



**GHIDUL PROTECȚIEI  
CONSUMATORULUI PE PIATA  
FINANCIAR-BANCARĂ DIN  
REPUBLICA MOLDOVA**

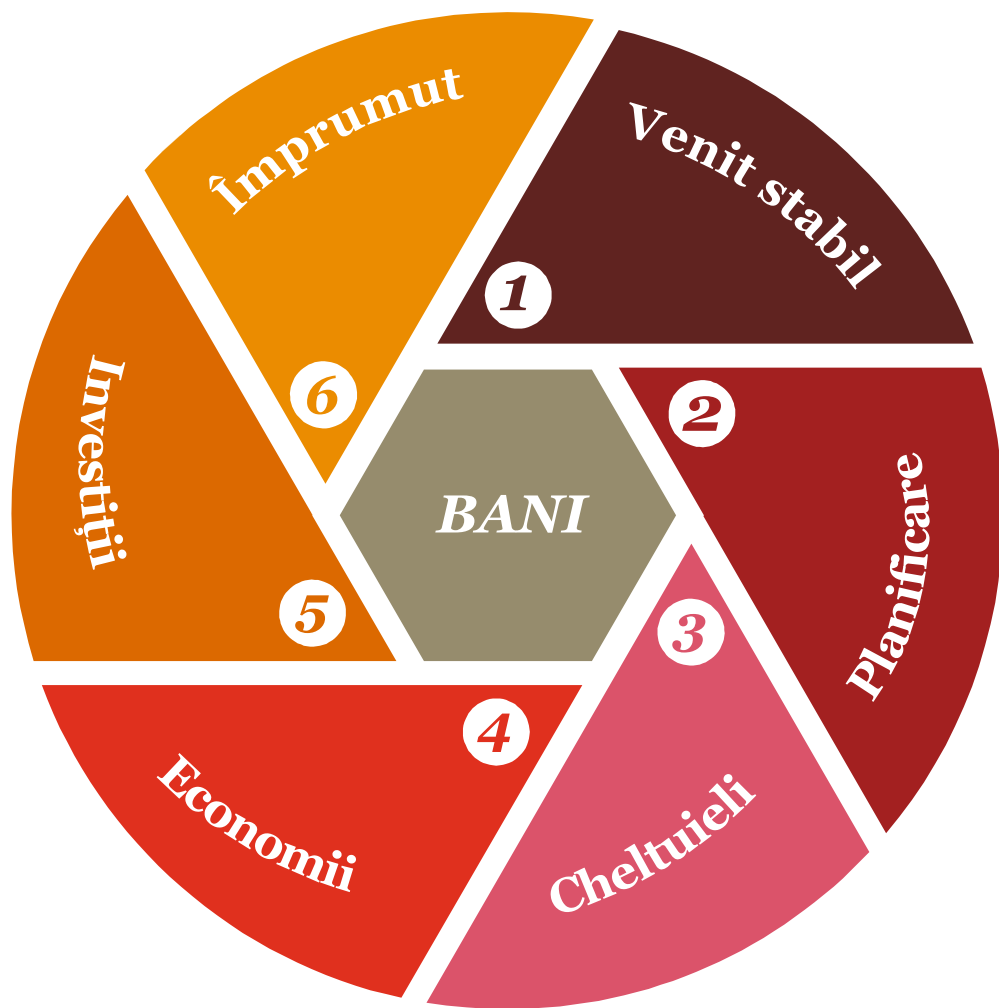
# Cuprins



	<b>Pagină</b>
<b>Introducere</b>	<b>3</b>
<b>Concepte-cheie în educația financiar - bancară</b>	<b>8</b>
<b>Produse și servicii bancare</b>	<b>18</b>
<b>Măsuri de protecție în utilizarea produselor bancare</b>	<b>41</b>
<b>Autorii, contribuitorii și donatorii</b>	<b>47</b>

# Introducere

## Ghidul oferă informații utile pentru educația financiară



Acest ghid face parte dintr-un proces mai amplu de educație financiară derulat în Republica Moldova.

Scopul campaniei de educație financiară este instruirea cetățenilor cu privire la modul de funcționare a sistemului financiar.

Prezentul ghid oferă informații utile consumatorului privind utilizarea serviciilor și produselor bancare și asupra principiilor ce guvernează piața bancară.

## Ghidul se adresează populației Republicii Moldova și este susținut de Banca Națională a Moldovei

Ghidul se adresează potențialilor consumatori de servicii financiar-bancare dornici să învețe să își gestioneze atât veniturile cât și cheltuielile, să facă achiziții și să se informeze asupra măsurilor de protecție în folosirea produselor și serviciilor bancare.

Tinerii care au o educație financiară vor fi responsabili în gestionarea optimă a bugetului lor și al familiei.



**Banca Națională a Moldovei (BNM)** este banca centrală a Republicii Moldova, instituție publică cu personalitate juridică.

Obiectivul fundamental al **BNM** este asigurarea și **menținerea stabilității prețurilor**. Fără prejudicierea obiectivului său fundamental, BNM promovează și menține un sistem financiar bazat pe principii de piață și sprijină dezvoltarea economică a țării.

**BNM** licențiază, reglementează și supraveghează infrastructurile pieței financiare, instrumentele de plată și activitatea de prestare a serviciilor de plată și de emisie a monedei electronice.

**BNM** efectuează reglementarea valutară pe teritoriul RM și stabilește regimul cursului de schimb al monedei naționale.



## Scopul educației financiare este de a atinge un grad ridicat de responsabilitate financiară și bunăstare

*Banii sunt indispensabili în viața de zi cu zi, cu ajutorul lor ne acoperim cheltuielile de bază: mâncare și casă. Mai mult decât atât, banii ne pot oferi libertate și posibilitatea de a alege, de aceea este important să devenim responsabili financiar, să ne gestionăm bine banii, astfel încât să atingem o bunăstare financiară.*

Există tendința ca obiectivele financiare stabilite să fie de natură materială, însă educația și formarea profesională pe tot parcursul vieții sunt importante, deoarece astfel putem avansa în carieră și să ne creștem veniturile.

### 2. Stabilirea unor obiective financiare

Cheltuielile ar trebui făcute cumpătat, în limita veniturilor disponibile. Astfel, pregătirea unei liste înainte de a face cumpărături și respectarea acesteia ar ajuta, precum și ordonarea cheltuielilor în funcție de prioritate.

### 4. Cheltuirea banilor în mod rezonabil

Banii economisiți pot fi investiți pentru obținerea unor câștiguri suplimentare.

### 6. Investirea

### 1. Venit stabil

Un prim pas în atingerea bunăstării financiare este asigurarea unui venit stabil.

### 3. Întocmirea unui buget de venituri și cheltuieli

Bugetul ne ajută în menținerea unei evidențe între banii cheltuiți și banii disponibili. Mai mult, cu ajutorul unui buget putem analiza posibilitatea reducerii unor cheltuieli.

