

GHID PRIVIND SERVICIUL DE SCHIMBARE A CONTURILOR

Serviciul de schimbare a conturilor vă permite transferul serviciilor de plată de la orice prestator de servicii de plată aflat pe teritoriul României ("PSP anterior") la agenția Băncii Centrale Cooperatiste CREDITCOOP/Banca cooperatistă (PSP destinatar), în 13 zile lucrătoare.

Este bine de știut că în conformitate cu Convenția încheiată de Banca Centrală Cooperatistă CREDITCOOP cu celelalte instituții de credit prin intermediul ARB, aceasta este în măsură să realizeze serviciul de schimbare a conturilor în numele tuturor băncilor cooperatiste din rețeaua CREDITCOOP.

Prezentul ghid conține etapele și procedurile de urmat de către dumneavoastră, precum și rolurile celor doi prestatori de servicii de plată implicați în furnizarea Serviciului de schimbare a conturilor.

Serviciile pe care le puteți transfera la Agenția Băncii Centrale Cooperatiste CREDITCOOP/Banca cooperatistă sunt:

- încasările dumneavoastră recurente (ex. salariu, chirie, pensie, prestații sociale),
- orice sold pozitiv rămas în vechiul cont.

Suplimentar, la cererea dumneavoastră expresă, putem închide contul deținut la cealaltă bancă, fără alte formalități.

Definiții:

- a. Autorizarea: formularul "Autorizarea privind schimbarea contului de plăți" prin care solicitați transferul serviciilor de plată deținute la PSP anterior într-un cont deschis la Agențiile Bancii Centrale Cooperatiste CREDITCOOP/Banca cooperatistă;
- b. Cont de plăți anterior: Contul de plăți deschis la PSP anterior, specificat în Autorizare, din care doriți să se efectueze transferul serviciilor de plată prevăzute în Autorizare;
- c. Data executării: Este data la care Agenția Băncii Centrale Cooperatiste CREDITCOOP/Banca cooperatistă, și PSP anterior trebuie să execute instrucțiunile de transfer menționate de dumneavoastră în Autorizare. Această dată nu este niciodată mai mică de 13 zile lucrătoare sau mai mare de 60 zile lucrătoare de la data primirii de către Banca Centrală Cooperatistă CREDITCOOP a Autorizării;
- d. PSP destinatar: prestatorul de servicii de plată căruia i se transferă informațiile necesare pentru efectuarea schimbării conturilor
- e. PSP anterior: Prestatorul de servicii de plăți din România la care ați deschis contul de plăți anterior și care efectuează, în baza Autorizării, transferul serviciilor de plată și a informațiilor referitoare la cont și la operațiunile de plată efectuate prin acesta.

Descrierea serviciului de schimbare conturi și rolurile prestatorilor de servicii de plata:

Înainte de a opta pentru transferul contului deschis la un alt prestator de servicii de plată aflat pe teritoriul României, trebuie să vă asigurați că Agenția Băncii Centrale Cooperatiste CREDITCOOP/Banca cooperatistă, vă poate oferi produsele și serviciile pe care doriți să le transferați.

Dacă sunteți informat că produsele și serviciile sunt disponibile, atunci este necesar să completați documentele necesare aferente deschiderii contului de plăți și Autorizarea privind schimbarea contului

de plăți, formular prin care imputerniciți Banca Centrala Cooperatista CREDITCOOP, să parcurgă toți pașii necesari pentru transferarea serviciilor de plată de la PSP anterior, servicii care se vor transfera la data executării menționată de dumneavoastră în Autorizare.

Etapele procesului, descrise în cicluri de timp stabilite pe zile lucrătoare bancare, sunt următoarele:

Ziua A - este data primirii Autorizării de către Banca Centrală Cooperatistă CREDITCOOP

Autorizarea o puteți solicita la oricare agenție a Băncii Centrale Cooperatiste CREDITCOOP/Banca cooperatistă. Singurul document pe care trebuie să îl prezentați este Actul de identitate în original, valid la data aplicării.

Transferul serviciilor de plată se efectuează între conturi de plăți în aceeași monedă, prin urmare este necesar să deschideți un cont de plăți la agentia Bancii Centrale Cooperatiste CREDITCOOP/Banca cooperatista, în lei, dacă nu îl dețineți deja.

