

Informatii privind serviciul de schimbare a conturilor

Serviciul de schimbare a conturilor permite transferul de la un prestator de servicii de plata (**Banca**) la altul: al ordinelor de plata programate, mandatelor de debitare directa, incasarilor recurente si al eventualului sold pozitiv al contului de plati cu sau fara inchiderea vechiului cont de plati. Acesta se poate realiza intre conturile de plati detinute de tine in aceeasi moneda la doua Banci situate pe teritoriul Romaniei.

Serviciul se initiaza de catre tine, prin completarea unui formular de autorizare privind schimbarea contului de plati (**Autorizare**), formular care se depune la Banca unde doresti sa se faca transferul (**PSP destinat/Banca noua**). Banca noua va transmite Autorizarea catre Banca de la care urmeaza sa se faca transferul (**PSP anterior/PSP de transfer/Banca veche**).

Mai jos regasesti o descriere detaliata a informatiilor care iti sunt solicitate la initierea procesului de transfer, a rolurilor Bancii noi si Bancii vechi in cadrul acestui proces precum si a cailor legale la care poti apela in eventualitatea unor dispute, pe parcursul acestuia.

1. Informatii care iti sunt solicitate prin autorizare

a. sa identifici in mod clar ordinele de plata programata care vor fi schimbate (de ex. denumirea si IBAN-ul beneficiarului, suma, frecventa si data executiei platii, etc.);

b. sa identifici in mod clar mandatele de debitare directa care vor fi schimbate (de ex. denumirea si IBAN-ul beneficiarului, suma maxima, etc.);

c. sa identifici in mod clar incasarile recurente prin transfer credit care vor fi schimbate (de ex. denumirea si IBAN-ul platitorului, etc.);

d. sa precizezi data* de la care ordinele de plata programata pentru transferuri de credit si debitarile directe trebuie executate din contul tau de plati detinut la Banca noua.

***Aceasta data nu este niciodata mai mica de 13 zile lucratoare de la data primirii Autorizarii de catre Banca noua**

e. sa comunici datele de contact ale platitorilor care efectueaza plati recurente in contul tau, respectiv ale beneficiarilor care colecteaza fonduri din contul tau prin facilitatea de debitare directa, daca alegi ca Banca noua sa-i informeze cu privire la schimbarea contului tau de plati de la Banca veche la Banca noua.

f. sa comunici daca alegi sa furnizezi personal platitorilor sau beneficiarilor mentionati la lit. e. informatiile legate de schimbarea contului tau de plati, caz in care Banca noua iti va furniza scrisori standard cu detaliile contului tau de plati si data inceperii executarii indicata in Autorizare.

g. sa comunici, daca doresti sa primesti din partea Bancii vechi:

(i) lista cu ordinele de plata programata existente pentru transferurile de credit si informatiile disponibile cu privire la mandatele de debitare directa care sunt schimbate;

(ii) informatiile disponibile privind incasarile recurente prin transfer credit si debitarile directe initiate de catre creditor, executate in contul tau de plati in ultimele 13 luni;

In cazul in care decizi sa renunti la Autorizare este necesar sa anunti acest fapt in termen de maxim 6 zile de la data Autorizarii.

2. Rolul Bancii noi in procesul de transfer

2.1 la primirea Autorizarii scrise din partea ta:

a. verifica daca informatiile cuprinse in aceasta sunt complete si daca poate fi procesata informandu-te corespunzator in cazul in care nu iti pot fi oferite serviciile pentru care solicit transferul;

b. iti solicita clarificarea informatiilor din aceasta, acolo unde este cazul, si sa ii furnizezi informatiile care lipsesc din Autorizare, inclusiv cele de care are nevoie pentru a-i informa pe platitorii mentionati in Autorizare, care efectueaza plati recurente in contul tau, sau pe beneficiarii care folosesc o facilitate de debitare directa pentru a colecta fonduri din contul tau, cu privire la schimbarea conturilor tale, prin transmiterea unei copii a Autorizarii;

c. iti furnizeaza scrisori standard cuprinzand detalii privind contul de plati si data inceperii/executarii indicata in Autorizare, in cazul in care alegi sa furnizezi personal informatiile catre beneficiarii sau platitorii indicati la lit. b de mai sus;

d. iti furnizeaza o copie a Autorizarii.

2.2 in termen de doua zile lucratoare de la primirea Autorizarii, transmite Bancii vechi copia Autorizarii si solicita acesteia sa indeplineasca sarcinile prevazute in Autorizare, detaliate la punctul 3 de mai jos.