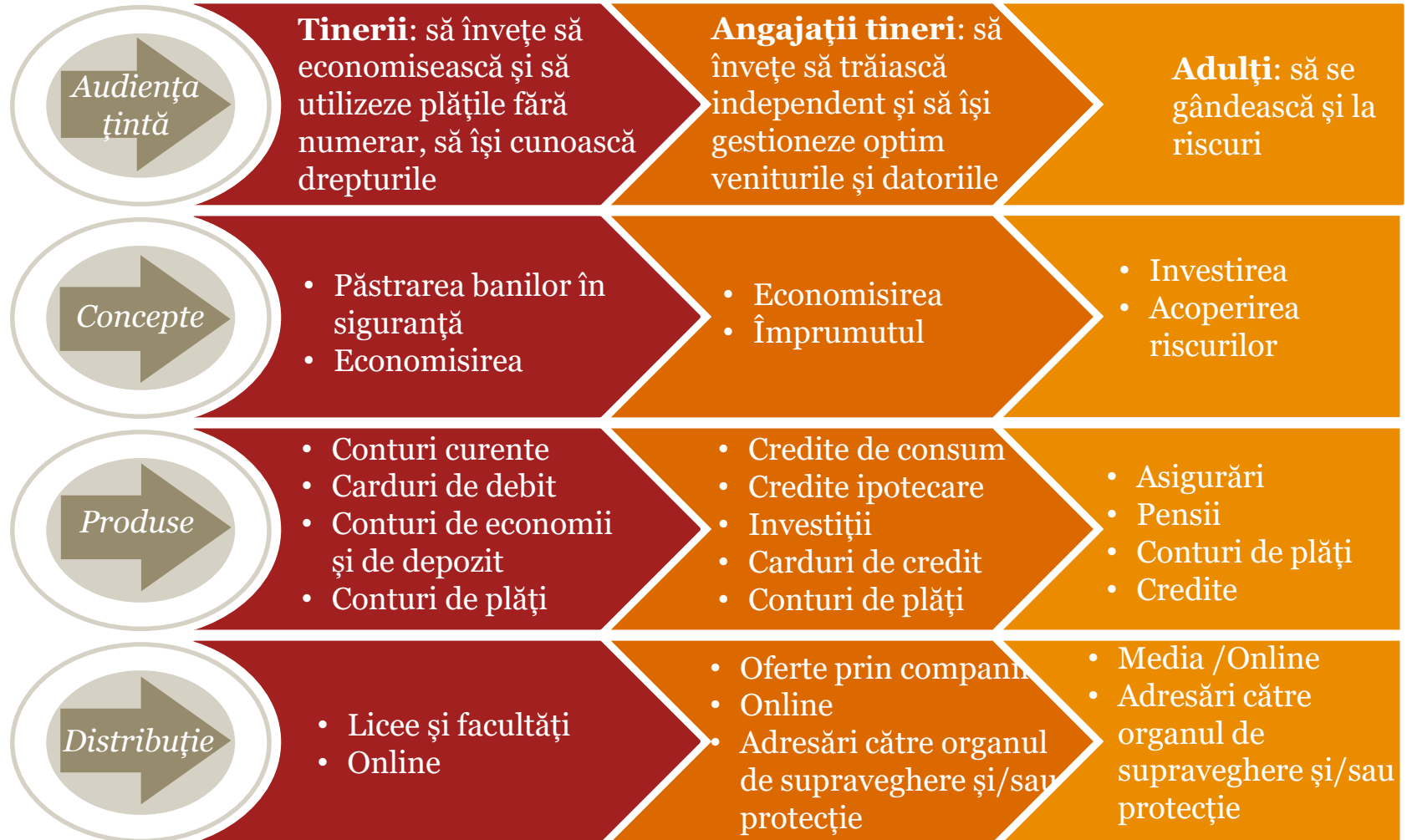
## Bunăstare și educație financiară

### 5. Economisirea

Este importantă economisirea din timp și în mod constant, atât pentru a acoperi nevoi neprevăzute, cât și pentru a atinge obiectivele financiare stabilite.

## Educația financiară trebuie realizată în funcție de audiența-țintă

### Educație financiară



# Concepte-cheie în educația financiară



## Banii disponibili trebuie păstrați în siguranță sau investiți

Cum deținem controlul banilor?  
Îi putem păstra sau investi:

Numerar



Banii păstrați în numerar pot fi pierduți sau furați și își pot pierde din puterea de cumpărare.

Economisiri



Păstrarea banilor într-un cont bancar oferă mai multă siguranță și poate genera câștiguri sub formă de dobândă.

Investiții\*



Investițiile pot aduce un randament mai mare, însă și riscurile sunt mai mari.

*\*Informații utile consumatorului legate de investiții sunt prezentate în ghidul consumatorului din 2017 pe piața non-bancară:  
<https://www.cnpf.md/ro/ghidul-protectiei-consumatorului-6401.html>*

## Valoarea banilor în timp este afectată de inflație

### Inflația

- Într-o economie de piață, în care prețurile bunurilor și serviciilor rezultă exclusiv din interacțiunea dintre cerere și ofertă, cu o intervenție limitată din partea statului, prețurile se pot modifica oricând.
- Inflația se înregistrează atunci când are loc **creșterea generalizată a prețurilor bunurilor și serviciilor**.
- Inflația micșorează puterea de cumpărare a banilor.
- Cu alte cuvinte: cu **aceeași sumă de bani** poți cumpăra mai puține produse decât înainte.



**Banca Națională a Moldovei** publică periodic ținta, evoluția și prognoza inflației.

Calcululele privind rata inflației sunt efectuate de către **Biroul Național de Statistică (BNS)**:  
[www.statistica.gov.md](http://www.statistica.gov.md).



- Banii păstrați în numerar pot pierde din valoare dacă se înregistrează inflație.
- Banii păstrați într-un cont bancar, de asemenea, pot pierde din valoare dacă inflația depășește dobânda primită.

## Inflația se măsoară prin indicele prețurilor de consum

Cantități cumpărate	Preț (anul de bază)		Preț (anul următor)		Preț (2 ani mai târziu)	
	unitar	total	unitar	total	unitar	total
100 de pâini	1,00 leu	100,00 lei	1,05 lei	105,00 lei	1,11 lei	111,00 lei
50 de pachete de cafea	15,00 lei	750,00 lei	15,75 lei	787,50 lei	16,68 lei	834,00 lei
10 ședințe la coafor	80,00 lei	800,00 lei	84,00 lei	840,00 lei	88,96 lei	889,60 lei
o pereche de ghete	200,00 lei	200,00 lei	210,00 lei	210,00 lei	222,39 lei	222,39 lei
<b>Costul total al coșului</b>		1.850,00 lei		1.942,50 lei		2.056,99 lei
<b>Inflația</b>				5,0%		5,9%
<b>IPC</b>		100,0		105,0		105,9

**Indicele prețurilor de consum (IPC)** este un indicator economic ce măsoară evoluția de ansamblu a prețurilor la bunurile cumpărate și a tarifelor la serviciile utilizate de către populație.

Inflația este diferența dintre IPC din anul curent și cel din anul precedent.

Tabelul alăturat reprezintă un model explicativ ce detaliază modul de calcul al IPC și al inflației.

La calcularea inflației sunt luate în considerare toate bunurile și serviciile care intră în consumul populației:



articole de uz zilnic (alimente, benzină)



bunuri de folosință îndelungată (îmbrăcăminte, echipamente IT, electrocasnice)



servicii (telefonie mobilă, medicale, asigurări)

## Sumele economisite la bancă și cele împrumutate sunt purtătoare de dobândă



**Dobânda** reprezintă prețul care trebuie plătit pentru împrumutarea, respectiv utilizarea, unei sume de bani pentru o anumită perioadă de timp

precum și

suma de bani pe care o persoană o primește pentru produsele de economisire.



**Rata dobânzii** este elementul principal în funcție de care se calculează dobânda. Aceasta se exprimă procentual.

Rata dobânzii reflectă riscul într-o tranzacție, astfel cu cât este mai mare riscul perceput de bancă pentru un credit acordat, cu atât dobânda va fi mai mare. La fel și în cazul produselor de economisire și investiții, cu cât riscul pentru investitor este mai mare, cu atât dobânda va fi mai mare.



### Cum se calculează dobânda?

*Dobânda = Suma împrumutată × Rata dobânzii (%) × Durata creditului sau a depozitului (nr zile) ÷ 360 zile)*



Suma împrumutată = 100 lei

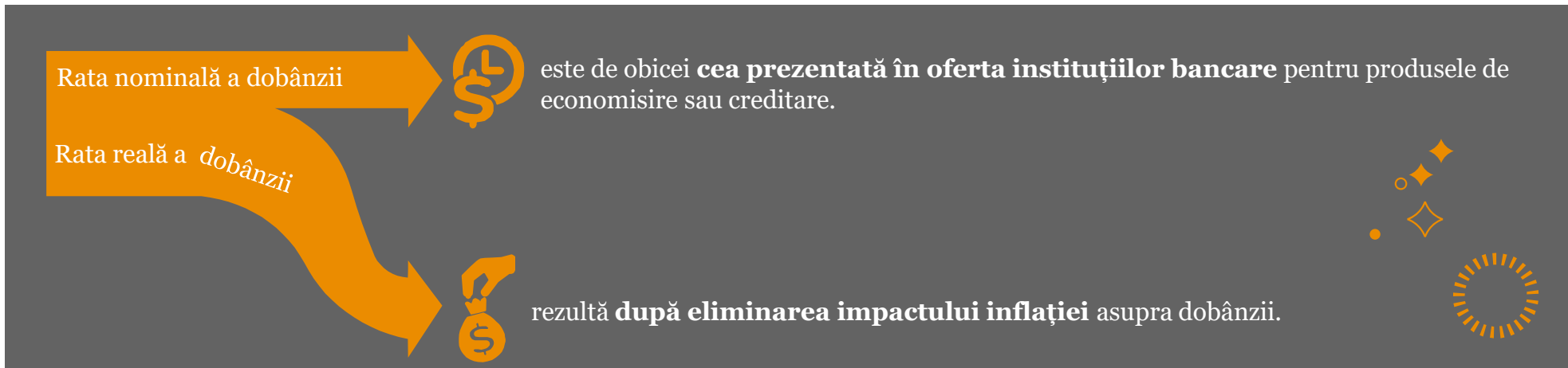
Rata dobânzii = 10%

Durata = 3 luni (90 de zile)

Dobânda =  $100 \times 10\% \times 90/365$

Dobânda = 2,5 lei

## Dobânda reală este cea resimțită în buzunar



**Formula de calcul:**  $\text{Rata reală a dobânzii} = \text{rata nominală a dobânzii} - \text{inflația (actuală sau estimată)}$



### De ce este important să aflăm rata reală a dobânzii?

Ajustarea ratei nominale a dobânzii pentru a elimina efectele inflației contribuie la identificarea schimbării puterii de cumpărare a unui anumit nivel de capital în timp.

