

## Informatii privind serviciul de schimbare a conturilor

Acest ghid contine pasii pe care ii va urma clientul persoana fizica atunci cand isi transfera relatiile de cont curent de la o banca la alta pe teritoriul Romaniei .

### **1. Rolurile prestatorului de servicii de plată care efectuează transferul (banca anterioara) și ale prestatorului de servicii de plată destinatar (banca noua) pentru fiecare etapă a procesului de schimbare a conturilor consumatorului (cietul) si termenul de finalizare a fiecărei etape**

Serviciul de schimbare a conturilor se aplica doar intre conturi curente detinute in aceeasi moneda. Schimbarea conturilor sau serviciul de schimbare a conturilor – reprezinta transferul de la banca anterioara la banca noua, la cererea clientului, fie a informațiilor referitoare la toate sau la unele dintre serviciile de plata si anume: a ordinelor de plată programate, a debitelor directe sau a incasarilor recurente executate în contul clientului, fie al eventualului sold pozitiv al contului cu sau fără închiderea vechiului cont de plăți.

Inainte de solicitarea de schimbare a conturilor si implicit de deschiderea contului la banca noua (in situatia in care clientul nu are cont curent deschis la banca noua), clientul se va asigura ca aceasta este in masura sa ofere produsele care fac obiectul acestui serviciu. Exista doua posibilitati de transferare a serviciilor de plata de la banca anterioara la banca noua:

- a) clientul parcurge toti pasii necesari in vederea transferarii serviciilor si produselor bancare;
- b) clientul autorizeaza banca noua, in calitate de intermediar in relatia cu banca anterioara, in vederea asigurarii transferarii serviciilor si produselor bancare.

**Important!** Indiferent de modalitatea aleasa si indiferent daca Libra Internet Bank are calitatea de banca noua sau banca anterioara, clientul va fi informat ca in ceea ce priveste transferul ordinelor de plata programate, acesta nu se poate realiza de catre Libra Internet Bank. In situatia in care clientul decide sa utilizeze serviciul de schimbare a conturilor, dupa deschiderea contului la Libra Internet Bank, acesta isi va putea seta ordine de plata programate in Internet Banking.

**Important!** Fluxul de lucru din prezentul ghid contine pasii transferului in situatia in care Clientul mandateaza banca noua in calitate de intermediar in relatia sa cu banca anterioara.

În vederea realizării solicitării de schimbare a conturilor, clientul trebuie să completeze Cererea de autorizare, care reprezintă acordul expres al acestuia, în baza căruia acesta solicită bancii noi efectuarea transferului serviciilor care fac obiectul transferului și prin care acesta identifică încasările prin transfer credit, ordinele de plată programată pentru transferuri de credit și mandatele de debitare directă care vor fi schimbate, inclusiv data de la care ordinele de plată programată pentru transferuri de credit și debitările directe trebuie executate din contul de plăți deschis sau deținut la prestatorul de servicii de plată destinat. Pentru a fi operată, Cererea de autorizare trebuie să fie completată corect și în întregime.

Banca nouă va transmite bancii anterioare o copie a solicitării clientului prin intermediul formularului „Autorizare privind schimbarea contului de plăți”. Banca nouă solicită bancii anterioare o listă cu ordinele de plată programate și informațiile disponibile cu privire la mandatele de debitare directă care sunt schimbate și încasările recurente executate în contul clientului.

Banca anterioară transmite bancii noi în maxim 5 zile lucrătoare de la primirea solicitării din partea bancii noi, informațiile mai sus menționate, executate în contul clientului în ultimele 13 luni. Până la data executării, specificată de client în formularul „Autorizare privind schimbarea contului de plăți”, banca anterioară anulează în evidențele proprii mandatele de debitare directă, precum și instrucțiunile de debitare directă, ordinele de plată programate și nu mai permite încasări în contul care face obiectul transferului.

La solicitarea clientului, exprimată în formularul de Autorizare, banca anterioară îi va furniza acestuia o copie a listei transmise către banca nouă și/sau informațiile disponibile privind încasările recurente prin transfer credit și debitările directe inițiate de către creditor, executate în contul de plăți al consumatorului în ultimele 13 luni.

La solicitarea clientului exprimată în formularul de Autorizare, în situația în care clientul mandatează banca nouă ca intermediar în relația cu banca anterioară, banca nouă realizează următoarele tipuri de informații către terți:

- informează beneficiarii mandatelor de debitare directă cu privire la detaliile aferente noului cont deschis

- informează plătitorii care realizează plăți recurente prin transfer credit în contul de plăți al consumatorului în legătură cu detaliile contului de plăți al acestuia deținut la banca nouă și transmite plătitorilor o copie a autorizării consumatorului din care să reiasă acordul acestuia de schimbare a contului.

La cerere, banca nouă va asista clientul în transmiterea către terți (beneficiarii mandatelor de debitare directă/ plătitorii care realizează plăți recurente în contul de plăți al consumatorului) a detaliilor referitoare la contul nou, prin furnizarea unui model de scrisoare. Banca nouă va seta Debitele directe și ordinele de plată programate pe contul nou în termen de 6 zile lucrătoare de la primirea tuturor informațiilor specifice și a documentelor necesare de la banca anterioară, astfel încât să poată executa instrucțiunile date de client începând cu data executării specificată în formularul de Autorizare. 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.