2.3 in termen de cinci zile lucratoare de la primirea informatiilor de la Banca veche:

- a. stabileste ordinele de plata programata pentru transferurile de credit solicitate de tine;
- b. efectueaza eventualele pregatiri necesare pentru a accepta debitarile directe si te informeaza, in calitate platitor, cu privire la drepturile pe care le ai in legatura cu debitarile directe interbancare prin furnizarea termenilor si conditiilor de functionarea a debitarilor directe (de ex. setare suma maxima, drept de rambursare, anulare/revocare mandat, etc);
- c. la solicitarea ta din Autorizare, informeaza platitorii mentionati in Autorizare, care efectueaza plati recurente prin transfer credit in contul tau de plati, in legatura cu detaliile contului de plati detinut de tine la Banca noua; respectiv, informeaza beneficiarii platilor, mentionati in Autorizare, care folosesc o facilitate de debitare directa pentru a colecta fonduri din contul tau de plati, in legatura cu detaliile aferente contului de plati detinut de tine la Banca noua si cu data de la care debitarile directe vor fi colectate din acest cont; **in ambele cazuri transmite platitorilor/beneficiarilor o copie a Autorizarii.**

2.4 incepand cu data indicata de tine in Autorizare

- a. executa ordinele de plata programata solicitate de tine in Autorizare;
- b. accepta mandatele de debitare directa indicate de tine in Autorizare.

3. Rolul Bancii vechi in procesul de transfer

3.1 in termen de cinci zile lucratoare de la data primirii Autorizarii din partea Bancii noi, transmite acesteia si tie, in cazul in care ai solicitat in Autorizare:

- a. o lista cu ordinele de plata programata existente si informatiile disponibile cu privire la mandatele de debitare directa care sunt schimbate;
- b. informatiile disponibile privind incasarile recurente prin transfer credit si debitarile directe initiate de catre creditor, executate in contul tau de plati in ultimele 13 luni;

3.2 in termen de cinci zile lucratoare de la data primirii Autorizarii din partea Bancii noi, daca dispozitiile tale precizate in Autorizare nu pot fi executate total sau partial, transmite catre Banca noua refuzul de executare cu indicarea motivelor acestui refuz.

3.3 cu o zi lucratoare inainte de data indicata de tine in Autorizare anuleaza ordinele de plata programata si mandatele de debitare directa indicate in Autorizare.

3.4 incepand cu data indicata de tine in Autorizare

- a. nu mai accepta incasari prin transfer de credit si debitari directe in/din contul tau de plati si in termen de 2 zile de la data neacceptarii, informeaza platitorii sau beneficiarii platii cu privire la motivul neacceptarii operatiunii de plata;
- b. transfera soldul pozitiv ramas din contul de plati detinut la Banca veche in contul de plati detinut de tine la Banca noua, conform celor mentionate in Autorizare;
- c. inchide contul de plati, cu exceptia situatiilor in care:
 - (i) ai obligatii restante in legatura cu contul de plati in cauza;
 - (ii) contul de plati este utilizat pentru alte servicii contractate de tine la Banca veche;
 - (iii) contul este poprit sau indisponibilizat, conform prevederilor legale, pentru indeplinirea de catre tine a unor obligatii asumate fata de creditorul insusii sau fata de terti.

In cazul in care inchiderea contului de plati nu este posibila, Banca veche te va **informa imediat**.

4. ING Bank (fie in calitate de Banca veche, fie in calitate de Banca noua) nu percepe comisioane pentru Serviciul de schimbare a conturilor.

5. Solutionarea litigiilor

In eventualitatea unor dispute pe parcursul procesului de transfer, poti sesiza Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor (Bdul. Aviatorilor nr. 72, Sector 1, Bucuresti, office@anpc.ro) / Comisariatele Judetene pentru Protectia Consumatorilor (dupa caz).

Totodata, pentru solutionarea pe cale amiabila a eventualelor litigii si fara a se aduce atingere dreptului tau de a initia actiuni in justitie impotriva Bancilor care au incalcat dispozitiile de mai sus ori dreptului tau de a sesiza Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor, poti apela la mecanisme extrajudiciare de reclamatie si despagubire pentru consumatori, respectiv:

(i) sa apelezi la mediere, in conformitate cu prevederile Legii nr. 192/2006, privind medierea si organizarea profesiei de mediator, cu completarile si modificarile ulterioare;

(ii) sa te adresezi Centrului de Solutionarea Alternativa a Litigiilor din Domeniul Bancar (CSALB) cu sediul in str. Sevastopol 24, et. 2, Sector 1, cod postal 10992, Bucuresti, Romania sau pe site-ul acestuia: www.csalb.ro, in conformitate cu prevederile Ordonantei Guvernului nr. 38/2015 privind solutionarea alternativa a litigiilor dintre consumatori si comercianti, cu completarile si modificarile ulterioare.