## Dobânda anuală efectivă (DAE) reprezintă costul total al unui credit



**Dobânda anuală efectivă (DAE)** este un concept care susține protecția consumatorului în contractarea unui credit.

DAE reprezintă costul total al unui credit pentru consumator, exprimat ca procent anual din valoarea totală a creditului.

Costurile aferente unui credit diferă de la o bancă la alta. **Rolul DAE** este de a aduce la un numitor comun toate costurile unui credit, astfel încât consumatorul să le poată compara.

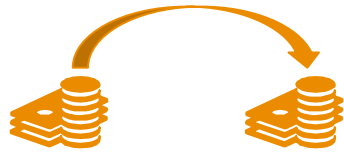


### Costul total al unui credit:

- ✓ Dobânzi;
- ✓ Comisioane plătite la acordare, cele lunare sau anuale;
- ✓ Costuri ale administrării unui cont curent, în cazul în care acest cont a fost deschis doar în vederea contractării creditului;
- ✓ Asigurarea (dacă este obligatorie pentru credit).

### Nu sunt incluse în DAE:

- Comisionul de rambursare anticipată;
- Dobânda în cazul plăților expirate;
- Taxele notariale (pentru creditele cu gaj);
- Costurile pentru alte servicii opționale.



## Operațiunile de schimb valutar trebuie efectuate în condiții de siguranță

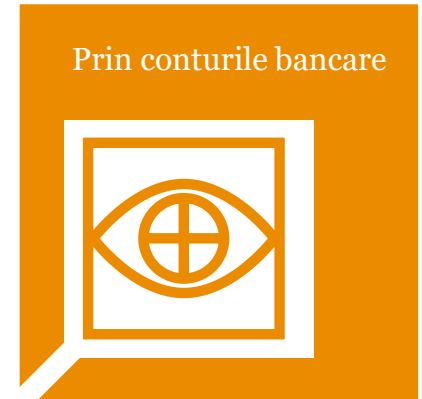
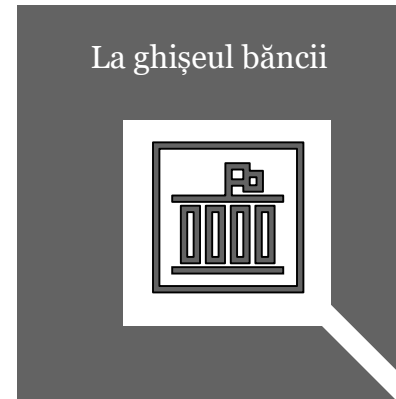
**Operațiunile de schimb valutar** reprezintă operațiuni de cumpărare și/sau vânzare a valutei contra lei moldovenești sau contra altă valută.

**Cursul de schimb** sau rata de schimb reprezintă valoarea curentă a unei monede în schimbul altei monede sau prețul la care o monedă se schimbă cu alta. Ca orice preț, acesta fluctuează în funcție de evoluția cerere–ofertă și este influențat de evenimentele economice și politice.

**Cursul oficial** al leului moldovenesc reprezintă rata de schimb a monedei naționale față de monedele străine și se stabilește de către BNM. Cursul oficial al leului moldovenesc este folosit în scopuri contabile și statistice.

**Cursul de piață** reprezintă cursul de cumpărare și de vânzare a valutelor, stabilit în mod individual de intermediarii financiari, care poate varia pe parcursul zilei. Băncile licențiate și casele de schimb valutar stabilesc în mod independent cursurile de cumpărare și de vânzare a valutelor.

**BNM publică pe pagina web lista unităților de schimb valutar:**  
<http://bnm.md/ro/content/informatie-afereanta-caselor-de-schimb-valutar>.



**Schimbul valutar poate fi efectuat:**



➔ Pentru operațiunile de schimb valutar în numerar cu persoane fizice cu o valoare mai mare de 200.000 de lei, clienții au obligația de a prezenta actul de identitate.

➔ Unitățile de schimb valutar pot aplica un comision consumatorului la efectuarea operațiunii de schimb valutar în numerar.

➔ Clientul unității de schimb valutar are dreptul de a solicita revocarea operațiunii de schimb valutar, în condițiile prevăzute de Legea nr.62/2008 privind reglementarea valutară.

## **Economisirea banilor reprezintă un comportament responsabil și oferă siguranță financiară**



Este dificil să prezicem viitorul și să controlăm eventualele evenimente, tocmai de aceea economisirea banilor ne poate oferi o siguranță financiară, inclusiv în situații de urgență. Mai mult decât atât, putem economisi pentru următoarele scopuri:

- ✓ a face achiziții majore: avansul necesar pentru a obține un credit pentru o casă sau o mașină;
- ✓ dezvoltarea personală sau profesională: studii, certificări, vacanțe.



Economisirea banilor în conturi bancare este o modalitate mai sigură decât a economisi în numerar, deoarece numerarul poate fi furat sau pierdut într-un accident, cum ar fi un incendiu. Mai mult decât atât, banii păstrați în numerar pot pierde din valoare din cauza inflației, în timp ce pentru banii păstrați în bancă se plătește dobândă care diminuează sau compensează efectul inflației, sau reprezintă un câștig pentru client.

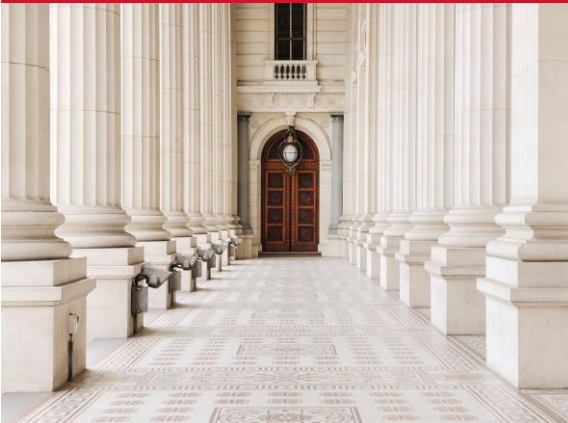
Banii pot fi păstrați și în contul curent bancar, însă economisirea acestora într-un cont special, pe lângă o rată de dobândă mai mare, are și un efect psihologic, fiind mai tentant să cheltuiești banii la care ai acces ușor.



O altă variantă de economisire este și Asociația de Economii și Împrumut. Mai multe informații pot fi găsite în Ghidul pentru produse nebankare din 2017.



## Investiția poate aduce câștiguri mai mari, însă și nivelul de risc este mai înalt



Investiția se face în momentul în care avem o sumă de bani economisiți de pe urma căreia dorim câștiguri viitoare. Investiția se face în bunuri a căror valoare considerăm că va crește pe viitor, astfel încât prin vânzarea acestor bunuri să se obțină profit.

O investiție reprezintă o achiziție a unui bun (activ) în vederea unor câștiguri viitoare care pot fi:

- ✓ La momentul vânzării bunului;
- ✓ Un câștig constant;
- ✓ Sau o combinație a celor două situații.

Evoluția prețurilor bunurilor în timp nu poate fi garantată, tocmai de aceea o investiție presupune un risc crescut față de economisire. În situația în care prețul bunului achiziționat crește, atunci investitorul poate câștiga mai mult decât ar acumula printr-un produs de economisire, însă dacă prețul scade, investitorul își poate pierde câștigul sau chiar și banii investiți inițial.

