

### **Informații generale privind serviciul de schimbare a conturilor**

Conform Legii 258/2017 privind comparabilitatea comisionanelor aferente conturilor de plăți, schimbarea conturilor de plăți și accesul la conturile de plăți cu servicii de bază, **Clienții** pot solicita transferul serviciilor de plată aferente unui cont de plăți (cont curent) deținut la o instituție financiar-bancară (**Banca anterioară**, denumită și Prestator de servicii de plată care efectuează transferul sau PSP anterior) către o altă instituție financiar-bancară (**Banca nouă**, denumită și Prestator de servicii de plată destinatar sau PSP destinatar). Transferul serviciilor de plată se poate realiza doar între conturi de plăți deținute în aceeași monedă.

În momentul solicitării transferului, Clientul trebuie să dețină un cont de plăți (cont curent) la Banca nouă. Este important ca înainte de solicitarea transferului, Clientul să se informeze asupra serviciilor de plată oferite de Banca nouă. Serviciile de plată aferente unui cont de plăți pot fi transferate de la Banca anterioară către Banca nouă doar în măsura în care aceste servicii sunt deja oferite de Banca nouă.

Serviciul de schimbare a conturilor oferă Clienților posibilitatea de a transfera și soldul pozitiv al contului de la Banca anterioară către Banca nouă, cu sau fără închiderea contului la Banca anterioară. Închiderea contului la Banca anterioară se poate face în conformitate cu contractele în derulare încheiate între Client și Banca anterioară.

Procesul de schimbare a conturilor este inițiat de Client, prin adresarea unei solicitări către Banca nouă, ulterior procesul derulându-se între bănci. Solicitarea se face prin completarea unui formular denumit "Autorizare privind schimbarea contului de plăți" (Autorizare) disponibil la <https://www.procreditbank-direct.com/romania/ro>, secțiunea Informații utile – Mobilitatea conturilor.

Banca nouă va oferi suport Clientului în procesul de informare a partenerilor Clientului (plătitori, beneficiari) cu privire la detaliile noului cont de plăți al Clientului, prin furnizarea unui model de scrisoare sau prin informarea directă a partenerilor, ceea ce implică furnizarea de către Client a adreselor partenerilor.

În cazul în care Clientul dorește să renunțe la serviciul de schimbare a conturilor, trebuie completată o cerere de renunțare denumită "Anulare Autorizare privind schimbarea contului de plăți" disponibilă la <https://www.procreditbank-direct.com/romania/ro>, secțiunea Informații utile - Mobilitatea conturilor. Această cerere trebuie depusă la Banca anterioară în termen de maxim șapte zile lucrătoare de la depunerea Autorizării la Banca nouă.

Serviciile specifice privind transferul de informații în scopul schimbării contului sunt gratuite.

### **Etape și termene de finalizare în cazul schimbării conturilor între bănci din România**

- Clientul completează și semnează cererea de schimbare a conturilor (Autorizare). În cerere se menționează toate serviciile de plată ce vor fi transferate, cu precizarea de mai sus referitoare la verificarea că Banca nouă oferă toate serviciile de plată pe care Clientul dorește să le transfere. Cererea se predă Băncii noi, iar un exemplar al cererii semnate de reprezentantul Băncii noi se returnează Clientului.
- Dacă contul este deținut de doi sau mai multi titulari, Autorizarea trebuie oferită de fiecare dintre aceștia.
- În cazul în care optează să furnizeze personal informațiile privind schimbarea conturilor, Clientul primește de la Banca nouă scrisori standard pentru transmiterea acestora către partenerii săi (plătitori sau beneficiari).
- În termen de două zile lucrătoare de la primirea Autorizării de la Client, Banca nouă transmite către Banca anterioară solicitarea de a executa dispozițiile prevăzute în Autorizare.
- Banca anterioară transmite către Banca nouă fie informațiile solicitate în Autorizare, fie refuzul total sau parțial însoțit de motivul acestui refuz, în termen de maxim cinci zile lucrătoare de la primirea solicitării de furnizare de informații. În cazul în care a solicitat acest lucru în mod expres, prin Autorizare, informațiile vor fi transmise de către Banca anterioară și către Client.

- Banca nouă informează partenerii menționați în Autorizare (plătitori, beneficiari) în legătură cu detaliile contului de plăți al Clientului, în cazul în care Clientul nu optează să-i informeze personal.
- La **Data executării**, respectiv în minim 13 zile lucrătoare de la emiterea Autorizării de către Client, prezumând că nu există un refuz total sau parțial transmis de către Banca anterioară, așa cum s-a menționat mai sus:
  - > Banca nouă activează, iar Banca anterioară dezactivează serviciile de plată, conform solicitării Clientului,
  - > Banca anterioară transferă orice sold pozitiv disponibil în contul Clientului la data executării, după efectuarea tuturor plăților scadente,
  - > Banca anterioară închide contul de plăți al Clientului, cu anumite excepții (obligații restante, contul este utilizat pentru alte servicii contractate de către Client, contul este poprit sau indisponibilizat), dacă s-a solicitat acest lucru prin Autorizare.

### **Transferul internațional**

În cazul în care Clientul dorește transferul serviciilor de plată aferente unui cont de plăți deținut la o instituție financiar-bancară din România către un cont de plăți deținut la o instituție financiar-bancară dintr-un alt stat membru al Uniunii Europene sau din cadrul Spațiului Economic European, banca din România (Banca anterioară) îi va furniza în mod gratuit o listă a ordinelor de plată programate, a mandatelor de debitare directă și a încasărilor recurente din ultimele 13 luni. Transferul eventualului sold pozitiv existent în contul de plăți al clientului la Banca anterioară din România către Banca nouă din alt stat membru implică furnizarea de informații complete care să permită identificarea Băncii noi și a contului de plăți al Clientului. Ulterior, la solicitarea Clientului, și în cazul în care nu există motive care să împiedice acest lucru (obligații restante, contul este utilizat pentru alte servicii contractate de către Client, contul este poprit sau indisponibilizat), Banca anterioară din România va închide contul de plăți deținut de Client în evidențele sale.

### **Soluționarea litigiilor**

În vederea soluționării pe cale amiabilă a eventualelor diferențe și fără a îngrădi dreptul Clientului de a se adresa unei instanțe de judecată, vă rugăm să ne adresați orice sugestie, recomandare, întrebare pe site-ul instituției la secțiunea [Sesizări](#). În cazul în care nu sunteți mulțumit de răspunsul primit din partea instituției, vă puteți adresa Centrului de soluționare alternativă a litigiilor din domeniul bancar (CSALB). Pentru detalii, vă rugăm consultați Ghidul CSALB ( <https://www.csalb.ro>). De asemenea puteți sesiza, în condițiile legii, Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului ( <http://www.anpc.gov.ro/> ).