

Ghid privind schimbarea conturilor

I. Scop

Prezentul ghid descrie etapele procesului de transferare a serviciilor de plată constând în Direct Debit, ordine de plată programate sau ordine de plată emise cu data plății în viitor, între conturile în RON deschise la două bănci aflate pe teritoriul României.

II. Etape

Transferul serviciilor de plată curent se face de către banca unde clientul deschide contul nou (Banca nouă), în baza instrucțiunii acestuia (Autorizare), dar numai după ce clientul s-a asigurat de faptul că aceasta este în măsură să ofere produsele și serviciile dorite.

A. Deschiderea unui cont curent la o banca nouă

- Identificarea clientului se realizează în conformitate cu respectarea legislației și prevederilor reglementărilor interne în vigoare privind cunoașterea clienței.
- După deschiderea contului, banca nouă va pune la dispoziția clientului un document cu detaliile contului deschis. În baza acestui document, vor fi informați toți debitorii și creditorii despre detaliile noului cont;
- Contul anterior poate rămâne activ sau poate fi închis;

B. Transferul serviciilor de plată din contul anterior în contul nou

Transferul serviciilor de plată de la banca anterioară către banca nouă poate fi efectuat astfel:

- a. Clientul parcurge toți pașii necesari de unul singur;
- b. Clientul autorizează banca nouă ca intermediar în relația sa cu banca anterioară;

a. În cazul în care clientul optează să parcurgă toți pașii necesari de unul singur

- Informează creditorii și debitorii despre noile detalii de cont.
- Solicită băncii anterioare ca mandatele de debitare directă și contractele de standing order și/ sau ordinele de plată programate și/ sau de ordine de plată emise cu data plății în viitor să fie revocate începând cu o anumită dată convenită de comun acord. Până la revocare, clientul se va asigura că în contul anterior există sold pozitiv astfel încât să poată fi onorate integral datoriile față de bancă și de beneficiarii plăților.
- Solicită băncii noi setarea debitelor directe, ordinelor de plată programate și ordinelor de plată emise cu data plății în viitor pe contul nou începând cu ziua lucrătoare ulterioară datei stabilite pentru revocarea serviciilor de plată de la banca anterioară.

- Banca nouă va seta debitele directe și ordinele de plată programate pe contul nou în termen de 7 zile lucrătoare de la primirea tuturor informațiilor specifice și a documentelor necesare.
- Depune ordinul de plată pentru disponibilul din contul curent deschis la banca anterioară și solicită acesteia închiderea contului.

b. Clientul mandatează banca nouă ca intermediar în relația sa cu banca anterioară

În baza instrucțiunii sale, clientul împuternicește banca nouă să parcurgă toți pașii în numele său, prin completarea și semnarea cererii “Autorizare privind schimbarea contului de plăți” și bifarea căsutelor din dreptul serviciilor pe care le solicită.

Pas 1: Transferul detaliilor privind mandatele de debitare directă / ordinele de plată programate / ordinele de plată cu data plății în viitor

- Clientul completează formularul prin bifarea, în cadrul opțiunii “Serviciile care fac obiectul transferului”, a serviciilor de plată pentru care dorește transferul
- Clientul autorizează banca nouă să solicite băncii anterioare transferul informațiilor personale și autorizează banca anterioară să execute operațiunile solicitate. Banca nouă va transmite băncii anterioare o copie a solicitării clientului.
- Banca nouă solicită băncii anterioare lista cu mandatele de debitare directă, ordinele de plată programate și ordinele de plată emise cu data plății în viitor.
- Banca anterioară anulează în evidențele proprii mandatele de debitare directă, precum și instrucțiunile de debitare directă, ordinele de plată programate și ordinele de plată emise cu data plății în viitor, cu scadență ulterioară datei transferului. Totodată, transmite băncii noi, în maxim 7 zile lucrătoare de la primirea solicitării, lista conținând instrucțiunile de debitare directă, ordinele de plată programate și ordinele de plată emise cu data plății în viitor, executate în contul plătitor în ultimele 13 luni.
- La solicitarea clientului, banca nouă îi va furniza o copie a listei primite.
- La cerere, banca nouă va asista clientul în transmiterea către terti a detaliilor despre contul nou prin furnizarea unui model de scrisoare.
- Banca nouă va seta debitele directe și ordinele de plată programate pe contul nou în termen de 7 zile lucrătoare de la primirea tuturor informațiilor specifice și a documentelor necesare.
- La solicitarea băncii noi, clientul vă pune la dispoziție orice informații suplimentare, necesare pentru setarea noilor servicii pe contul nou sau pentru realizarea transferului de la banca anterioară.
- Costurile suportate de client vor fi cele legate de contravaloarea serviciilor poștale și de comunicatii aferente.