Investirea se face în acțiuni și fonduri de investiții pe piața de capital. Mai multe informații despre aceste investiții pot fi găsite în Ghidul pentru produse nebancare din 2017.

## Oamenii apelează la un împrumut în vederea completării veniturilor pentru o achiziție



Împrumutul este obținerea unei sume de bani cu obligația de a o restitui într-un anumit interval de timp.

Oamenii apelează la un împrumut în momentul în care doresc să facă o achiziție sau au de făcut o plată care le depășește bugetul.



Pentru suma împrumutată se va achita dobândă, astfel persoana care împrumută bani trebuie să restituie suma împrumutată, precum și dobânda aferentă.

Împrumuturile bancare (creditele) și nebankare (microcreditele) sunt adaptate în funcție de nevoile clientului, iar termenele și condițiile creditului sunt reglementate printr-un contract de credit. Contractul de credit are rolul de a proteja ambele părți, deoarece stabilește care sunt obligațiile fiecăruia. Pentru a contracta un credit, clientul trebuie să aibă un venit stabil.



Cele mai multe persoane apelează la un împrumut cel puțin o dată în viață pentru mai multe scopuri, de la rude, cunoștințe, instituții bancare sau nebankare.



# Produse și servicii bancare

## Băncile licențiate din Republica Moldova

În Republica Moldova sunt 11 bănci licențiate, supravegheate și reglementate de Banca Națională a Moldovei.



## Relația de durată cu o bancă licențiată începe prin deschiderea unui cont de plăți

**Contul de plăți** este un element esențial în gestionarea banilor și efectuarea plăților. La contul de plăți poate fi atașat un instrument de plată fără numerar, cum ar fi cardul de debit, care reprezintă o modalitate simplă, comodă și sigură de a efectua plăți și de a achiziționa diverse produse și servicii. Contul de plăți poate fi deschis, printr-o adresare către o bancă sau un prestator de servicii de plată nebanca, parcurgând procedura de identificare și semnare a unui contract-cadru. Este important ca solicitantul să ia cunoștință de condițiile contractuale.

Odată cu deschiderea contului de plăți, clientul obține un cod unic de identificare (codul **IBAN** sau alt cod utilizat de prestator), care reprezintă un număr unic pentru fiecare cont, orientat spre minimizarea erorilor și a timpului de procesare a datelor oferite de utilizator când inițiază o plată. În mod tradițional, contul de plăți putea fi utilizat doar la ghișeul băncii, însă în ultimii ani băncile oferă posibilitatea **utilizării contului în mediul online**, care câștigă din ce în ce mai multă popularitate în rândul clienților.

**Contul de plăți** este și un cont curent la care se atașează un card de debit. Prin intermediul acestui card, clientul are acces la banii din contul curent.

### De reținut:

- ✓ Un client poate avea mai multe conturi de plăți în mai multe monede, astfel poate efectua operațiuni valutare direct între conturile sale (fără numerar).
- ✓ Majoritatea băncilor nu percep comision pentru deschiderea unui cont de plăți, însă pot aplica comisioane pentru administrarea contului, transferuri, pentru depunerile și retragerile de numerar la casierie.



Banii pot fi încasați în contul curent prin:

- Transfer din alt cont bancar național sau internațional.
- Depunere în numerar la casieria băncii unde este deschis contul.
- Depunere în numerar la un bancomat al băncii unde este deschis contul.

- De la bancomatul oricărei bănci, prin intermediul unui card de debit atașat la cont.
- De la ghișeul băncii unde este deschis contul.



Banii pot fi retrași din contul curent:

## Contul de plăți poate fi folosit în diverse scopuri



Efectuarea  
de plăți

Plățile pot fi efectuate cu ajutorul instrumentelor de plată fără numerar atât în mediul online, cât și fizic. Unul din cele mai răspândite, sigure și comode instrumente de plată fără numerar este cardul de plată (ex. Visa, Mastercard).

**Cardul de plăți** poate fi utilizat în țară sau peste hotare, la bancomate, magazine sau alte puncte comerciale care au instalate dispozitive de acceptare a plăților prin acest card (terminale POS). Cardul oferă acces, printr-o modalitate tehnică adecvată, fie la disponibilitățile proprii dintr-un cont de plăți (card de debit), fie prin apelarea la un credit (card de credit).

**Ordinul de plată** permite realizarea serviciului de tip transfer de credit și de tip debitare directă. Operațiunea inițiată de către plătitor către beneficiar, prin emiterea unui ordin de plată necesar pentru transferul de mijloace bănești, este transferul de credit, utilizat preponderent de către persoanele juridice.

**Portofelul electronic** este un instrument de plată specific emitenților de monedă electronică prin intermediul căruia utilizatorul poate accesa valoarea monetară stocată electronic în scopul de a achiziționa servicii și bunuri. Valoarea stocată reprezintă bani plătiți (electronic sau în numerar) în prealabil de către deținătorul portofelului, care pot fi acceptați și de către o parte terță.



Comisioane

Comisioanele diferă în funcție de serviciu, instrument de plată, destinația plății, subiectul plății, moneda utilizată și alte variabile. La încheierea contractului de deschidere a unui cont de plăți se recomandă examinarea cu precauție a tuturor tipurilor de comisioane aplicate de către Prestator la momentul încheierii contractului, a modalității și a condițiilor de informare în cazul modificării acestora (scrisoare, e-mail, sms etc.).

La efectuarea cumpărăturilor, comerțanții (de bunuri/servicii) nu au dreptul să aplice plătitorilor/utilizatorilor comisioane la utilizarea unui instrument de plată (de ex.: cardul) sau serviciu de plată.



Acumulare  
economii

Majoritatea băncilor oferă dobânzi la sumele deținute într-un cont curent. Deși ratele de dobânzi oferite de bănci pentru banii din contul curent sunt destul de mici având în vedere că banii pot fi oricând retrași, acestea pot totuși diminua din efectul inflației versus păstrarea banilor în numerar când expunerea la inflație este maximă. O metodă mai bună de economisire a banilor este printr-un cont de economii sau depozite la termen unde ratele de dobândă sunt mai mari.

## Transferurile bancare sunt un mod rapid și sigur de a primi bani sau de a efectua o plată

### Încasările în contul curent

Pot înlocui primirea banilor în numerar, fiind o modalitate mai convenabilă și mai sigură. Astfel se elimină riscul de a pierde banii.

Sumele încasate pot reprezenta salarii, burse, plăți de asistență socială, precum și încasări de la rude, prieteni.

În cazul în care tu și membrii familiei tale nu primiți salariile, pensia sau alte venituri direct pe cont, puteți verifica dacă acest lucru este posibil. Este mult mai convenabil și mai sigur decât să primești banii în numerar.

### Un om bine informat este un om protejat!

Clientul, înainte de efectuarea unei plăți, trebuie să se informeze la banca la care are contul deschis despre: termenul maxim de executare a plății, comisioanele împărțite pe tip și valoare, cursul valutar (dacă este cazul) care urmează să fie aplicat, perioada de valabilitate și condițiile de returnare a banilor.

### Transferurile bancare



### Plățile din contul curent

Pot fi efectuate atât online cât și fizic la ghișeul băncii. În ambele situații trebuie completat un ordin de plată cu următoarele informații: numele celui care face plata și contul său IBAN (pentru plățile online aceste informații sunt completate automat), contul IBAN al beneficiarului, numele beneficiarului, suma ce va fi transferată, descrierea plății.

Plățile pot fi

- Intrabancare – contul plătitorului și cel al beneficiarului sunt deschise la aceeași bancă;
- Interbancare – contul beneficiarului este deschis la o altă instituție bancară;
- Plăți internaționale – plățile sunt efectuate către un cont bancar deschis într-o altă țară și trebuie cunoscut codul BIC/ SWIFT al băncii beneficiare.