Informațiile necesare pentru completarea Autorizării: codul IBAN în lei deschis la PSP anterior.

Dacă doriți ca Agenția Băncii Centrale Cooperatiste CREDITCOOP/Banca cooperatistă, să nu mai accepte încasări prin transfer credit (încasari recurente - ex. salariu, chirie, pensie, prestații sociale) este necesar să ne comunicați: denumire plătitor, cont IBAN plătitor. În cazul în care alegeți ca Agenția Băncii Centrale Cooperatiste CREDITCOOP/Banca cooperatistă, să notifice plătitorii care efectuează plăți recurente menționați în Autorizare este important să furnizați datele de contact complete ale acestora, necesare notificării. În cazul în care alegeți să notificați dumneavoastră plătitorii care efectuează plăți recurente menționați în Autorizare, vă vom pune la dispoziție formularul pentru informarea acestora cu detaliile noului cont de plăți.

După semnarea Autorizării, vă vom înmăna o copie a acesteia și vom contacta PSP anterior pentru demararea procesului de schimbare a conturilor.

Informații cu privire la etapele procesului de transfer

Ziua A

Reprezintă data când PSP nou, unde urmează a fi transferat contul de plăți, primește Autorizarea de la client. PSP nou înmânează clientului o copie a Autorizării și scrisorile standard pentru informarea terților (plătitorii care efectuează plăți recurente în contul de plăți al clientului; în cazul în care clientul a solicitat această opțiune în cadrul Autorizării.

Ziua B: Ziua A+2 zile

Este termenul maxim până la care Banca Centrală Cooperatistă CREDITCOOP (în numele agenției sau al băncii cooperatiste) solicită PSP anterior să execute dispozițiile prevăzute în Autorizare.

- 1) Banca Centrală Cooperatistă CREDITCOOP solicită PSP anterior să îi transmită următoarele:
 - ✓ informațiile disponibile privind încasările recurente prin transfer credit, executate în contul dumneavoastră de plăți în ultimele 13 luni;

Notă: La cererea dvs expresă Banca Centrală Cooperatistă CREDITCOOP va solicita PSP anterior să vă transmită și dumneavoastră informațiile de mai sus.

- 2) Banca Centrală Cooperatistă CREDITCOOP va solicita PSP anterior ca, începând cu data executării:
 - ✓ să nu mai accepte încasări prin transfer de credit;

- ✓ să transfere în contul de plăți deținut de dumneavoastră la Agenția Băncii Centrale Cooperatiste CREDITCOOP/banca cooperatistă orice sold pozitiv rămas în contul de plăți anterior;
- ✓ să închidă contul de plăți anterior, conform instrucțiunilor dumneavoastră din Autorizare.

Ziua C: Ziua B+5 zile

Este termenul maxim până la care PSP anterior răspunde solicitării Băncii Centrale Cooperatiste CREDITCOOP din Ziua B.

PSP anterior transmite Băncii Centrale Cooperatiste CREDITCOOP:

- ✓ lista cu ordinele de plată programată indicate de dumneavoastră în Autorizare;
- ✓ informații disponibile cu privire la încasările recurente indicate de dumneavoastră în Autorizare, executate în ultimele 13 luni.

Notă: Informațiile vor fi transmise și dumneavoastră în situația în care solicitați în mod expres aceasta prin Autorizare.

Acesta este termenul maxim până la care puteți renunța la Autorizare. În cazul în care decideți să renunțați la Autorizare, aveți la dispoziție formularul “Anulare autorizare privind schimbarea contului de plăți”, formular pe care îl puteți depune atât la sediul Agenției Băncii Centrale Cooperatiste CREDITCOOP/Banca cooperatistă, cât și la sediul PSP anterior.

Ziua D: Ziua C+5 zile

Este termenul maxim până la care Agenția Băncii Centrale Cooperatiste CREDITCOOP/Banca cooperatistă efectuează următoarele acțiuni:

- ✓ informează plătitorii care efectuează plăți recurente menționați în Autorizare în legătură cu detaliile contului de plăți deținut la Agenția Băncii Centrale Cooperatiste CREDITCOOP/Banca cooperatistă și transmite acestora o copie a Autorizării (Secțiunea 1), în cazul în care nu ați optat să îi informați personal (în acest caz este important să furnizați datele de contact complete ale acestora);

Ziua E: Ziua F-1 zile

Este data executării menționată de dumneavoastră în Autorizare.

