de la universitate/ școală în cazul studenților/ elevilor etc. De asemenea, periodic, Banca va verifica menținerea condiției de vulnerabilitate financiară printr-o procedură specifică.

4. Care sunt serviciile de care beneficiază clienții vulnerabili financiar?

R: Gratuități la următoarele categorii de servicii de baza:

- Deschidere, administrare și închidere cont de plăți;
- Depuneri de numerar;
- Servicii de retragere de numerar;
- Operațiuni de plată: prin card, prin ordin de plată sau transfer, atât la ghișeu cât și prin BT Pay.

5. Banca poate refuza deschiderea unui cont de plăți cu servicii de bază?

R: Da, banca poate refuza motivat deschiderea unui astfel de cont. În caz de refuz, după luarea deciziei:

- a. Banca informează persoana fizică în legătură cu refuzul și motivul specific al acestuia, în scris și în mod gratuit, cu excepția cazului în care această informare contravine obiectivelor de securitate națională și de ordine publică;
- b. Banca informează persoana fizică cu privire la procedura de depunere a unei plangeri împotriva refuzului, precum și cu privire la dreptul de a contacta autoritatea competentă și/ sau organismul de soluționare alternativă a litigiilor desemnat, indicând inclusiv datele de contact relevante.

6. În cât timp se deschide contul?

R: Dupa analiza îndeplinirii condiției de vulnerabilitate, în maxim 10 zile lucratoare de la data depunerii documentației complete solicitate de bancă.

7. Se aplică și pentru clienții existenți?

R: Conform legii, facilitatile contului de plăți cu servicii de baza destinate persoanelor vulnerabile financiar se aplică persoanelor fizice care nu dețin, la momentul solicitării, un alt cont de plăți, la BT sau la altă instituție de credit din România, cu excepția cazului în care clientul declară că i-a fost notificată închiderea contului si face dovada in acest sens.

8. Cum primesc clienții informații privind condițiile de care pot beneficia persoanele fizice vulnerabile financiar?

R: Informațiile vor fi disponibile prin unitățile BT, Call Center și pagina de internet a băncii.

9. Ce reprezintă serviciul de schimbare a conturilor/ mobilitatea conturilor?

R: Schimbarea conturilor sau serviciul de schimbare a conturilor reprezintă transferul de la un prestator de servicii de plată la altul, la cererea clientului persoană fizică, fie al informațiilor referitoare la toate sau la unele dintre ordinele de plată programate pentru transferurile de credit, debitările directe recurente și 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 într-altul sau ambele, cu sau fără închiderea vechiului cont de plăți.

10. Ce trebuie sa faca persoana fizică pentru a solicita mutarea conturilor?

R: Sa se prezinte la banca la care doreste să își mute contul, să completeze o cerere dedicată, aceasta fiind disponibilă fie prin unități, fie prin pagina de internet a instituției de credit.

11. In cat timp se realizează schimbarea contului?

R: Schimbarea contului presupune o serie de operațiuni succesive între client, instituția de credit inițială și cea la care se doreste mutarea contului, astfel încat termenul maxim în care se poate realiza mutarea contului este de aproximativ 12 zile lucratoare, finalizarea operatiunilor depinzând de rapiditatea cu care instituția de credit de la care se mută contul transmite toate datele și informațiile solicitate.

12. Ce anume intra în serviciile de schimbare a contului?

R: Contul de plăți (curent), încasări prin transfer credit, ordine de plată programată pentru transfer credit, mandatele de debitare directa, soldul creditor.

13. Exista cazuri în care nu pot să transfer contul cu totul?

R: Da, există. În cazul în care la instituția de credit inițială, persoana fizică deține pe lângă cont și produse a caror funcționare implică existența unui cont curent (de exemplu un credit, depozit etc.), se vor transfera la noua instituție de credit aleasa de persoana fizică contul și acele produse incluse în serviciile de schimbare a contului existente, însă contul nu se va închide până când persoana fizică nu dispune închiderea celorlalte produse pe care le deține la instituția de credit inițială.

14. Din ce moment BT va da clienților documentele pe standard european de care vorbește legea, adică Lista de comisioane, Glosarul de termeni, Situația comisioanelor și Informații despre mobilitatea conturilor?

R: Standardele europene privind formularele au fost publicate în data de 28 Sep-2017, iar în conformitate cu Legea 258/2017 se aplica în termen de 9 luni de la data publicării acestora.