

Ghid privind serviciul de mobilitate a conturilor de plati

Informatii despre serviciul de schimbare a conturilor de plati

1. Scopul documentului de informare:

Acest document contine pasii pe care ii va urma clientul, persoana fizica atunci cand isi transfera relatiile de cont de plati in lei si/sau valuta de la o banca la alta, pe teritoriul Romaniei. Informatiile se refera in special la transferarea serviciilor de plata pe baza unor debite directe, ordine de plata programate (standing order) sau ordine de plata emise cu data platii in viitor, din contul de plati anterior in contul de plati nou. Serviciile specifice privind transferul de informatii legat de mobilitatea conturilor sunt gratuite. Costul serviciilor legate de operatiunile de plata (inclusiv transferul soldului) rezulta din aplicarea conditiilor contractuale ale bancii anterioare.

2. Fluxul de lucru

Orice client, care detine sau deschide un cont de plati, la orice unitate bancara sau la orice prestator de servicii de plata, de pe teritoriul Romaniei, poate sa solicite serviciul de schimbare a conturilor pentru conturile de plati detinute in aceeasi moneda.

Schimbarea conturilor de plati se poate face pentru conturile deschise atat in RON cat si in valuta cu sau fara inchiderea conturilor de la banca anterioara. Banca care preia relatia cu un client si face demersurile necesare pentru a-i transfera conturile de la cealalta banca (banca anterioara) prin transmiterea formularului de autorizare spre procesare, este denumita banca noua, respectiv Prestator de Servicii de Plata Destinatar.

Prestatorul de Servicii de Plata anterior, respectiv banca anterioara este entitatea de unde clientul urmeaza a fi preluat, sau de unde ii sunt transferate serviciile de plata.

In transferarea relatiilor de cont de plati din contul de plati anterior in contul de plati nou deschis la alta banca, clientul trebuie sa gestioneze doua relatii: cu banca noua si cu cea anterioara.

A. Deschiderea unui cont de plati la banca noua

- Inainte de deschiderea contului la banca noua, clientul se va asigura ca aceasta este in masura sa ofere produsele si serviciile dorite;
- Dupa deschiderea contului, banca noua poate pune la dispozitia clientului, la solicitarea acestuia, scrisori de informare pentru platitori si beneficiari cu detaliile contului deschis. In baza acestor scrisori vor fi informati toti debitorii si creditorii, care efectueaza plati recurente, despre detaliile noului cont.
- In baza formularului „Autorizare privind schimbarea contului de plati” (Autorizare) se va efectua transferul vechiului cont de plati si a serviciilor asociate.
- Contul anterior poate ramane activ sau poate fi inchis, in functie de optiunea bifata in Autorizare.

B. Transferul serviciilor de plata din contul de plati anterior in contul de plati nou

Clientul mandatează banca nouă ca intermediar în relația sa cu banca anterioară:

Clientul împuternicește banca nouă să parcurgă toți pașii în numele său, prin completarea și semnarea „Autorizării privind schimbarea contului de plăți” și bifarea căsuțelor din dreptul serviciilor pe care le solicită. Pentru a putea fi procesată solicitarea, clientul trebuie să completeze corect și complet formularul de autorizare.

Data executării transferului, menționată în „Autorizare” este data la care sunt executate instrucțiunile prezente în formularul completat de client și nu poate fi mai mică de 13 zile lucrătoare de la data primirii de către banca nouă a „Autorizării”.

Clientul poate solicita transferul următoarelor servicii de plăți:

- mandate de debit direct;
- ordine de plată programată/standing order;
- încasări recurente (ex: salariu, chirie, pensie, prestații sociale);
- transferul soldului pozitiv rămas în vechiul cont;
- închiderea vechiului cont.

- Clientul va completa în formularul de autorizare toate informațiile necesare efectuării transferului:

Pentru ordine de plată programată- denumire beneficiar, cont/cod iban, denumire banca, detalii referitoare la plată;

Pentru mandate de debit direct- denumire beneficiar, cont/cod iban, denumire banca, detalii referitoare la plată;

Pentru încasări recurente- denumire platitor, cont/cod IBAN platitor.

- La cerere, banca nouă va asista clientul în transmiterea către terți a detaliilor despre contul nou prin furnizarea unui model de scrisoare.

Banca nouă va informa platitorii menționați în autorizare care efectuează plăți recurente și beneficiarii plăților care folosesc debit direct, transmitând către aceștia din urmă o copie a autorizării. La solicitarea băncii noi, clientul va pune la dispoziție orice informații suplimentare, necesare pentru setarea noilor servicii pe contul nou sau pentru realizarea transferului de la banca anterioară.

C. Închiderea contului de plăți anterior și / sau transferul soldului la banca nouă

Este de menționat că, în cazul în care clientul optează pentru închiderea contului, banca anterioară va rezilia toate contractele legate de furnizarea serviciilor de plată, inclusiv cele de debit direct, standing order și ordine de plată emise cu data plății în viitor, și va transfera la banca nouă disponibilul rămas în contul de plăți, după efectuarea plăților cu scadență înainte de data transferului.