## Cardul bancar este un instrument de plată comod și sigur

**Cardul bancar** este un instrument de plată, atașat unui cont, cu care deținătorul are acces la cont de la distanță, iar banii sunt debitați/transferăți din cont imediat ce tranzacția a fost efectuată. Cardul bancar poate fi de debit sau de credit și poate fi folosit în țară sau în străinătate pentru următoarele tranzacții:



Plată mărfuri, servicii prestate, lucrări efectuate sau obligații față de buget și alte tipuri de plăți. Acestea pot fi efectuate prin plata la terminalul (POS) deținut de un comerciant. În funcție de suma plății, deținătorul cardului va trebui să cunoască numărul personal de identificare (PIN) al cardului și să-l introducă în terminal;

**Plăți la  
comerciant**



Informații legate de contul curent (valabil doar pentru cardul de debit) și retragerea de numerar de la ATM. Deținătorul cardului va trebui să introducă codul PIN pentru a avea acces la informații și a efectua retragerea de bani. În cazul cardurilor de credit, se recomandă utilizarea pentru efectuarea de plăți direct la comerciant sau pe internet, acestea fiind scutite de dobândă o perioadă de timp de la utilizare, pentru retragerea de numerar însă se aplică dobândă de la prima utilizare;

**Operațiuni  
ATM**



Plată mărfuri, servicii prestate, lucrări efectuate sau obligații față de buget, precum și alte tipuri de plăți prin internet. Pentru efectuarea unei plăți pe internet, deținătorul cardului va trebui să folosească codul CVV/CVC (Card Verification Value/ Code) care se afla pe partea din spate a cardului, în banda de semnătură și/ sau alte coduri emise de banca emitentă pentru fiecare tranzacție în parte prin intermediul unui sms sau token.

**Plăți prin  
internet**



Cardul bancar este o formă mai sigură de plată, deoarece pentru a retrage bani utilizăm un cod, pe care doar deținătorul cardului ar trebui să îl cunoască, pe când banii în numerar pot fi furăți cu ușurință.



## Plățile pot fi programate, economisind astfel timp



### *Debitarea directă și plățile programate*

O modalitate foarte comodă de a achita facturile o reprezintă plățile programate și debitarea directă. Beneficiul acestui mod de plată constă în efectuarea la timp a plăților și eliminarea riscului de a uita să achiți o factură.

### *Cum funcționează?*

Plătitorul agreează în prealabil cu beneficiarul plata ce se efectuează în mod regulat (cum ar fi facturile de utilități, telefon, chiria). La momentul plății, beneficiarul este cel care o ordonează, fără să mai fie nevoie de intervenția plătitorului.

În cazul plăților programate se specifică numele beneficiarului, ziua/data lunii când va fi efectuată plata (de ex., ultima zi a lunii) și suma necesară. La utilizarea debitării directe, suma poate fi indicată ca fiind variabilă, de exemplu în cazul facturilor de telefonie mobilă sau consum de energie.

### *Obține informații*



Pentru a putea apela la aceasta modalitate de plată, verifică dacă furnizorii acceptă debitarea directă.

Banca la care ai deschis contul îți poate oferi detalii privind comisioanele aferente și eventual confirmarea plății printr-un mesaj pe telefonul mobil.

## Instrumentele de plată fără numerar pot fi mai avantajoase pentru utilizator

### *Simplitate*

Instrumentele de plată fără numerar reprezintă un mod simplu de a efectua plăți.



### *Securitate*

Plățile fără numerar sunt mai sigure și te scutesc de necesitatea de a purta sume de bani în numerar. Mai mult decât atât, emitenții de carduri și băncile investesc în continuu în tehnologiile de securitate ultramoderne care pot identifica și preveni tranzacțiile frauduloase.



### *Convenabil*

Banii din cont pot fi administrați mai ușor, prin programarea plăților în prealabil, și pot fi ridicați în orice moment de oriunde în lume. Cardul bancar reprezintă cea mai rapidă și mai simplă modalitate de a face cumpărături la locul de vânzare sau pe internet.



### *Flexibilitate*

Diversitate de instrumente de plată care pot fi adaptate nevoilor tale, astfel poți alege cum și când plătești pentru bunuri și servicii.



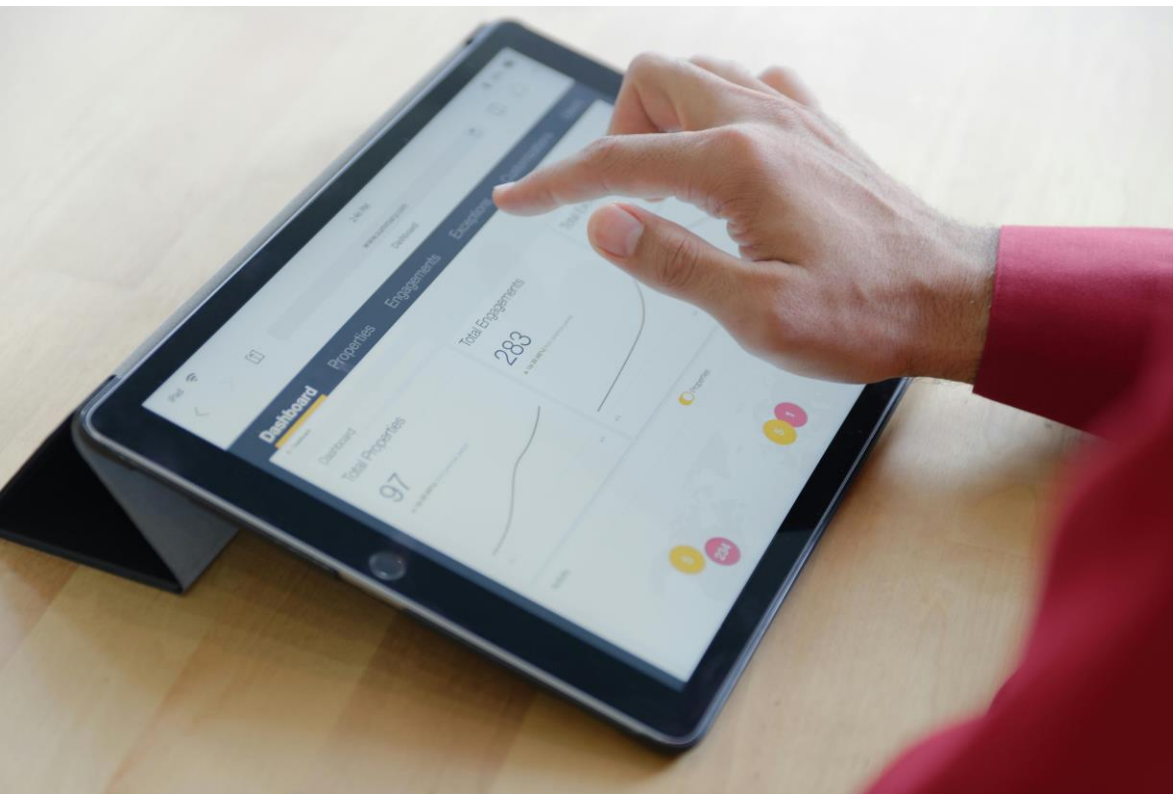
### *Recompense*

Unele bănci care emit carduri bancare oferă programe de loialitate, care îți permit să câștigi diverse premii, reduceri sau alte recompense.



## **Internet și Mobile Banking sunt instrumente bancare moderne, care oferă siguranță și flexibilitate**

Internet Banking și Mobile Banking sunt instrumente bancare convenabile, sigure și ușor de utilizat. Persoana care deține un cont bancar și alte produse bancare poate **să acceseze de la distanță informații** legate de produsele bancare, cum ar fi plățile efectuate și vizualizarea extraselor de cont, și să **efectueze operațiuni** de plată electronice.



Pentru a avea acces la aceste instrumente, clientul trebuie să verifice dacă banca la care are deschis contul oferă aceste instrumente și care sunt comisioanele aferente. Pentru Internet Banking ai nevoie de un calculator/ telefon mobil/ tabletă conectate la internet, iar pentru Mobile Banking - de un telefon mobil/ tabletă conectate la internet.

Beneficiile:

- Clientul va putea face operațiuni bancare 24 de ore din 24, 7 zile din 7;
- Internet Banking-ul și Mobile Banking-ul permit utilizarea serviciilor bancare oricând și oriunde, fără să fie necesară deplasarea în sucursala băncii;
- Urmărirea în mod real a sumelor disponibile în contul bancar;
- Efectuarea plăților în siguranță.

## Conturile de economii și depozitele la termen reprezintă o modalitate sigură de economisire



**Contul de economii (depozite la vedere)** este un produs bancar de economisire care are caracteristici similare cu:

- un depozit, deoarece oferă o rată a dobânzii mai mare decât cea acordată pentru un cont curent, însă mai mică decât la un depozit;
- un cont curent, deoarece îi oferă clientului oricând acces la fonduri (să completeze sau să retragă).

Un cont de economii poate ajuta un client să depună sume mici constant.



