

## **Informatii privind serviciul de schimbare a conturilor**

*In temeiul dispozitiilor Legii nr. 258/2017, privind comparabilitatea comisioanelor aferente conturilor de plati, schimbarea conturilor de plati si accesul la conturile de plati cu servicii de baza, consumatorii care deschid sau detin un cont curent (cont de plati) la un prestator de servicii de plata situat pe teritoriul Romaniei pot accesa **serviciul de schimbare a conturilor**.*

Consumatorul reprezinta orice persoana fizica sau grup de persoane fizice constituite in asociații, care actioneaza in scopuri din afara activitatii sale comerciale, industriale sau de productie, artizanale sau liberale. In scopul prezentei informari, consumatorii vor fi denumiti „Titulari de cont”.

Serviciul de schimbare a conturilor permite Titularilor de cont sa solicite transferul relatiilor de cont curent in aceeasi moneda, de la prestatorul de servicii de plata anterior (PSPA), unde Titularii de cont detin conturile si serviciile de plata, la prestatorul de servicii de plata destinar (PSPD), unde Titularii de cont solicita sa isi transfere contul si serviciile de plata.

**Serviciul este initiat de catre Titularul de cont prin completarea la sediul PSPD a unui formular standard de Autorizare privind schimbarea contului de plati.** Autorizarea este impartita in 2 sectiuni:

- Sectiunea I cuprinde informatii cu privire la datele de identificare, conturile actuale si cele in care se solicita transferul, data executarii instructiunilor, serviciile care fac obiectul transferului si actiunile cu privire la schimbarea contului;
- Sectiunea II cuprinde descrierea detaliata a serviciilor pentru care Titularul de cont solicita transferul.

### **Etapele procesului de schimbare a conturilor sunt urmatoarele:**

**Ziua A** Ziua completarii Autorizarii prin care Titularul solicita serviciul de schimbare a conturilor intre PSPA si PSPD

1. Titularul de cont se asigura ca PSPD ofera produsele si serviciile dorite.
2. In caz afirmativ, Titularul de cont deschide conturile curente la PSPD (in cazul in care nu are deja conturi deschise) si completeaza Autorizarea privind schimbarea contului de plati oferind toate informatiile necesare executarii acesteia si orice alt document necesar pentru preluarea de catre PSPD a serviciilor solicitate de client in Autorizare.
3. Prin completarea Autorizarii Titularul de cont stabileste si daca, in cazul in care solicita sa transfere incasari recurente (salariu, chirie, indemnizatie, pensie prestatii sociale etc) de la PSPA la PSPD, va informa personal Platitorii cu privire la noul cont, sau daca opteaza ca PSPD sa faca acest lucru. In cazul in care Titularul de cont a decis sa informeze personal Platitorii, angajatul PSPD ii va inmana o scrisoare standard de informare pentru fiecare Platitor.
4. Titularul de cont primeste o copie a Autorizarii.

**Ziua B = Ziua A + 2 zile lucratoare** reprezinta termenul maxim pana la care

1. PSPD solicita PSPA sa execute dispozitiile prevazute in aceasta.

**Ziua C = Ziua B + 5 zile lucratoare** reprezinta termenul maxim pana la care:

#### **1. PSPA:**

- a. verifica Autorizarea si completeaza intr-un document separat motivele de refuz in cazul in care aceasta nu poate fi executata partial sau total. In acest document vor fi mentionate motivele refuzului pentru fiecare operatiune in parte.
- b. Trimite motivele refuzului in atentia PSPD
- c. transmite catre PSPD informatiile solicitate in Autorizare. Aceste informatii vor fi transmise si catre Titularul de cont, daca a solicitat acest lucru prin Autorizare.

2. **Titularul de cont** poate solicita renuntarea la Autorizare. In acest caz, prestatorul de servicii de plata care primeste cererea de renuntare la Autorizare o transmite catre celalalt prestator de servicii de plata.

**Ziua D = Ziua C + 5 zile lucratoare** reprezinta termenul maxim pana la care PSPD efectueaza urmatoarele:

1. Informeaza Titularul de cont cu privire la refuzul total de executare a Autorizarii si la faptul ca schimbarea conturilor nu va fi efectuata.
2. Informeaza Platitorii in legatura cu detaliile contului de plati detinut de PSPD si transmite acestora o copie a Autorizarii, in cazul in care Titularul de cont nu opteaza sa ii informeze personal
3. Efectueaza pregatirile necesare derularii operatiunilor incepand cu data executarii Autorizarii.

**Ziua E = ziua F (data executarii Autorizarii) - 1 zi lucratoare** este termenul maxim pana la care PSP anterior anuleaza:

1. mandatele de debitare directa indicate de client in Autorizare (daca este cazul)
2. ordinele de plata programate in Autorizare

**Ziua F = minim ziua A + 13 zile lucratoare (data executarii Autorizarii)** este primul termen posibil la care, daca este indicat in Autorizare:

**1. PSPD:**

Executa ordinele de plata programata,

**2. PSPA**

- a. Nu mai accepta incasarile recurente
- b. Nu mai accepta instructiunile de debitare directa aferente mandatelor de debitare directa
- c. transfera orice sold pozitiv (disponibil la data executarii dupa stingerea tuturor obligatiilor fata de PSPA) al contului de plati al Titularul de contui deschis la PSPA in contul de plati deschis la PSPD
- d. inchide contul de plati cu exceptia urmatoarelor situatii:
  - a) contul de plati prezinta obligatii restante;
  - b) contul de plati este utilizat pentru alte servicii decat cele care fac obiectul transferului si contractate de Titularul de cont, inclusiv plati prin cecuri, cambii sau bilete la ordin;
  - c) contul de plati este poprit sau indisponibilizat, conform prevederilor legale, pentru îndeplinirea de catre Titularul de cont a unor obligatii asumate fata de PSPA/ terti.

In situatia in care contul nu poate fi inchis, PSPA informeaza imediat Titularul de cont si ii mentioneaza motivul.

Clientul are acces gratuit la informatiile personale privind ordinele de plata programate existente si debitarile directe detinute de PSPA sau PSPD.

PSPA furnizeaza gratuit catre PSPD si catre client (daca solicita acest lucru), lista de ordine de plata programate existente si informatiile disponibile cu privire la mandatele de debitare directa care sunt schimbate si istoricul in ultimele 13 luni cu incasarile recurente prin transfer credit si debitarile directe initiate de creditorii (daca este cazul).

Pentru solutionarea pe cale amiabila a eventualelor litigii si fara a se aduce atingere dreptului consumatorilor de a initia actiuni in justitie impotriva prestatorilor de servicii de plata care au incalcat dispozitiile legii 258/2017 *privind comparabilitatea comisioanelor aferente conturilor de plati, schimbarea conturilor de plati si accesul la conturile de plati cu servicii de baza* ori dreptului de a sesiza Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor, consumatorii pot apela si la mecanisme extrajudiciare de reclamatie si despagubire pentru consumatori, potrivit prevederilor Ordonantei Guvernului nr. 38/2015 privind solutionarea alternative a litigiilor dintre consumatori si comercianti si Legii nr. 192/2006 privind medierea si organizarea profesiei de mediator, cu modificarile si completarile ulterioare