**Important!** În situația în care Libra Internet Bank are calitatea de banca nouă, clientul va fi informat că în ceea ce privește transferul ordinelor de plată programate, acesta nu se poate realiza de către Libra Internet Bank. În situația în care clientul decide să utilizeze serviciul de schimbare a conturilor, după deschiderea contului la Libra Internet Bank, acesta își va putea seta ordine de plată programate în Internet Banking.

Este de menționat că, în cazul în care clientul bifează în cadrul autorizării opțiunea transferului de sold, banca anterioară va rezilia toate contractele legate de furnizarea serviciilor de direct debit, plăți programate (standing order), nu va mai permite încasări în cont și va transfera la banca nouă disponibilul rămas în contul curent, după efectuarea plăților cu scadență înainte de data transferului. În cazul în care clientul dorește să păstreze anumite servicii aferente contului deschis la banca anterioară, care pot genera operațiuni pe contul curent, acesta se asigură că soldul aferent contului curent deschis la banca anterioară este pozitiv. În cazul în care clientul dorește închiderea contului curent deschis la banca anterioară, va bifa rubrica din formularul de "Autorizare privind schimbarea contului de plăți", corespunzătoare opțiunii de închidere de cont.

În cazul în care clientul bifează această rubrică „**Acțiuni cu privire la schimbarea contului de plăți**”, banca anterioară va rezilia toate contractele referitoare la furnizarea serviciilor de plată, inclusiv cele de debit direct, plăți programate (standing order), va transfera la banca nouă disponibilul rămas în contul curent, după efectuarea plăților cu scadență înainte de data transferului și va proceda la închiderea vechiului cont după ce se asigură de următoarele:

- Clientul nu mai are obligații de plată la banca anterioară (ex. taxe și comisioane restante), față de terți (ex. sechestru, poprire);
- Clientul returnează băncii anterioare cardurile de debit sau de credit, echipamentele de acces la distanță; formulare de instrumente de debit, etc.;
- Clientul nu mai are și alte produse contractate la banca anterioară.

**Important!** Închiderea contului curent anterior și/sau transferul soldului/operațiunilor la banca nouă se pot efectua doar dacă:

- Clientul a predat toate facilitățile puse la dispoziție de către banca anterioară; nu are popri, sechestru instituit pe conturi, sau alte datorii (descoperit autorizat de cont, credite contractate, etc.) sau produse active atașate acestui cont curent (carduri, depozite, servicii de bancă la distanță etc.) și respectă condițiile privind închiderea contului prevăzute în contractul încheiat cu banca anterioară.
- În cazul în care titularul de cont a avut carduri de debit sau de credit asociate contului curent, la închiderea acestora se vor avea în vedere reglementările legale și contractuale privind închiderea conturilor cu card asociat. Dacă clientul optează pentru închiderea contului anterior, acesta se va asigura că nu mai sunt plăți scadente aferente acestui cont.
- În perioada de timp 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 cu privire la solicitarea de schimbare a conturilor (accept sau refuz). Dacă clientul dorește să păstreze la banca anterioară anumite servicii aferente contului curent anterior, care pot genera operațiuni pe contul curent, se asigură că soldul contului curent anterior este pozitiv.

## 2. Comisiunile percepute pentru procesul de schimbare a conturilor;

În vederea inițierii, derulării și finalizării procesului de schimbare a conturilor Libra Internet Bank S.A. nu percepe comisioane.

Comisiunile percepute de banca anterioară pentru închiderea contului curent vor fi în conformitate cu prevederile contractelor proprii încheiate cu titularul de cont.

## 3. Informații care vor fi solicitate consumatorului

Clienții persoane fizice ce solicită serviciul de schimbare a contului, în cazul în care Libra Internet Bank acționează ca banca nouă, trebuie să completeze formularul „Autorizare privind schimbarea contului de plăți”. De asemenea, în situația în care aceștia nu sunt clienți ai Libra Internet Bank, în vederea deschiderii unui cont curent la Libra Internet Bank, persoanele fizice trebuie să prezinte un act de identitate valabil, conform legislației aplicabile în vigoare. În ceea ce privește transferul serviciilor aferente debitărilor directe și încasărilor recurente, clientul trebuie să furnizeze informațiile aferente, prin completarea corespunzătoare a secțiunilor dedicate din formularul „Autorizare privind schimbarea contului de plăți”.

## 4. Procedurile de soluționare a litigiilor.

În vederea asigurării respectării dispozițiilor Legii 258/2017 privind comparabilitatea comisiunilor aferente conturilor de plăți, schimbarea conturilor de plăți și accesul la conturile de plăți cu servicii de bază, de către Libra Internet Bank S.A., consumatorii și asociațiile de consumatori pot să sesizeze Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor.

Pentru soluționarea pe cale amiabilă a eventualelor litigii și fără a se aduce atingere dreptului consumatorilor de a iniția acțiuni în justiție împotriva Libra Internet Bank S.A. ori dreptului acestora de a sesiza Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, consumatorii pot apela și la mecanisme extrajudiciare de reclamație și despăgubire pentru consumatori, potrivit prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, cu modificările ulterioare, și ale Legii nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator, cu modificările și completările ulterioare.

Informațiile menționate mai sus, ce au la bază dispozițiile Legii 258/2017 privind comparabilitatea comisiunilor aferente conturilor de plăți, schimbarea conturilor de plăți și accesul la conturile de

plăți cu servicii de bază, sunt disponibile în mod gratuit, pe suport durabil, la toate sediile Libra Internet Bank S.A., precum și în format electronic pe site-ul de pe internet [www.librabank.ro](http://www.librabank.ro).