

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

În temeiul dispozițiilor *Legii nr. 258/2017, privind comparabilitatea comisioanelor aferente conturilor de plăți, schimbarea conturilor de plăți și accesul la conturile de plăți cu servicii de bază*, consumatorii care deschid sau detin un cont curent (cont de plăți) la un prestator de servicii de plată situat pe teritoriul României pot accesa **serviciul de schimbare a conturilor**. Consumatorul reprezintă orice persoană fizică sau grup de persoane fizice constituite în asociații, care acționează în scopuri din afara activității sale comerciale, industriale sau de producție, artizanale sau liberale. În scopul prezentei informări, consumatorii vor fi denumiți „Titulari de cont”.

Serviciul de schimbare a conturilor permite Titularilor de cont să solicite transferul relațiilor de cont curent în aceeași monedă, de la prestatorul de servicii de plată anterior (PSPA), unde Titularii de cont detin conturile și serviciile de plată, la prestatorul de servicii de plată destinar (PSPD), unde Titularii de cont solicită să își transfere contul și serviciile de plată.

**Serviciul este inițiat de către Titularul de cont prin completarea la sediul PSPD a unui formular standard de Autorizare privind schimbarea contului de plăți.** Autorizarea este împărțită în 2 secțiuni:

- Secțiunea I cuprinde informații cu privire la datele de identificare, conturile actuale și cele în care se solicită transferul, data executării instrucțiunilor, serviciile care fac obiectul transferului și acțiunile cu privire la schimbarea contului;
- Secțiunea II cuprinde descrierea detaliată a serviciilor pentru care Titularul de cont solicită transferul.

**Etapele procesului de schimbare a conturilor sunt următoarele:**

**Ziua A** Ziua completării Autorizării prin care Titularul solicită serviciul de schimbare a conturilor între PSPA și PSPD

1. Titularul de cont se asigură ca PSPD oferă produsele și serviciile dorite.

2. În caz afirmativ, Titularul de cont deschide conturile curente la PSPD (în cazul în care nu are deja conturi deschise) și completează Autorizarea privind schimbarea contului de plăți oferind toate informațiile necesare executării acesteia și orice alt document necesar pentru preluarea de către PSPD a serviciilor solicitate de client în Autorizare.

3. Prin completarea Autorizării Titularul de cont stabilește și dacă, în cazul în care solicită să transfere încasări recurente (salariu, chirie, indemnizație, pensie prestații sociale etc) de la PSPA la PSPD, va informa personal Platitorii cu privire la noul cont, sau dacă optează ca PSPD să facă acest lucru. În cazul în care Titularul de cont a decis să informeze personal Platitorii, angajatul PSPD îi va înmăna o scrisoare standard de informare pentru fiecare Platitor.

4. Titularul de cont primește o copie a Autorizării.

**Ziua B = Ziua A + 2 zile lucrătoare** reprezintă termenul maxim până la care

1. PSPD solicită PSPA să execute dispozițiile prevăzute în aceasta.

**Ziua C = Ziua B + 5 zile lucrătoare** reprezintă termenul maxim până la care:

1. **PSPA:**

a. verifică Autorizarea și completează într-un document separat motivele de refuz în cazul în care aceasta nu poate fi executată parțial sau total. În acest document vor fi menționate motivele refuzului pentru fiecare operațiune în parte.

b. Trimite motivele refuzului în atenția PSPD

c. transmite către PSPD informațiile solicitate în Autorizare. Aceste informații vor fi transmise și către Titularul de cont, dacă 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.