

Serviciul de schimbare a conturilor sau schimbarea conturilor

Mobilitatea conturilor înseamnă mutarea unui cont de la o bancă la alta, fără să vă deplasați la banca inițială, ci doar completând o cerere la banca la care doriți să vă mutați contul. Acest serviciu se numește **serviciul de schimbare a conturilor**.

Ce puteți muta de la o bancă la alta: conturi de plăți (curente) în LEI și anumite servicii conexe: informații 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, fie al eventualului sold pozitiv al contului de plăți, cu sau fără închiderea vechiului cont de plăți.

Costuri:

- Serviciul de schimbare al conturilor = 0 lei;
- Comisioanele aplicate serviciilor de plată și cele aferente închiderii contului sunt cele practicate de banca inițială (până la data relației de afaceri cu aceasta), respectiv de banca nouă (de la data deschiderii și utilizării noului cont).

Cum solicitați serviciul de schimbare al conturilor: prin completarea și depunerea documentului "Autorizare privind schimbarea contului de plăți" (denumită în continuare "Autorizația").

Definiii:

1. PSP destinatar = "prestatorul de servicii de plată destinatar" reprezentat de instituția financiar-bancară la care depuneți Autorizația și la care deschideți un cont în vederea mutării serviciilor de plată și/sau a soldului existent la PSP anterior (în cazul în care nu doriți mutarea serviciilor de plată și/sau a soldului pe un cont curent existent deja la aceasta).
2. PSP anterior = "prestatorul de servicii de plată anterior" reprezentat de instituția financiar-bancară la care dețineți contul în legătură cu care solicitați serviciul de schimbare a contului.
3. Data de executare: termenul unic de executare a operațiunilor indicate în Autorizație.
4. Cont de plăți = cont curent = cont de disponibil

Banca Transilvania (BT) poate acționa în dubla calitate:

- **PSP destinatar** în cazul în care solicitați mutarea contului dumneavoastră de la o altă bancă, la BT;
- **PSP anterior** în cazul în care solicitați (unei alte bănci) mutarea contului dumneavoastră de la BT la aceasta.

Cum solicitați serviciul de schimbare a conturilor de la alta instituție la BT:

- Va prezentați în orice unitate BT (cu un act de identitate valid) și completați Autorizația. Prin Autorizație:
 - Incepe procesul de mutare a serviciilor de la PSP anterior la BT, pe un cont existent.
 - În cazul în care nu dețineți deja un cont la BT, pentru a putea prelua serviciile de la PSP anterior, e necesar să deveniți client BT și să vă deschidem un cont de

plati, in baza documentelor specifice acestui proces, semnate de catre dumneavoastra.

Mutarea serviciilor de care dispuneti de la PSP anterior, la alt PSP:

- Mutarea mandatelor de debitare directa si/sau ordine de plata programata, poate fi efectuata in functie de preferinta dumneavoastra:
 - conform instructiunilor specific, daca se furnizeaza toate detaliile necesare in acest scop;
 - in mod automat. Puteti apela la aceasta optiune daca nu stiti toate detaliile specific, completand "toate" in Sectiunea II a Autorizatiei. Astfel, avem posibilitatea sa solicitam de la PSP anterior, a tuturor detaliilor pentru mutarea si setarea mandatelor de debitare directa si/sau a ordinelor de plata programata, pe contul nou indicat in Autorizatie.
- Transferul soldului pozitiv de la PSP anterior e posibil doar in conditiile agreate cu acesta.
- Inchiderea contului la PSP anterior (daca e cazul), se va efectua doar in cazul in care nu mai aveti obligatii de plata restante si/sau alte produse bancare de la PSP anterior, a caror functionare necesita contul respective (de exemplu dar fara a se limita la un credit), respectiv acesta nu este indisponibilizat conform prevederilor legale.

Cum afla persoanele/ entitatile de la care incasati banii ca v-ati mutat contul?

- BT este PSP destinatar: Daca beneficiati de plati recurente in contul de la PSP-ul anterior si/sau aveti active mandate de debitare directa, prin Autorizatie puteti solicita sa ii notificam, insa doar daca detineti si completati toate datele de contact ale acestora in cadrul Autorizatiei. Daca nu le cunoasteti, PSP destinatar va comunica datele noului cont si puteti sa ii informati direct dumneavoastra pe canalele pe care le utilizati deja ca sa comunicati cu ei.
- BT este PSP anterior: in cazul in care solicitati sa va mutati contul, incasarile pe care le veti primi pe contul deschis la BT, din ratiuni tehnice obiective, nu pot sa fie stopate, refuzate sau redirectionate catre contul de la PSP destinatar, de la Data de executare. Acestea se vor inregistra in cont si vor fi reflectate ca si sold pozitiv al contului. In schimb, in cazul in care dispuneti prin Autorizatie acest lucru (Sectiunea II "Etape si termene de executare"), vom proceda la notificarea platitorilor in limitele legale si utilizand datele disponibile.