Pas 2: Închiderea contului curent anterior și/sau transferul soldului creditor la banca nouă

- Clientul completează formularul prin bifarea , în cadrul secțiunii “**Acțiuni cu privire la schimbarea contului de plăți**”, a opțiunii privind transferul la banca nouă a disponibilului rămas în contul curent, după efectuarea plăților cu scadență înainte de data transferului.
- În cazul în care clientul dorește și închiderea contului/conturilor curente deschise la banca anterioară, menționate în cadrul secțiunii “**Solicit transferul serviciilor menționate la lit.C aferente conturilor mele de plăți deținute la...**”, va bifa căsuța corespunzătoare.
- Închiderea contului curent anterior și/sau transferul soldului creditor/operațiunilor la banca nouă se pot efectua doar dacă clientul a predat toate dispozitivele puse la dispoziție de către banca anterioară (card, token fizic etc), nu are popriri, nu are obligații de plată față de terți sau față de banca anterioară sau depozite deschise la aceasta și respectă condițiile privind închiderea contului prevăzute în contractul de cont curent încheiat cu banca anterioară. În cazul în care titularul de cont a avut carduri de debit sau de credit asociate contului curent, la închiderea acestuia se vor avea în vedere reglementările legale și contractuale privind închiderea conturilor cu card asociat.
- Dacă clientul optează să închidă contul anterior, acesta se va asigura că nu mai sunt plăți scadente pe acest cont.
- În timpul în care se va mai accepta executarea plăților și perceperea de comisioane, clientul va menține un sold creditor care să permită băncii anterioare executarea acestora.
- Banca nouă poate asista clientul în comunicarea cu banca anterioară în legătură cu transferarea soldului creditor din contul anterior în contul nou.
- Banca nouă informează clientul în legătură cu răspunsul primit de la banca anterioară la solicitarea sa (accept sau refuz).

Note:

Serviciile specifice privind transferul de informații legat de mobilitatea contului sunt gratuite. Comisioanele percepute de banca anterioară pentru închiderea contului curent vor fi în conformitate cu prevederile contractelor proprii încheiate cu titularul de cont. Costul serviciilor legate de operațiunile de plată (inclusiv transferul soldului creditor) și de închiderea contului curent rezultă din aplicarea condițiilor contractuale ale băncii anterioare sau ale băncii noi.

III. Termene de finalizare a fiecărei etape

Definiii:

Prestator de servicii de plată destinatar (PSP destinatar sau Banca nouă), reprezintă prestatorul de servicii de plată căruia i se transferă informațiile necesare pentru efectuarea schimbării conturilor.

Prestator de servicii de plată care efectuează transferul (PSP anterior sau Banca anterioară), reprezintă prestatorul de servicii de plată de la care se transferă informațiile necesare pentru efectuarea schimbării conturilor.

1. Ziua A

Data primirii autorizării de către **Banca nouă**.

2. Ziua B = A+2 zile

Termenul maxim până la care **Banca nouă** solicită **Banca anterioară** să execute dispozițiile prevăzute în Autorizare.

3. Ziua C = B+5 zile

Termenul maxim până la care Banca anterioară:

- a. Identifică clientul și verifică informațiile trecute în Autorizare;
- b. Dacă este cazul, transmite către Banca nouă refuzul de a executa total sau parțial dispozițiile prevăzute în Autorizare;
- c. Transmite către Banca nouă informațiile solicitate în Autorizare, inclusiv în situația în care este imposibilă închiderea contului în Ziua F;
- d. În cazul mandatelor de debitare directă schimbate, va specifica în mod expres data la care va anula în evidențele sale mandatele de debitare directă prevăzute în Autorizație. Data anulării mandatelor va fi cel mai târziu cu două zile înainte de data executării;
- e. Informațiile vor fi transmise și clientului în situația în care solicită în mod expres acesta prin Autorizare.

