



**INFORMATII PRIVIND SERVICIUL DE SCHIMBARE A CONTURILOR
DE PLATI
~ PERSOANE FIZICE ~**

Versiunea 1
Data intrarii in vigoare: 27.01.2018

CUPRINS

I. CE REPREZINTA SERVICIUL DE SCHIMBARE A CONTURILOR DE PLATI SI CARE SUNT ROLURILE PRESTATORILOR DE SERVICII DE PLATA PENTRU FIECARE ETAPA A PROCESULUI DE SCHIMBARE A CONTURILOR.....	3
1. Definitii	3
2. Descrierea serviciului de schimbare de conturi si rolurile prestatorilor de servicii de plata.....	4
II. TERMENUL DE FINALIZARE A FIECAREI ETAPE A SERVICIULUI DE SCHIMBARE DE CONTURI.....	6
3. Ziua A.....	6
4. Ziua B = A+2 zile	6
5. Ziua C = B+5 zile	6
6. Ziua D = C+5 zile.....	7
7. Ziua E = F-1 zi	7
8. Ziua F = minim Ziua A+13 zile lucratoare = Data executarii transferului mentionata in Autorizare („Data executarii”).....	7
III. COMISIOANELE PERCEPUTE PENTRU SERVICIUL DE SCHIMBARE A CONTURILOR.....	8
9. Comisioane aferente	8
IV. INFORMATII SOLICITATE CONSUMATORULUI PENTRU SERVICIUL DE SCHIMBARE A CONTURILOR	8
V. PROCEDURILE DE SOLUTIONARE A LITIGIILOR.....	8
11. Procedurile de solutionare a litigiilor.....	8

I. CE REPREZINTA SERVICIUL DE SCHIMBARE A CONTURILOR DE PLATI SI CARE SUNT ROLURILE PRESTATORILOR DE SERVICII DE PLATA PENTRU FIECARE ETAPA A PROCESULUI DE SCHIMBARE A CONTURILOR

1. Definitii

In prezentul document, urmatoorii termeni vor fi interpretati conform urmatoarelor definitii:

- 1.1 **Autoritate competenta:** Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor;
- 1.2 **Beneficiar al platii:** o persoana fizica sau juridica care este destinatarul vizat al fondurilor care au facut obiectul unei operatiuni de plata;
- 1.3 **Consumator:** persoana fizica sau grup de persoane fizice constituite in asociatii, care actioneaza in scopuri din afara activitatii sale comerciale, industriale sau de productie, artisanale ori liberale;
- 1.4 **Cont de plati:** un cont detinut in numele unuia sau al mai multor consumatori, care este folosit pentru executarea de operatiuni de plata;
- 1.5 **Debitare directa:** un serviciu de plata national sau transfrontalier pentru debitarea unui cont de plati al platitorului, atunci cand o operatiune de plata este initiata de beneficiarul platii pe baza consimtamantului platitorului;
- 1.6 **Instrument de plata:** orice dispozitiv si/sau set de proceduri astfel cum este definit la art. 5 pct. 17 din Ordonanta de urgenta a Guvernului nr. 113/2009 privind serviciile de plata, aprobata cu modificari prin Legea nr. 197/2010, cu modificarile si completarile ulterioare;
- 1.7 **Operatiune de plata:** actiunea, initiata de platitor sau de beneficiarul platii, de a depune, a transfera sau a retrage fonduri, indiferent de eventualele obligatii subiacente existente intre platitor si beneficiarul platii;
- 1.8 **Ordin de plata:** orice dispozitie a platitorului sau a beneficiarului platii catre prestatorul sau de servicii de plata prin care se solicita executarea unei operatiuni de plata;
- 1.9 **Ordin de plata programata:** o instructiune data de un platitor prestatorului de servicii de plata care detine contul de plati al platitorului de a executa transferuri de credit la intervale regulate sau la date prestabilite;
- 1.10 **Platitor:** o persoana fizica sau juridica care detine un cont de plati si care autorizeaza un ordin de plata din acel cont de plati sau, in cazul in care nu este vorba de un cont de plati al platitorului, o persoana fizica sau juridica care face un ordin de plata catre un cont de plati al beneficiarului platii;
- 1.11 **Prestator de servicii de plata (prescurtat "PSP"):** oricare dintre entitatile prevazute la art. 2 din Ordonanta de urgenta a Guvernului nr. 113/2009, aprobata cu modificari prin Legea nr. 197/2010, cu modificarile si completarile ulterioare;
- 1.12 **Prestator de servicii de plata care efectueaza transferul (prescurtat "PSP" anterior):** prestatorul de servicii de plata de la care se transfera informatiile necesare pentru efectuarea schimbarii conturilor;
- 1.13 **Prestator de servicii de plata destinatar (prescurtat "PSP" destinatar):** prestatorul de servicii de plata caruia i se transfera informatiile necesare pentru efectuarea schimbarii conturilor;
- 1.14 **Schimbarea conturilor sau serviciu de schimbare a conturilor:** transferul de la un prestator de servicii de plata la altul, la cererea consumatorului, fie al informatiilor referitoare la toate sau la unele dintre ordinele de plata programate pentru transferurile de credit, debitarile directe recurente si incasarile prin transferuri de credit recurente, executate intr-un cont de plati, fie al eventualului sold pozitiv al contului de plati dintr-un cont de plati intr-altul sau ambele, cu sau fara inchiderea vechiului cont de plati;
- 1.15 **Serviciu de plata:** orice activitate de plata astfel cum este definita la art. 8 din Ordonanta de urgenta a Guvernului nr. 113/2009, aprobata cu modificari prin Legea nr. 197/2010, cu modificarile si completarile ulterioare;