Etape si termene de executare (procesare) a Autorizatiei:

1. In termen de **2 zile lucratoare de la data preluarii Autorizatiei** complete si corecte, aceasta este transmisa PSP-lui anterior.
2. **PSP anterior** va respecta indicatiile din Autorizatie, in cadrul legal si:
 - **in termen de 5 zile lucratoare** de la data receptionarii Autorizarii, transmite PSP-lui destinatar/ dumneavoastra (daca ati solicitat), urmatoarele:
 - informatii referitoare la ordinele de plata programata si mandatele de debitare directa supuse serviciului de schimbare cont de plati;
 - informatii referitoare la mandatele de debitare directa initiate de creditor si incasarile recurente inregistrate pe contul curent supus serviciului de schimbare cont de plati, in ultimele 13 luni anterioare datei solicitarii serviciului.

- **incepand cu Data de executare**, PSP anterior:
 - nu va mai accepta pe contul curent supus serviciului de schimbare cont de plati creditari prin transfer credit si/sau instructiuni de debitare directa informand platitorul si/sau beneficiarul platii cu privire la motivul neacceptarii in termen de 2 zile lucratoare, in conditiile mentionate anterior cu privire la refuzul incasarilor;
 - transfera soldul pozitiv aferent contului PSP-lui destinat;
 - in cazul in care e posibil, inchide contul (cu respectarea limitarilor prevazute de lege). Daca nu poate inchide contul, va informeaza asupra motivului.
 - **cu 1 zi lucratoare inainte de Data de executare**, anuleaza ordinele de plata permanenta si mandatele de debitare directa indicate in Autorizatie si care frunctioneaza in legatura cu contul.
 - **Puteti renunta** la Autorizatie (implicit la solicitarea initiala), **daca in termen de 7 zile lucratoare de la depunerea** acesteia, completati o Cerere de renuntare (Anexa 2.4 - Anulare autorizare privind schimbarea contului de plati). In acelasi termen, trebuie sa o depuneti la oricare dintre PSP: fie cel initial, fie cel anterior. In consecinta:
 - toate operatiunile ulterioare acestui termen nu se vor mai efectua, procesul este oprit;
 - Daca doriti sa inchideti contul deschis la PSP destinat, va trebui sa urmati procedura PSP-lui destinat privind inchiderea contului.
- 3. In termen 5 zile lucratoare** de la momentul receptionarii informatiilor transmise de PSP anterior, **PSP destinat:**
- activeaza ordinele de plata programata si mandatele de debitare directa, cu respectarea Datei de executare din Autorizatie;
 - informeaza beneficiarii mandatelor de debitare directa, prin intermediul Registrului Unic al Mandatelor si/sau platitorii initiatori ai platilor recurente identificati prin Autorizatie, asupra detaliilor contului nou. Daca doriti sa faceti direct aceasta informare si BT este PSP destinat, in baza solicitarii exprese va putem furniza adrese standard de informare.

Proceduri de solutionare a litigiilor

In vederea solutionarii pe cale amiabila a eventualelor diferende si fara a va ingradi dreptul de a va adresa unei instante de judecata, puteti sesiza, in conditiile legii, Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorului sau puteti apela la mecanisme extrajudiciare de solutionare a litigiilor, conform prevederilor Ordonantei de Guvern nr. 38/2015 privind solutionarea alternativa a litigiilor dintre consumatori si comercianti si a Legii nr 192/2006 privind medierea si organizarea profesiei de mediator, cu modificarile si completarile ulterioare.

Ce trebuie sa faceti inainte de schimbarea contului de plati: sa va asigurati ca PSP destinat poate sa va furnizeze cel putin aceleasi servicii ca si PSP initial. PSP destinat poate prelua doar servicii pe care le ofera deja oricarui client. PSP destinat pune la dispozitia clientului un document cu detaliile contului nou. In baza acestui document, vor fi informati toti debitorii si creditorii despre detaliile noului cont. Contul anterior poate ramane activ sau poate fi inchis.

Odata contul deschis (conform procedurilor proprii PSP-lui destinatar), fie informati dumneavoastra direct toti creditorii/ debitorii dumneavoastra, fie mandatati banca (caz in care e necesar sa ii furnizati date si indicatii exacte).

Cazul 1: Va ocupati direct de mutarea contului. Aceasta inseamna ca:

- va informati creditorii si debitorii despre noul cont;
- va asigurati ca aveti un sold pozitiv in contul de la PSP anterior, astfel incat sa se onoreze eventualele datorii fata de banca si posibilii beneficiari de plati, pana la data conventiei pentru revocarea mandatelor de debitare directa/ contractelor de standing order si/sau a ordinelor de plata emise cu data platii in viitor.
- solicitati PSP-lui destinatar ca din ziua urmatoare datei de revocare la PSP-ul anterior, sa seteze pe contul nou, mandatele de debitare directa, ordinele de plata programate si ordinele de plata emise cu data platii in viitor.
- In 7 zile de cand primeste toate informatiile si documentele, PSP-ul destinatar seteaza debitele directe si ordinele de plata programate pe contul nou.
- Acelasi PSP destinatar solicita prin ordin de plata incasarea disponibilului din contul de la PSP-ul anterior, respectiv inchiderea contului.