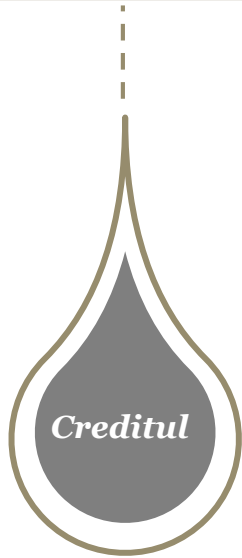
*Dacă clientul deține o sumă considerabilă de care nu are nevoie imediat (aceasta poate proveni din contul de economii), pe care dorește să o investească fără a-și asuma riscuri prea mari, atunci un depozit la termen este foarte potrivit.*



Un **depozit la termen** este la fel un produs de economisire, prin care clientul își plasează o sumă de bani (băncile solicită să fie depusă o sumă minimă) pe o perioadă predefinită, în mod uzual fiind 1, 3, 6, 12 luni sau câțiva ani. Banca va oferi în schimb o rată de dobândă mai mare decât la contul de economii pentru faptul că i se încredințează o sumă de bani pe o perioadă fixă.

Pentru a se bucura de dobânda promisă, clientul nu va trebui să se atingă de banii din depozit. Dacă cumva nu are de ales și trebuie să retragă banii înainte de termen, dobânda anuală ar putea fi anulată și clientul nu ar mai avea parte de câștig.

## Clientul apelează la un credit pentru o achiziție pe care nu și-o permite din fonduri proprii



**Creditul (finanțarea/împrumutul)** este orice angajament de a acorda bani ca împrumut, cu condiția rambursării lor, a plății dobânzii și a altor plăți aferente. Creditul este reglementat printr-un contract de credit.



În cazul unui credit obținut de la o bancă licențiată, **creditorul** = banca care a acordat creditul  
**debitorul** = împrumutatul care participă cu venitul net în contractarea creditului și are obligația de rambursare a sumei împrumutate.



**Contractul de credit** are scopul de a defini acordul celor două părți implicate (bancă și debitor), responsabilitățile fiecărei părți și durata acordului. Condițiile contractului diferă în funcție de tipul de credit. Contractul de credit poate fi însoțit de unul sau mai multe contracte de garanție. Contractele de credit și cele de garanție sunt reglementate prin Codul Civil al Republicii Moldova, creditul: art. 1763 – 1773, garanția bancară: art. 1774 – 1776.



**Fidejutor (codebitor)** este persoana care se angajează să garanteze o anumită creanță, executând obligația debitorului. Fidejutorul este în drept să consulte independent profesioniști în domeniu referitor la efectele și riscurile fidejusiunii.

## Înainte de a solicita un credit, trebuie analizate următoarele:



Am nevoie de acest credit?

Contractarea unui credit reprezintă o obligație de plată din partea debitorului, într-un termen agreat cu banca. Astfel, se recomandă analiza necesității creditului. De asemenea, debitorul trebuie să aibă certitudinea că va avea venituri suficiente și va putea rambursa creditul.

Alegerea produsului de creditare



Este importantă alegerea unui credit potrivit nevoilor debitorului. Creditele se împart în mai multe categorii - după termene și după destinație. Există credite pe termen scurt, pe termen mediu și pe termen lung, de asemenea, credite oferite cu gaj sau fără gaj. Tipurile de produse de creditare vor fi prezentate în paginile următoare.



Istoricul de credit

Condițiile de creditare și comportamentul debitorului în rambursarea creditelor sunt raportate de instituțiile financiare de creditare la Biroul de Credit. În momentul în care se solicită un credit, instituția financiară verifică istoricul de credit al debitorului și informațiile înregistrate influențează decizia de acordare a creditului. Astfel, rambursarea cu întârziere a ratelor de credit afectează negativ istoricul de credit.

Suma împrumutată



Suma împrumutată se decide în funcție de situația financiară a debitorului. Debitorul trebuie să își întocmească un buget de venituri și cheltuieli pe perioada creditului, încât să se asigure că își va permite rambursarea creditului. Desigur, suma maximă lunară pe care o va achita va fi stabilită împreună cu reprezentantul băncii.

## Debitorul trebuie să își cunoască drepturile și să fie informat

Debitorul are dreptul la următoarele informații



Creditorul este obligat prin lege să furnizeze debitorului în scris informațiile specifice creditului, cu cel puțin 15 zile înainte de încheierea contractului de credit. Debitorul are nevoie de aceste informații ca să poată lua o decizie responsabilă cu privire la contractarea creditului. Informațiile precontractuale cuprind: tipul de credit, valoarea totală a creditului, durata contractului de credit, rata dobânzii, dobânda anuală efectivă (DAE), valoarea totală plătită de către consumator, costurile aferente creditului care nu sunt incluse în DAE, rata dobânzii aplicabilă în cazul ratelor restante, obligațiile debitorului (de exemplu: încheierea unei asigurări). Conform legii, debitorul are dreptul de a primi, la cerere și gratuit, un exemplar al proiectului contractului de credit.



Alegerea celei mai bune oferte

Se recomandă de a obține oferte de la mai multe bănci. Ofertele trebuie consultate cu atenție, comparate între ele, pentru a fi aleasă cea mai potrivită. Pentru a compara costurile se folosește **DAE**, calculată pentru aceeași sumă, același termen de rambursare și aceeași modalitate de rambursare.

Contractarea creditului



Se poate alege una sau mai multe bănci la care se depune cererea de creditare. Ulterior, la bancă vor fi prezentate documentele solicitate, după care banca analizează eligibilitatea debitorului. Pentru a evalua eligibilitatea debitorului, banca îi calculează bonitatea în funcție de informațiile obținute de la acesta și din istoricul de credit. După acceptarea ofertei de către debitor și aprobarea creditului de către bancă, se încheie contractul de credit.

## Debitorul trebuie să cunoască noțiunile principale utilizate într-un contract de credit

- ✓ **Valoarea totală a creditului** reprezintă sumele totale puse la dispoziția debitorului de către bancă în baza unui contract de credit.
- ✓ **Valoarea totală plătită de către debitor** reprezintă suma dintre valoarea totală a creditului și costul total al creditului. Astfel, suma utilizată (capitalul) va fi mai mică decât suma restituită, deoarece debitorul plătește și dobândă la suma utilizată.
- ✓ **Perioada de creditare** reprezintă perioada totală pe care se acordă creditul și până la care trebuie rambursat.
- ✓ **Ratele de credit.** Cel mai întâlnit tip de rambursare a creditului este prin rate egale lunare, care sunt formate din rate de capital și din dobândă.
- ✓ **Ratele de capital** sunt formate din suma totală a creditului împărțită la perioada pe care a fost contractat creditul (în mod uzual, aceste rate se achită lunar și atunci perioada la care se împarte suma creditului este reprezentată de numărul de luni).
- ✓ **Valoarea rămasă de rambursat** reprezintă suma totală a creditului minus ratele de capital achitate.
- ✓ **Graficul de rambursare** reprezintă pe întreaga perioadă de creditare valoarea totală a creditului, ratele de credit, împărțite în rate de capital și dobândă, precum și costurile suplimentare.
- ✓ **Garanție (gaj).** Băncile pot solicita garanții (de obicei imobile) în funcție de tipul creditului.





## Astfel încât să poată lua o decizie responsabilă

- ✓ **Dobânda** rezultă din înmulțirea ratei de dobândă, care se exprimă anual sub formă de procent, cu valoarea sumei rămase de rambursat din credit.
- ✓ **Rata de dobândă** poate fi:
  - 📊 **fixă** – un procent anual stabilit de la începutul creditului și care va rămâne constant pe toată perioada creditului;
  - 📈 **flotantă** – rata inițială a dobânzii variază în funcție de un indice de referință (indicele de referință este de obicei rata de dobândă la depozitele între 6-12 luni). Creditorul trebuie să specifice perioada la care se va actualiza rata de dobândă la credit.

Rata dobânzii diferă pentru sumele restante, această fiind mai mare decât dobânda aplicată pentru sumele achitate conform graficului de rambursare.



- ✓ **DAE** - dobânda anuală efectivă - reprezintă costul total al unui credit exprimat ca procent anual din valoarea totală a creditului, care include: dobânda, comisioanele și taxele.
- ✓ **Comisioanele și taxele** pentru un credit bancar pot fi de următoarele tipuri: taxă analiză credit, comision administrare credit, comision rambursare anticipată. Comisionul de rambursare anticipată nu este inclus în DAE.