Închiderea contului de plăți anterior și/sau transferul soldului/operațiunilor la banca nouă se pot efectua doar dacă contul de plăți nu este folosit pentru alte servicii contractate de client de la banca anterioară, nu are popriri sau alte indisponibilizări, nu are obligații de plată restante în legătură cu contul de plăți în

cauza față de terți sau față de banca anterioară și respectă condițiile privind închiderea contului prevăzute în contractul de cont de plăți încheiat cu banca anterioară. În cazul în care titularul de cont a avut carduri de debit asociate contului curent, la închiderea acestuia se vor avea în vedere reglementările legale și contractuale privind închiderea conturilor cu card asociat. Dacă închiderea contului nu este posibilă din motivele expuse mai sus, banca va informa clientul.

- 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 pozitiv care să permită băncii anterioare executarea acestora.

- Banca nouă informează clientul în legătură cu răspunsul primit de la banca anterioară la solicitarea sa (accept sau refuz).

- Clientul va acorda o deosebită atenție următoarelor aspecte:

- Verifică dacă serviciile pe care dorește să le păstreze pe contul anterior pot genera mișcări pe contul de plăți și se asigură ca soldul contului de plăți anterior este pozitiv;

- Se asigură că nu mai are obligații de plată restante la banca anterioară față de terți sau față de aceasta din urma și returnează băncii anterioare cardurile de debit sau de credit, echipamentele de acces la distanță, formulare de instrumente de debit etc.;

- În cazul în care optează pentru închiderea contului de plăți anterior, se asigură că nu mai are depozite sau alte produse/servicii pentru care este utilizat contul de plăți, deschise la banca anterioară;

- Solicită băncii noi să îi emita card.

- Nu se percep de către GARANTI BBVA costuri de transfer a serviciilor de plată nici în calitate de Banca anterioară (Banca de la care se solicită transferul contului), nici în calitate de Banca nouă (Banca la care se transferă contul).

3. Etapele procesului de transfer:

Ziua A

Reprezintă data când banca nouă, unde urmează a fi transferat contul de plăți, primește Autorizarea de la client. Banca nouă înmânează clientului o copie a Autorizării și scrisorile standard pentru informarea terților (plătitorii care efectuează plăți recurente în contul de plăți al clientului; beneficiarii în cazul plăților prin debit direct și/sau ordine de plată programată), în cazul în care clientul a solicitat această opțiune în cadrul Autorizării.

Ziua B = A + 2 zile lucrătoare

Banca nouă transmite Autorizarea către banca anterioară.

Ziua C = B + 5 zile lucrătoare

Banca anterioara transmite informațiile solicitate în Autorizare cu privire la serviciile solicitate de către client a fi transferate.

Ziua D = C + 5 zile lucrătoare

Banca noua informează terții (plătitorii care efectuează plăți recurente în contul de plăți al clientului; beneficiarii în cazul plăților prin debit direct și/sau ordine de plată programată), în cazul în care clientul a ales această opțiune în Autorizare.

Ziua E = F - 1 zi lucrătoare

Banca anterioara anulează serviciile de debit direct și/sau ordine de plată programată menționate de client în Autorizare.

Ziua F = minim Ziua A + 13 zile lucrătoare = Data executării transferului, completată de client în Autorizare:

- Banca noua setează serviciile de debit direct și/sau ordine de plată programată menționate în Autorizare;
- Banca veche se asigură ca nu mai acceptă încasările viitoare menționate în Autorizare;
- Banca veche transferă soldul disponibil din contul de plăți în contul de plăți de la Banca noua;
- Banca veche închide contul de plăți.

4. Soluționare litigii

În vederea soluționării pe cale amiabilă a eventualelor diferențe și fără a se aduce atingere dreptului Clientilor, de a iniția acțiuni în justiție împotriva Bancii, ori dreptului acestora de a sesiza Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (cu sediul în B-dul. Aviatorilor 72, sector 1, București, e-mail: office@anpc.ro, www.anpc.ro), Clientii pot apela la mecanismul de soluționare alternativă a litigiilor prevăzut de OG 38/2015 cu modificările și completările ulterioare, adresându-se Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor din Domeniul Bancar (CSALB), cu sediul în București, str. Sevastopol nr.24, sector 1, număr telefon (021)9414, site web www.csalb.ro, centru abilitat să organizeze și să administreze soluționarea, prin mijloace alternative, a litigiilor din domeniul financiar – bancar dintre consumatori și instituții de credit sau la mediere, ca mecanism extrajudiciar de soluționare a litigiilor, conform Legii nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator, cu modificările ulterioare. Clientul poate apela la mediere atât înaintea declansării unui litigiu la instanța competentă, cât și în cursul derulării unui astfel de proces, în condițiile legii, prin contactarea unui mediator autorizat cuprins în Tabloul Mediatorilor Autorizați, disponibil pe pagina de internet a Consiliului de Mediere (www.cmediere.ro) și pe cea a Ministerului Justiției (www.just.ro).