Cazul 2: Mandatati banca sa preia din sarcini prin completarea adecvata a Autorizatiei.

- Pentru transferul detaliilor privind Direct Debit /Standing Order/Platii in viitor, bifati casuta corespunzatoare optiunii "Transferul detaliilor privind Standing Order si Direct Debit";
- Pentru protectia datelor cu caracter personal si a secretului bancar, autorizati PSP-ul destinatar sa solicite PSP-ului anterior, sa transfere informatiile personale si autorizati PSP-ul anterior sa execute operatiunile pe care le solicitati. PSP-ul destinatar va transmite PSP-lui anterior copia solicitarii dumneavoastra.
- PSP-ul destinatar va solicita PSP-lui anterior, lista cu debitele directe, ordinele de plata programate si ordinele de plata emise cu data platii in viitor;
- PSP-ul anterior va anula mandatele de debitare directa, precum si instructiunile de debitare directa, ordinele de plata programate si ordinele de plata emise cu data platii in viitor, cu scadenta ulterioara datei transferului si va transmite lista PSP-lui destinatar, in maxim 7 zile lucratoare de la primirea solicitarii.
- La solicitarea dumneavoastra, PSP-ul destinatar va va furniza o copie a listei primite.
- Tot la cererea dumneavoastra, PSP-ul destinatar va poate asista in transmiterea catre terti a detaliilor despre contul nou, prin furnizarea unui model de scrisoare;
- In termen de 7 zile lucratoare de la primirea tuturor informatiilor specifice si a documentelor necesare, PSP-ul destinatar va seta debitele directe si ordinele de plata programate pe contul nou.
- Daca banca noua va solicita, trebuie sa ii puneti la dispozitie orice informatii suplimentare, necesare pentru setarea noilor servicii pe contul nou sau pentru realizarea transferului de la PSP-ul anterior.
- Inchiderea contului curent anterior si/sau transferul soldului la PSP destinatar:
 - Daca doriti acest lucru, e necesar sa bifati casuta corespunzatoare serviciului ("Transferul soldului disponibil la banca anterioara"). In baza acestei solicitari, PSP anterior inchide toate contractele legate de furnizarea serviciilor de direct debit, standing order si ordine de plata emise cu data platii in viitor si transfera la

- banca noua disponibilul ramas in contul de plati, dupa efectuarea platilor cu scadenta inainte de data transferului;
- Daca doriti inchiderea contului deschis la PSP anterior, bifati casuta corespunzatoare serviciului ("Inchiderea contului sus mentionat"). In baza acestei solicitari, PSP anterior inchide toate contractele legate de furnizarea serviciilor de plata, inclusiv cele de debit, standing order si ordine de plata emise cu data platii în viitor, si transfera la PSP destinatar, disponibilul ramas in cont, dupa efectuarea platilor cu scadenta inainte de data transferului;
 - Important: contul curent anterior se poate inchide, respectiv soldul/ operatiunile se pot transfera la PSP destinatar doar in cazul in care predati/ renuntati la toate facilitatile puse la dispozitie de catre banca anterioara, nu aveti popriri active, nu aveti obligatii de plata fata de terti sau fata de banca anterioara sau depozite deschise la aceasta si respectati conditiile privind inchiderea contului prevazute in contractul incheiat cu aceasta. Daca detineti carduri de debit asociate contului si/sau de credit emise de PSP anterior, inchiderea contului se va face doar cu respectarea prevederilor din contractele de produs pe care le-ati agreat cu banca anterioara.
- Daca optati pentru inchiderea contului anterior, trebuie sa va asigurati ca nu mai sunt plati scadente pe contul anterior. Trebuie sa mentineti un sold pozitiv in contul vechi, atata timp cat se mai accepta executarea de plati si se percep comisioane, astfel incat PSP-ul anterior sa le poata percepe.
 - PSP-ul destinatar va poate asista in comunicarea cu PSP-ul anterior, in legatura cu transferarea soldului din contul anterior in contul nou.

De retinut:

- PSP-ul destinatar va informeaza cu privire la raspunsul primit de la PSP-ul anterior la solicitarea dumneavoastra (accept sau refuz).
- Trebuie sa verificati daca serviciile pe care doriti sa le pastrati pe contul de la banca anterioara, pot genera miscari pe cont, respectiv sa va asigurati ca soldul contului anterior este pozitiv.
- E necesar sa va asigurati ca nu mai aveti obligatii de plata la banca anterioara fie fata de terti, fie fata de aceasta, respectiv sa returnati bancii anterioare cardurile de debit sau de credit, echipamentele de acces la distanta (token), formulare de instrumente de debit (file cec) etc.
- In cazul in care optati pentru inchiderea contului anterior, sa va asigurati ca nu mai aveti depozite la banca anterioara.
- Sa solicitati carduri noi emise de PSP destinatar.
- Comisioanele pe care PSP anterior vi le va percepe pentru inchiderea contului, vor fi cele pe care le-ati agreat cu aceasta.