## Credite de consum

### Tipurile creditelor de consum



## Cardul de credit

Datorită siguranței și ușurinței cu care sunt utilizate, cardurile bancare sunt mai atractive la nivel global versus numerar. Mai mult, plățile prin internet câștigă din ce în ce mai mult teren, față de plățile tradiționale.

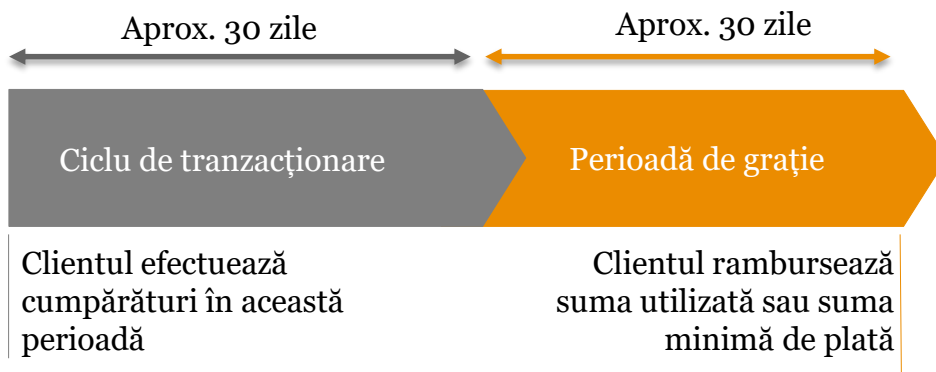
Cardul de debit fiind atașat unui cont curent este mai simplu de utilizat. Pentru a optimiza utilizarea cardului de credit trebuie să cunoaștem modalitatea de folosire.

### Cardul de credit:

- este o linie de credit acordată de bancă clientului care este accesibilă prin intermediul unui card;
- se folosește pentru plăți la comercianți, retragerile de numerar nefiind recomandate, deoarece sunt comisionate și se percepe dobândă pentru sumele utilizate.



### Mod de funcționare



- ✓ În cazul rambursării sumei integrale până la finalul perioadei de grație, dobânda va fi 0%;
- ✓ În cazul nerambursării sumei integrale până la scadență, dobânda este mai mare decât cea în cazul unui credit de nevoi personale;
- ✓ Majoritatea băncilor stabilesc parteneriate cu diverși comercianți și oferă posibilitatea rambursării sumei utilizate în mai multe rate fixe fără dobândă;
- ✓ Unele bănci oferă beneficii suplimentare deținătorilor de carduri de credit, cum ar fi: asigurări, reduceri la anumite locații de agrement.

## Credit de nevoi personale cu gaj sau fără gaj

Creditul de nevoi personale este o linie de credit acordată de către bancă clientului pentru diverse nevoi personale, care nu trebuie justificate. Astfel, banca nu impune un anumit scop pentru banii împrumutați și nici nu urmărește efectuarea anumitor plăți. Banii pot fi cheltuiți după bunul plac al clientului.

Creditele de nevoi personale pot fi:

➤ Credit de nevoi personale fără gaj

- dobânda este de obicei mai mare decât la un credit de nevoi personale cu gaj;
- este util când clientul are nevoie de o sumă mai mare pe o perioadă mai mare de timp (de exemplu pentru renovarea locuinței, tratamente medicale);
- rambursarea se face în rate lunare.

➤ Credit de nevoi personale cu gaj:

- dobânda este de obicei mai mică decât la un credit de nevoi personale fără gaj;
- clientul poate obține o sumă mai mare dacă acordă gaj decât la un credit fără gaj;
- rambursarea se face în rate lunare;
- se va institui gaj pe unul sau mai multe imobile (de obicei valoarea imobilului ar trebui să acopere cel puțin 100% din suma creditului).



## Credite de consum cu scop specific



Creditele de consum pot fi și pentru nevoi personale specifice, care au un scop concret (cum ar fi achiziția unei mașini noi). Creditele de consum cu scopuri specifice se pot utiliza în baza documentelor justificative (facturi etc.) și de obicei plata se face direct către furnizor.

Tipurile de credit pot fi:

- credite pentru achiziție autoturisme
  - credite pentru studii
  - credite pentru scopuri medicale
- În unele cazuri, necesită gaj asupra bunurilor mobile achiziționate (exemplu: creditele pentru achiziție autoturisme).
  - Tipul acesta de credit se rambursează de obicei în rate lunare.

## Descoperit de cont (overdraft)



Descoperit de cont este cunoscut și după termenul din limba engleză ”overdraft”. Acesta este o linie de credit acordată de bancă pentru a acoperi cheltuielile ce depășesc veniturile disponibile ale clientului (cum ar fi într-o situație de urgență).

- Se acordă de către bancă clienților care își încasează salariul în contul curent deschis la banca respectivă;
- De obicei se acordă ca multiplu al salariului net al clientului: 1, 3, 6 salarii nete;
- Dobânda se aplică doar la suma utilizată din linia de credit și doar pentru perioada în care a fost utilizată suma;
- Rambursarea sumelor utilizate se face la prima încasare, astfel nu se stabilește un plan de rambursare lunar.

## Credite ipotecare și Prima Casă



### Credit ipotecar

Credit ipotecar se adresează clienților ce doresc să își achiziționeze sau să își construiască o locuință sau să își modernizeze locuința existentă. Creditul ipotecar se garantează cu imobilul respectiv pentru a asigura plata creditului.

- Se acordă pe o perioadă de creditare între 15 - 25 de ani;
- Avansul acordat de debitor este între 20-30% din valoarea totală a bunului achiziționat;
- Imobilul achiziționat/ construit va fi ipotecat în favoarea băncii;
- Dobânda este de obicei flotantă.



*Băncile vor solicita întocmirea unei polițe de asigurare pentru imobil în cazul creditelor ipotecare/ Prima Casă: în eventualitatea producerii unui dezastru sau accident asupra imobilului, banca va fi despăgubită.*

Prima Casă este un program guvernamental adresat persoanelor cu vârsta până la 45 de ani pentru achiziția primei lor locuințe. Creditul este de tip ipotecar și se acordă prin intermediul băncilor comerciale care participă în program, iar statul prin Organizația pentru Dezvoltarea Sectorului Întreprinderilor Mici și Mijlocii (ODIMM) garantează 50% din suma creditului.

- Plafonul maxim pentru prețul locuinței este 1 mil. MDL;
- Avansul acordat de debitor este de minimum 10%;
- Perioada de creditare este de maximum 25 de ani;
- Dobânzile și comisioanele sunt reglementate prin hotărârea de guvern aferentă și sunt de obicei preferențiale față de costurile altor credite;
- 50% din valoarea imobilului achiziționat va fi ipotecat în favoarea băncii și a statului. Statul va oferi garanții în valoare de 50% din soldul creditului.

### Prima Casă



## Care sunt riscurile unui credit și cum pot fi combătute?

Un credit poate fi acordat pe o perioadă de până la 25 de ani, iar în acest răstimp pot interveni multe situații neprevăzute care sunt dificil de estimat. Principalele riscuri sunt menționate mai jos și trebuie luate în considerare în momentul în care se solicită un credit, mai ales când perioada de rambursare este mare.

### ➤ **Supraîndatorarea**

Clienții trebuie să evite contractarea mai multor credite și să apeleze la credit doar dacă au neapărată nevoie și au siguranța că îl pot rambursa. Altfel, riscă să aibă un nivel al ratelor prea mare față de nivelul veniturilor.

### ➤ **Riscul diminuării sau pierderii veniturilor**

Riscul diminuării veniturilor poate interveni în urma unor circumstanțe nefavorabile la locul de muncă sau a unor cheltuieli noi, cum ar fi apariția unui nou membru în familie. Riscul pierderii veniturilor poate interveni în urma unor evenimente macroeconomice sau circumstanțe specifice industriei în care lucrezi.

### ➤ **Riscul ratei de dobândă**

Acest risc este valabil pentru creditele cu dobândă flotantă. Dobânzile aplicate de bănci sunt stabilite în funcție de diverși factori macroeconomici și de tranzacțiile efectuate între bănci. Astfel, dobânzile pot fluctua în timp și rata achitată pentru un credit poate crește dacă și rata dobânzii crește.