Termenul maxim până la care clientul poate renunța la Autorizare.

4. Ziua D = C + 5 zile

Termenul maxim până la care Banca nouă:

- a. Informează plătitorii/beneficiarii menționați în Autorizare în legătură cu detaliile contului de plăți deținut la Banca nouă și transmite acestora o copie a Autorizării, în cazul în care clientul nu optează să-i informeze personal;
- b. Efectuează eventualele pregătiri necesare pentru a accepta debitele directe începând cu data indicată în Autorizare;
- c. Stabilește, dacă se prevede în Autorizare, ordinele de plată programată pentru transferurile de credit solicitate în Autorizare.

5. Ziua E = F - 1 zi

Termenul maxim până la care Banca anterioară:

- a. Anulează mandatele de debitare directă indicate de Client în Autorizare;
- b. Anulează ordinele de plată programată indicată în Autorizare.

6. Ziua F = minim ziua A + 13 zile lucratoare = Data executării transferului menționată în Autorizare (“Data executării”)

Primul termen posibil la care:

Banca nouă:

- a. setează mandatele de debitare directă indicate de client;
- b. execută ordinele de plată programată care sunt indicate în Autorizare.

Banca anterioară:

- a. nu mai acceptă încasările recurente indicate în Autorizare;
- b. nu mai acceptă instrucțiunile de debitare directă aferente mandatelor de debitare directă indicate în Autorizare;

- c. anulează ordinele de plată programată indicate în Autorizare;
- d. transferă, dacă este precizat în Autorizare, orice sold pozitiv (disponibil la Data executării transferului, după efectuarea tuturor plăților scadente) al contului de plăți al clientului deschis la Banca anterioară în contul de plăți deschis la Banca nouă și identificat în Autorizare;
- e. închide contul de plăți al clientului deschis la Banca anterioară, cu excepția următoarelor situații:
- clientul are obligații restante în legătură cu contul de plăți în cauză.
 - contul de plăți este utilizat pentru alte servicii contractate de către client – de ex. credit, card de credit, descoperit de cont, depozite, produse de investiții. Clientul are posibilitatea să solicite încetarea acestor servicii cu respectarea condițiilor menționate în contractele specifice încheiate cu Banca anterioară.
 - contul de plăți este poprit sau indisponibilizat, conform prevederilor legale, pentru îndeplinirea de către client a unor obligații asumate față de Banca anterioară / terți.
- f. Odată cu închiderea contului de plăți, încetează toate contractele legate de furnizarea produselor și serviciilor de plată, inclusiv cele de debit direct, ordine de plată programată, card de debit, servicii de comunicare electronică de tip internet banking, mobile banking, etc.;
- g. În cazul în care nu este posibilă închiderea contului, informează clientul cu privire la motivele refuzului.

IV. PROCEDURI DE SOLUȚIONARE A LITIGIILOR

Pentru soluționarea pe cale amiabilă a eventualelor litigii și fără a se aduce atingere dreptului dumneavoastră de a iniția acțiuni în justiție împotriva Băncii, în calitate de prestator de servicii de plată, ori a dreptului dumneavoastră de a sesiza Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, vă informăm că vă puteți adresa mecanismului extrajudiciar de reclamație și despăgubire pentru consumatori potrivit prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, cu modificările ulterioare și ale Legii nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator, cu modificările și completările ulterioare.

În situația în care doriți să depuneți o sesizare către OTP BANK ROMÂNIA S.A, aveți posibilitatea să faceți acest lucru utilizând oricare dintre următoarele canale de comunicare puse la dispoziția dumneavoastră:

- telefon: 0800 88 22 88 – număr apelabil gratuit numai din rețeaua Telekom, luni-vineri, orele 8:30-21:00 + 4021 308 57 10 – număr apelabil și din străinătate
- email: la adresa office@otpbank.ro
- formularul de contact disponibil pe site

Mai multe detalii privind modalitatea de depunere și rezolvare a sesizărilor puteți găsi pe site-ul www.otpbank.ro.