- 1.16 **Servicii aferente unui cont de plati:** toate serviciile legate de deschiderea, operarea si inchiderea unui cont de plati, inclusiv serviciile de plata si operatiunile de plata definite la art. 4 lit. g) din Ordonanta de urgenta a Guvernului nr. 113/2009, aprobata cu modificari prin Legea nr. 197/2010, cu modificarile si completarile ulterioare, precum si facilitati de tip descoperit de cont si facilitati de tip descoperit de cont cu aprobare tacita;
- 1.17 **Suport durabil:** orice instrument care permite consumatorului sa stocheze informatii adresate personal, intr-un mod accesibil pentru consultari ulterioare si pentru o perioada de timp adecvata scopurilor informatiei respective, si care permite reproducerea, fara modificari, a informatiilor stocate;
- 1.18 **Transfer credit:** serviciul de plata national sau transfrontalier de creditare a contului de plati al unui beneficiar al platii printr-o operatiune de plata sau o serie de operatiuni de plata efectuate din contul de plati al platitorului de catre prestatorul de servicii de plata care detine contul de plati al platitorului, in baza unei instructiuni date de platitor;
- 1.19 **Zi lucratoare:** o zi in care prestatorul de servicii de plata relevant exercita activitati si este in masura sa execute operatiuni de plata.