### ➤ **Riscul de curs valutar**

În situația în care veniturile și cheltuielile sunt în monede diferite apare riscul valutar. De exemplu, dacă un client ar avea un credit într-o altă monedă, însă veniturile sunt constante în moneda locală (lei), iar cursul valutar ar avea o evoluție nefavorabilă, clientul ar suporta o creștere a ratei lunare și ar putea întâmpina dificultăți în rambursarea creditului.

Clientul trebuie să analizeze constant posibilitatea apariției acestor riscuri, iar în situația în care prevede că ar putea întâmpina dificultăți în rambursarea creditului, trebuie să discute imediat cu banca creditoare. Posibilele variante de rezolvare a situației sunt următoarele:

- ✓ Diversificarea veniturilor (obținerea de venituri din mai multe surse);
- ✓ Acordarea unei perioade de grație la plata dobânzilor și/sau a capitalului, până când situația se îmbunătățește;
- ✓ Prelungirea duratei creditului, cu reducerea obligației de plată ca urmare a distribuirii acesteia pe o durată mai mare;
- ✓ Posibilitatea de a beneficia de asigurările atașate creditelor;
- ✓ Refinanțarea creditului (sau a creditelor dacă sunt mai multe). Un credit de refinanțare se justifică, doar dacă obligația lunară de plată și suma totală de rambursat sunt inferioare valorii cumulate a ratelor curente, respectiv sumelor totale de rambursat pentru creditele deja contractate.



# **Măsuri de protecție în utilizarea produselor bancare**

## Măsuri de protecție în relația cu banca

Riscul de fraudă este real când se utilizează produsele bancare. Acesta poate fi atenuat sau eliminat respectând anumite reguli simple cu privire la siguranța operațiunilor, astfel evitând posibilele fraude. În același timp, este important ca orice utilizator să se informeze înainte de contractarea și utilizarea produselor bancare.

### Sfaturi utile pentru client:



- ✓ Să se familiarizeze cu elementele bancare și cu noțiunile utilizate în contractele de credit, să citească documentele înainte de a le semna și să clarifice termenii și clauzele pe care nu le înțelege;
- ✓ Să analizeze bine ofertele de la bănci și să precizeze toate costurile produsului sau serviciului bancar;
- ✓ Să păstreze toate contractele și documentele semnate cu banca într-un loc sigur;
- ✓ Să păstreze codurile PIN și parolele folosite în relația cu banca într-un loc sigur și să nu le divulge nimănui.

## Măsuri de protecție în utilizarea cardurilor

### Măsuri de protecție în utilizarea cardurilor:

- **Păstrează detaliile cardului într-un loc sigur:** informațiile de pe card, codul CVV/CVC, codul PIN și nu divulga aceste informații nimănui;
- Nu da cardul tău altor persoane să îl utilizeze, nici chiar membrilor familiei;
- Când introduci codul PIN, nu permite nimănui să vadă cifrele pe care le alegi;
- Asigură-te că ai datele de contact ale băncii pentru a anunța imediat banca în cazul în care ai pierdut sau ți s-a furat cardul;
- În cazul unei situații de urgență (**pierderea, furtul** sau însușirea cardului de plată de către o altă persoană), **anunță imediat banca** emitentă și solicită blocarea cardului;
- În situația în care s-au efectuat **plăți neautorizate** de pe cardul tău (plăți care au fost efectuate fără consimțământul tău), anunță banca care a emis cardul. **Banca este obligată** prin lege să pună la dispoziția clientului **opțiunile pe care le are clientul**;
- Poți solicita băncii **stabilirea unei limite maxime** de extragere din contul tău, fapt ce ar reduce pierderile, în cazul în care cardul și PIN-ul este furat;
- Verifică chitanțele de la bancomate și cele de la magazine și compară-le cu extrasul de cont. Dacă bănuiești orice activitate frauduloasă, anunță imediat banca.

Activitatea cu carduri bancare (de debit sau de credit) este supravegheată de către Banca Națională a Moldovei.

## **Banii depuși la bancă sunt garantați de Fondul de garantare a depozitelor**



**Fondul de garantare a depozitelor în sistemul bancar** (FGDSB) este un sistem deținut de stat cu scopul de a garanta depunerile clienților în conturile curente sau de depozit în Republica Moldova. Astfel, fondul urmărește protecția deponenților și contribuie la stabilitatea financiară a țării prin asigurarea onorării la timp a depozitelor garantate și acumularea resurselor necesare pentru rezoluția băncilor.

În cazul în care banca se află în imposibilitatea de a restitui depunerile, fondul garantează plata acestora fiecărui deponent în limita unui **plafon de garantare de 50.000 lei**. Acest plafon se aplică fiecărui deponent indiferent de numărul depozitelor sau de moneda în care s-au constituit.

### **Elemente de considerat:**

- FGDSB garantează depozitele în moneda națională și în valută deținute de persoanele fizice rezidente și nerezidente în băncile licențiate;
- Depozitele în valută sunt garantate prin onorarea echivalentului lor în lei moldovenești la cursul oficial al Băncii Naționale a Moldovei, la data constatării indisponibilității depozitelor;
- Mărimea obligației băncii față de deponent se calculează prin însumarea tuturor depozitelor acestuia, inclusiv a dobânzilor datorate și neonorate la data constatării indisponibilității depozitelor;
- Dacă un client are o datorie față de bancă (credit), suma rambursată se reduce cu mărimea datoriei;
- Banca este obligată să informeze deponenții despre sistemul de garantare a depozitelor, în special despre tipurile de depozite garantate, nivelul și modul de calcul al garanției, condițiile și formalitățile ce trebuie îndeplinite pentru obținerea unei compensații din partea fondului.

**Fondul de garantare a depozitelor în sistemul bancar**

Date de contact:  
<http://www.fgdsb.md/>

## Măsuri de protecție în obținerea de credite

### Sfaturi utile pentru clienți:

- ✓ Clientul trebuie să apeleze la produse de creditare doar dacă are neapărat nevoie și dacă are siguranța ca va putea rambursa suma datorată (valoarea totală plătită);
- ✓ Clientul trebuie să contracteze credite doar pentru nevoile sale și ale familiei, nu trebuie să ia credite în numele altor persoane;
- ✓ Creditorul este obligat prin lege să ofere clientului informații precontractuale în scris legate de termenul și condițiile de creditare, de costurile aferente. Informațiile precontractuale trebuie oferite cu suficient timp înainte ca un client să accepte o ofertă sau să semneze un credit (cel puțin 15 zile calendaristice);
- ✓ Clientul are dreptul de a rambursa anticipat orice credit, în orice moment. Banca este îndreptățită la un comision care se aplică la valoarea creditului rambursat anticipat, de obicei între 0,5% - 1,0%, iar acest aspect va fi cuprins în contractul de credit. De asemenea, clientul are dreptul de a rambursa creditul în întregime în maximum 14 zile de la obținere, fără achitarea unui comision;
- ✓ Clienții sunt încurajați să discute toate situațiile cu banca creditoare și să găsească soluția optimă. În caz de litigiu, acesta poate fi rezolvat după cum urmează:
  - Extrajudiciar, prin procedură de mediere;
  - Pe cale judiciară, în instanță de judecată.
- Contractele de credit sunt supravegheate de **Agencia pentru Protecția Consumatorului**.  
Date de contact: <http://consumator.gov.md/>



## **Cadrul legal de protecție a consumatorilor în utilizarea produselor bancare**

### **Principalele legi și regulamente care protejează consumatorii în utilizarea produselor bancare:**



**Legea nr. 105 din 13.03.2003 privind protecția consumatorului**



**Codul civil: articolele 1069-1081 privind clauzele abuzive din contracte**



**Legea nr. 114 din 18.05.2012 cu privire la serviciile de plată și moneda electronică**



**Regulamentul BNM nr. 157 din 01.08.2013 cu privire la cardurile de plată**



**Legea nr. 202 din 12.07.2013 privind contractele de credit pentru consumatori**

**Autorii, contributorii și donatorii**

## **Autorii, contribuitorii și donatorii**

Prezentul ghid face parte din proiectul „Îmbunătățirea educației financiare a tinerilor din Republica Moldova”.  
La realizarea acestuia și-au adus contribuția:



**Banca Națională a Moldovei**



**Comisia Națională a Pieței Financiare**



**PricewaterhouseCoopers  
România și Moldova**



**Centrul Analitic Independent  
„Expert- Grup”**



**UK | MD**



*Reform assistance  
to Moldova*

*Asistență pentru  
reformă în Moldova*