Este termenul la care Agenția Băncii Centrale Cooperatiste CREDITCOOP/Banca cooperatistă și PSP anterior execută următoarele:

- 1) Agenția Băncii Centrale Cooperatiste CREDITCOOP/Banca cooperatistă:
 - ✓ execută ordinele de plată recurente, dacă sunt indicate în Autorizare;
- 2) PSP anterior:
 - ✓ nu mai acceptă încasările recurente indicate în Autorizare;
 - ✓ dacă este indicat în Autorizare, transferă orice sold pozitiv (disponibil la data executării, după stingerea tuturor obligațiilor restante față de bancă) al contului de plăți anterior în noul cont de plăți deschis la Agenția Băncii Centrale Cooperatiste CREDITCOOP/Banca cooperatistă. Pentru asigurarea continuității operațiunilor executarea transferului-soldului se va realiza la începutul zilei.
 - ✓ dacă este indicat în Autorizare, închide contul de plăți, cu excepția următoarelor situații:
 - aveți obligații restante în legătura cu contul de plăți în cauză;

- contul de plăți este utilizat pentru alte servicii contractate de dumneavoastră, de exemplu, credit
- contul de plăți este poprit sau indisponibilizat, conform prevederilor legale, pentru îndeplinirea de către dumneavoastră a unor obligații asumate față de PSP anterior / terți.

În situația în care contul de plăți anterior nu poate fi închis PSP anterior vă va informa în legătura cu aceasta, cu indicarea motivului.

Ziua F: minim Ziua A+13 zile lucratoare

Data executării transferului menționată în Autorizare („Data executării”) (minim începând cu ziua 14)

Odată cu închiderea contului de plăți, încetează toate contractele legate de furnizarea produselor și serviciilor de plată.

Comisioane percepute pentru serviciul de schimbare a conturilor

Serviciul de schimbare a conturilor este gratuit. Costurile serviciilor legate de transferul soldului, închiderea contului de plăți sunt cele valabile în condițiile contractuale semnate cu Agenția Băncii Centrale Cooperatiste CREDITCOOP/Banca cooperatistă / PSP anterior.

Informatii solicitate consumatorului pentru serviciul de schimbare a conturilor

În vederea realizării operațiunii de schimbare a conturilor, consumatorul trebuie să îi furnizeze PSP-ului destinatar următoarele informații:

- a) conturile deținute la PSP anterior care fac obiectul serviciului de schimbare conturi;
- b) conturile deținute la PSP destinatar care fac obiectul serviciului de schimbare conturi;
- c) data la care consumatorul dorește să fie executate instrucțiunile de transfer (această dată nu trebuie să fie mai mică decât 13 zile lucrătoare de la data primirii de către PSP destinatar a cererii de transfer);
- d) serviciile care fac obiectul transferului (încasări recurente, transfer sold, închidere cont);
- e) datele de contact ale platitorilor.

Proceduri de soluționare extrajudiciară a diferendelor

În vederea soluționării eventualelor dispute cu Banca, aveți posibilitatea de a vă adresa Centrului de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Bancar, cu sediul în București, Str. Sevastopol, nr.24, sector 1, Telefon: (021) 9414, site web www.csalb.ro.

De asemenea, puteți depune reclamații la Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului (ANPC) B-dul Aviatorilor nr. 72, sector 1, București – România.

Telefon: +40372131951, Fax: +40213143462, e-mail: office@anpc.ro, www.anpc.gov.ro sau la unitățile sale teritoriale.

În plus, aveți posibilitatea de a apela la procedurile extrajudiciare de reclamatie și despăgubire pentru consumatori, inclusiv la mediere potrivit prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți și Legii nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator, cu modificările și completările ulterioare.

Pentru clarificări suplimentare sau pentru a obține mai multe informații despre Serviciul de schimbare a conturilor, ne puteți la adresa <http://www.creditcoop.ro/contact>.