2. Descrierea serviciului de schimbare de conturi si rolurile prestatorilor de servicii de plata

- 2.1 **Prestatorii de servicii de plata furnizeaza servicii de schimbare a conturilor**, in conformitate cu prevederile art. 2.2, intre conturi de plati detinute in aceeași moneda, oricarui consumator care deschide sau detine un cont de plati la un prestator de servicii de plata situat pe teritoriul national.
- 2.2 **Serviciul de schimbare a conturilor este initiat de catre prestatorul de servicii de plata destinat la cererea consumatorului.** Serviciul de schimbare a conturilor respecta prevederile art. 2.3, acestea fiind cerinte minime.
- 2.3 (1) Prestatorul de servicii de plata destinat **furnizeaza serviciul de schimbare a conturilor** la primirea autorizarii din partea consumatorului. In cazul unui cont cu 2 sau mai multi titulari, autorizarea se obtine de la fiecare dintre acestia.
- (2) **Cererea de autorizare** permite consumatorului:
- a) sa prezinte acordul sau expres prestatorului de servicii de plata care efectueaza transferul cu privire la efectuarea fiecareia dintre sarcinile prevazute la art. 2.4;
 - b) sa prezinte acordul sau expres prestatorului de servicii de plata destinat cu privire la efectuarea fiecareia dintre sarcinile prevazute la art. 2.7;
 - c) sa identifice in mod clar incasarile prin transfer credit, ordinele de plata programata pentru transferuri de credit si mandatele de debitare directa care vor fi schimbate;
 - d) sa precizeze data de la care ordinele de plata programata pentru transferuri de credit si debitarile directe trebuie executate din contul de plati deschis sau detinut la prestatorul de servicii de plata destinat.
- (3) Data prevazuta la alin. (2.3) lit. d) este de minimum 6 zile lucratoare dupa data la care prestatorul de servicii de plata destinat primeste documentele transferate din partea prestatorului de servicii de plata care efectueaza transferul in conformitate cu prevederile art. 2.5.
- (4) Autorizarea este redactata in limba romana sau in orice alta limba convenita in mod expres de consumator si agreata de prestatorul de servicii de plata.
- (5) Autorizarea din partea consumatorului se face in scris, iar o copie a documentului prin care consumatorul autorizeaza furnizarea serviciului in conformitate cu alin. (1) este furnizata consumatorului.
- (6) Prestatorul de servicii de plata si consumatorul stabilesc de comun acord, in mod clar si neechivoc, mijloacele de comunicare utilizate.
- (7) In momentul primirii autorizarii din partea consumatorului, prestatorul de servicii de plata destinat verifica daca informatiile cuprinse sunt complete si daca poate fi operata.

- 2.4 **In termen de doua zile lucratoare** de la primirea autorizarii prevazute la art. 2.3, prestatorul de servicii de plata destinatar solicita prestatorului de servicii de plata care efectueaza transferul sa indeplineasca, daca sunt prevazute in autorizarea consumatorului, urmatoarele sarcini:
- a) sa transmita prestatorului de servicii de plata destinatar si, in cazul in care consumatorul solicita in mod expres aceasta, consumatorului o lista cu ordinele de plata programata existente pentru transferurile de credit si informatiile disponibile cu privire la mandatele de debitare directa care sunt schimbate;
 - b) sa transmita prestatorului de servicii de plata destinatar si, in cazul in care consumatorul solicita in mod expres aceasta, consumatorului informatiile disponibile privind incasarile recurente prin transfer de credit si debitarile directe initiate de catre creditor, executate in contul de plati al consumatorului in ultimele 13 luni;
 - c) sa nu mai accepte debitari directe si incasari prin transfer de credit incepand cu data indicata in autorizare, in cazul in care prestatorul de servicii de plata care efectueaza transferul nu pune la dispozitie un sistem pentru redirectionarea automata a incasarilor prin transfer de credit si a debitarilor directe in contul de plati detinut de consumator la prestatorul de servicii de plata destinatar;
 - d) sa anuleze ordinele de plata permanenta incepand cu data indicata in autorizare;
 - e) sa transfere in contul de plati deschis sau detinut de consumator la prestatorul de servicii de plata destinatar orice sold pozitiv ramas in contul de plati al consumatorului, la data indicata de catre consumator;
 - f) sa inchida contul de plati detinut la prestatorul de servicii de plata care efectueaza transferul, la data indicata de consumator.
- 2.5 **La primirea unei cereri din partea prestatorului de servicii de plata destinatar**, prestatorul de servicii de plata care efectueaza transferul indeplineste urmatoarele sarcini, daca sunt prevazute in autorizarea consumatorului:
- a) transmite prestatorului de servicii destinatar informatiile indicate la art. 2.4 lit. a) si b), in termen de 5 zile lucratoare;
 - b) nu mai accepta incasari prin transfer de credit si debitari directe din contul de plati incepand cu data indicata in autorizare, in cazul in care prestatorul de servicii de plata care efectueaza transferul nu pune la dispozitie un sistem pentru redirectionarea automata a incasarilor prin transfer de credit si a debitarilor directe in contul de plati detinut sau deschis de consumator la prestatorul de servicii de plata destinatar;
 - c) anuleaza ordinele de plata permanenta incepand cu data indicata in autorizare;
 - d) transfera soldul pozitiv ramas din contul de plati al consumatorului in contul de plati deschis sau detinut de acesta la prestatorul de servicii de plata destinatar, la data indicata in autorizare;
 - e) fara a aduce atingere prevederilor [art. 105](#) - 110 din Ordonanta de urgenta a Guvernului nr. 113/2009, aprobată cu modificări prin Legea nr. 197/2010, cu modificările și completările ulterioare, include contul de plati la data indicata in autorizare, cu exceptia situatiilor in care:
 - (i) consumatorul are obligatii restante in legatura cu contul de plati in cauza si cu conditia indeplinirii sarcinilor prevazute la lit. a), b) si d);
 - (ii) contul curent este utilizat pentru alte servicii contractate de catre consumator;
 - (iii) contul este poprit sau indisponibilizat, conform prevederilor legale, pentru indeplinirea de catre consumator a unor obligatii asumate fata de creditorul insusi sau fata de terti.
- 2.6 (1) In cazul prevazut la art. 2.5 lit. b), **in termen de doua zile de la data neacceptarii**, prestatorul de servicii de plata care efectueaza transferul informeaza platitorul sau beneficiarul platii cu privire la motivul neacceptarii operatiunii de plata.
- (2) In cazul in care inchiderea contului de plati nu este posibila conform prevederilor art. 2.5 lit. e), prestatorul de servicii de plata informeaza imediat consumatorul.
- 2.7 **In termen de 5 zile lucratoare de la data la care sunt primite informatiile solicitate de la prestatorul de servicii de plata care efectueaza transferul**, prevazute la art. 2.4, prestatorul de

servicii de plata destinat indeplineste, daca sunt prevazute in autorizare si astfel cum sunt prevazute in aceasta si in masura in care informatiile furnizate de prestatorul de servicii de plata care efectueaza transferul sau de consumator imputernicesc prestatorul de servicii de plata destinat sa faca astfel, urmatoarele sarcini:

a) stabileste ordinele de plata programata pentru transferurile de credit solicitate de consumator si le executa incepand cu data indicata in autorizare;

b) efectueaza eventualele pregatiri necesare pentru a accepta debitarile directe si le accepta incepand cu data indicata in autorizare;

c) informeaza consumatorii, dupa caz, cu privire la drepturile lor in conformitate cu prevederile art. 5 alin. (3) lit. d) din Regulamentul (UE) nr. 260/2012 al Parlamentului European si al Consiliului din 14 martie 2012 de stabilire a cerintelor tehnice si comerciale aplicabile operatiunilor de transfer de credit si de debitare directa in euro si de modificare a Regulamentului (CE) nr. 924/2009;

d) informeaza platitorii mentionati in autorizare care efectueaza plati recurente prin transfer credit in contul de plati al consumatorului in legatura cu detaliile contului de plati al acestuia detinut la prestatorul de servicii de plata destinat si transmite platitorilor o copie a autorizarii consumatorului din care sa reiasa acordul acestuia de schimbare a contului;

e) informeaza beneficiarii platilor mentionati in autorizare care folosesc o facilitate de debitare directa pentru a colecta fonduri din contul de plati al consumatorului in legatura cu detaliile aferente contului de plati detinut de consumator la prestatorul de servicii de plata destinat si cu data de la care debitarile directe sunt colectate din contul de plati respectiv si transmite beneficiarilor platilor o copie a autorizarii consumatorului.

2.8 (1) In cazurile prevazute la art. 2.7 lit. d) si e), daca prestatorul de servicii de plata destinat nu detine toate informatiile de care are nevoie pentru a-l informa pe platitor, acesta solicita consumatorului sau, dupa caz, prestatorului de servicii de plata care efectueaza transferul sa furnizeze informatiile care lipsesc.

(2) In cazul in care consumatorul alege sa furnizeze personal informatiile prevazute la art. 2.7 lit. d) si e) platitorilor sau beneficiarilor platii, in locul oferirii, in conformitate cu prevederile art. 2.3, a acordului specific prestatorului de servicii de plata destinat de a face acest lucru, prestatorul de servicii de plata destinat furnizeaza consumatorului scrisori standard cuprinzand detalii privind contul de plati si data inceperii indicata in autorizare, in termenul prevazut la art. 2.7.

2.9 Fara a aduce atingere prevederilor art. 123 alin. (2) din Ordonanta de urgenta a Guvernului nr. 113/2009, aprobata cu modificari prin Legea nr. 197/2010, cu modificarile si completarile ulterioare, prestatorul **de servicii de plata care efectueaza transferul nu blocheaza instrumentele de plata inainte de data indicata in autorizarea consumatorului**, astfel incat prestarea serviciilor de plata catre consumator sa nu fie intrerupta in timpul prestarii serviciului de schimbare a conturilor.

II. TERMENUL DE FINALIZARE A FIECAREI ETAPE A SERVICIULUI DE SCHIMBARE DE CONTURI

3. Ziua A

3.1 Este data primirii Autorizarii de catre PSP destinat.

4. Ziua B = A+2 zile

4.1 Este termenul maxim pana la care PSP destinat solicita PSP anterior sa execute dispozitiile prevazute in Autorizare.

5. Ziua C = B+5 zile

- 5.1 Este termenul maxim pana la care PSP anterior:
- transmite catre PSP destinatar refuzul de a executa total sau partial dispozitiile prevazute in Autorizare, daca este cazul, si motivul acestui refuz;
 - transmite catre PSP destinatar informatiile solicitate in Autorizare;
 - Informatiile solicitate in Autorizare vor fi transmise si clientului in situatia in care solicita in mod expres acesta prin Autorizare.

5.2 Este termenul maxim pana la care clientul poate renunta la Autorizare.

6. Ziua D = C+5 zile

- 6.1 Este termenul maxim pana la care PSP destinatar:
- informeaza platitorii/beneficiarii mentionati in Autorizare in legatura cu detaliile contului de plati detinut la PSP destinatar si transmite acestora o copie a Autorizarii, in cazul in care clientul nu opteaza sa ii informeze personal;
 - efectueaza eventuale pregatiri necesare pentru a accepta debitarile directe incepand cu data indicata in autorizare;
 - stabileste, daca se prevede in Autorizare, ordinele de plata programata pentru transferurile de credit solicitate in Autorizare.

7. Ziua E = F-1 zi

- 7.1 Este termenul maxim pana la care PSP anterior:
- anuleaza mandatele de debitare directa indicate de Client in Autorizare;
 - anuleaza ordinele de plata programata indicate in Autorizare.

8. Ziua F = minim Ziua A+13 zile lucratoare = Data executarii transferului mentionata in Autorizare („Data executarii”)

- 8.1 Este primul termen posibil la care:
- PSP destinatar executa ordinele de plata programata, daca sunt indicate in Autorizare;
 - PSP destinatar seteaza in sistemul propriu mandatele de debitare directa indicate de client in Autorizare.
- 8.2 Este primul termen posibil la care:
- PSP anterior nu mai accepta incasarile recurente indicate in Autorizare;
 - PSP anterior nu mai accepta instructiunile de debitare directa aferente mandatelor de debitare directa indicate in Autorizare;
 - daca este indicat in Autorizare, PSP anterior transfera orice sold pozitiv (disponibil la Data executarii, dupa stingerea tuturor obligatiilor restante fata de banca) al contului de plati al clientului deschis la PSP anterior in contul de plati deschis la PSP destinatar si identificat in Autorizare;
 - daca este indicat in Autorizare, PSP anterior inchide contul de plati al clientului deschis la PSP anterior, cu exceptia urmatoarelor situatii: (i) clientul are obligatii restante in legatura cu contul de plati in cauza; (ii) contul de plati este utilizat pentru alte servicii contractate de catre client - ex. credit, card de credit, descoperit de cont, depozite, produse de investitii. Clientul are posibilitatea sa solicite incetarea acestor servicii cu respectarea conditiilor mentionate in contractele specifice incheiate cu PSP anterior; (iii) contul de plati este poprit sau indisponibilizat, conform prevederilor legale, pentru indeplinirea de catre client a unor obligatii asumate fata de PSP anterior / terti.

III. COMISIOANELE PERCEPUTE PENTRU SERVICIUL DE SCHIMBARE A CONTURILOR

9. Comisioane aferente

- 9.1 Consumatorii au acces gratuit la informatiile lor personale privind ordinele de plata programata existente si debitarile directe detinute de Banca.
- 9.2 Banca furnizeaza gratuit informatiile solicitate de catre prestatorul de servicii de plata destinat in conformitate cu prevederile art. 2.5 lit. a).
- 9.3 Banca va inchide contul de plati al consumatorului, daca este prevazut in Autorizare, gratuit, la Data executarii.
- 9.4 Costul pentru transferul soldului pozitiv al contului de plati deschis la Banca in contul de plati deschis la PSP destinat si indicat in Autorizare (conform Art. 8.2 lit. c) este reprezentat doar de comisionul BNR (pentru plati in lei), respectiv de costul cu mesajul Swift (pentru plati in valuta) conform Listei de tarife, dobanzi si comisioane aplicabile persoanelor fizice.
- 9.5 Costurile legate de notificarea realizata in conformitate cu art. 27, lit. d si e din prezentele Informatii sunt reprezentate de costul cu taxele postale, astfel cum sunt prevazute, dupa caz, in Lista de tarife, dobanzi si comisioane aplicabile persoanelor fizice.

IV. INFORMATII SOLICITATE CONSUMATORULUI PENTRU SERVICIUL DE SCHIMBARE A CONTURILOR

- 10.1 In vederea realizarii operatiunii de schimbare a conturilor, consumatorul trebuie sa ii furnizeze PSP-ului destinat urmatoarele informatii:
 - a) conturile detinute la PSP anterior care fac obiectul serviciului de schimbare conturi;
 - b) conturile detinute la PSP destinat care fac obiectul serviciului de schimbare conturi;
 - c) data la care consumatorul doreste sa fie executate instructiunile de transfer (aceasta data nu trebuie sa fie mai mica decat 13 zile lucratoare de la data primirii de catre PSP destinat a cererii de transfer);
 - d) serviciile care fac obiectul transferului (ordine de plata programata, mandate de debitare directa, incasari recurente, transfer sold, inchidere cont);
 - e) datele de contact ale Beneficiarilor si Platitorilor.

V. PROCEDURILE DE SOLUTIONARE A LITIGIILOR

11. Procedurile de solutionare a litigiilor

- 11.1 Pentru solutionarea pe cale amiabila a eventualelor litigii, consumatorii pot sa sesizeze Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor. Fara a se aduce atingere dreptului consumatorilor de a initia actiuni in justitie impotriva prestatorilor de servicii de plata care au incalcat dispozitiile legale ori dreptului acestora de a sesiza Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor, consumatorii pot apela si la mecanisme extrajudiciare de reclamatie si despagubire pentru consumatori, potrivit prevederilor [Ordonantei](#) Guvernului nr. 38/2015 privind solutionarea alternativa a litigiilor dintre consumatori si comercianti, cu modificarile ulterioare, si ale [Legii nr. 192/2006](#) privind medierea si organizarea profesiei de mediator, cu modificarile si completarile ulterioare.