tbi bank

Serviciul de Schimbare a Conturilor de Plati

Ghid destinat clientilor Persoane Fizice

Prezentul Ghid se refera la serviciile incluse in procesul de schimbare a conturilor, la rolurile celor doi prestatori de servicii de plata implicati in fluxul de asigurare a serviciului de schimbare a conturilor de plati (PSP anterior/PSP destinatar, definiti mai jos) si la etapele necesare a fi parcurse pe teritoriul Romaniei.

TBI Bank EAD Sofia – Sucursala Bucuresti, in calitate de PSP destinatar/PSP anterior, ofera serviciul de schimbare a conturilor, intre conturi de plati (conturi curente) detinute in aceeasi valuta/moneda, oricarui client care are deschis/detine un cont de plati (cont curent) si doreste transferul de la/catre orice prestator de servicii de plata (PSP anterior/PSP destinatar) situat pe teritoriul Romaniei.

De asemenea, in cazul in care in calitate de client, doriti sa efectuati transferul catre un cont de plati la un prestator de servicii de plata aflat intr-un alt stat membru, la primirea unei astfel de solicitari, TBI Bank EAD Sofia – Sucursala Bucuresti, in calitate de PSP anterior va poate asigura asistenta necesara, astfel:

a) va furnizeaza gratuit toate informatiile disponibile privind incasarile recurente prin transfer de credit, executate in contul dvs. de plati in ultimele 13 luni;
b) transfera eventualul sold pozitiv ramas in contul dvs.de plati catre contul de plati deschis/detinut de dvs. la noul prestator de servicii de plata (PSP destinatar), cu conditia ca solicitarea sa includa informatii complete care sa permita identificarea noului prestator de servicii de plata si a contului dvs.de plati;
c) inchide contul dvs.de plati, cu exceptia situatiilor legale in care:
    1. aveti obligatii restante in legatura cu contul dvs.de plati;
    2. contul dvs curent este folosit pentru alte servicii contractate de catre dvs;
    3. contul este poprit/indisponibilizat, conform prevederilor legale, pentru indeplinirea de catre dvs. a unor obligatii asumate fata de creditorul insusi sau fata de terti.

I. Termeni utilizati in prezentul Ghid:

- **Autorizarea**: este reprezentata de formularul “Autorizarea privind schimbarea contului de plati” prin care dvs., in calitate de client, accesati serviciul de schimbare a conturilor de plati si solicitati transferul contului si a serviciilor aferente de la PSP anterior catre PSP destinatar.
- **Cont de plati anterior**: Contul de plati (contul curent) deschis la PSP anterior, asa cum este specificat in Autorizare si din care dvs., in calitate de client, doriti sa se efectueze transferul serviciilor de plata prevazute in Autorizare.
- **Data executarii**: este data la care PSP destinatar~~)~~ si PSP anterior trebuie sa execute instructiunile de transfer mentionate de dvs. in Autorizare. Aceasta data nu poate fi niciodata mai mica de 13 zile lucratoare, calculate incepand cu ziua lucratoare urmatoare datei primirii de catre PSP destinatar a Autorizarii.

- **PSP anterior**: Prestatorul de Servicii de Plata din Romania la care dvs. ati deschis anterior un cont de plati (cont curent) si care efectueaza, in baza Autorizarii, transferul serviciilor de plata si a informatiilor referitoare la cont si la operatiunile efectuate prin intermediul acestuia.
- **PSP destinatar**: Prestatorul de Servicii de Plata din Romania caruia i se transfera informatiile necesare pentru serviciul de schimbare a conturilor de plati, conform solicitarii depusa de dvs..

II. Fluxul operational

A. Serviciile de plati pe care le puteti transfera in calitate de client la/de la TBI Bank EAD Sofia – Sucursala Bucuresti:

Serviciul de schimbare a conturilor de plati oferit de TBI Bank EAD Sofia – Sucursala Bucuresti va permite sa transferati urmatoarele servicii de plati:

- ✓ incasarile recurente prin transfer credit, executate intr-un cont de plati;
- ✓ eventualul sold pozitiv al contului de plati, cu sau fara inchiderea vechiului cont de plati.

Astfel, in calitate de client, va prezentati in orice unitate teritoriala a TBI Bank EAD Sofia – Sucursala Bucuresti (PSP destinatar) cu un act de identitate in termenul de valabilitate, solicitati consilierului de clientela informatii si va asigurati ca exista tipul de produse/servicii pe care doriti sa le transferati in cadrul TBI Bank EAD Sofia – Sucursala Bucuresti (care poate asigura doar serviciile pe care le ofera deja oricarui client):

a) completati formularul “Autorizarea privind schimbarea contului de plati” (anexat), in cazul in care detineti deja un cont de plati (cont curent) la TBI Bank EAD Sofia – Sucursala Bucuresti in valuta/moneda contului de plati detinut la PSP anterior; **sau**

b) deschideti un cont de plati (cont curent) la TBI Bank EAD Sofia – Sucursala Bucuresti, in cazul in care nu detineti deja un cont de plati (cont curent) la TBI Bank EAD Sofia – Sucursala Bucuresti, in valuta/moneda contului de plati detinut la PSP anterior si completati “Autorizarea”;

Ulterior, TBI Bank EAD Sofia – Sucursala Bucuresti, in calitate de PSP destinatar imputernicit de catre dvs., parcurge toate etapele necesare pentru transferul serviciilor de la PSP anterior verificand daca informatiile oferite de catre dumneavoastra.sunt complete si daca schimbarea conturilor poate fi operata.

B. *Etapele serviciului de schimbare a conturilor de plati*:

Ziua A – este data primirii Autorizarii (imputernicirea dvs.) de catre PSP destinatar.

Pentru completarea Autorizarii de catre dvs. trebuie sa va asigurati ca detineti urmatoarele informatii:

- ✓ Codul IBAN si valuta/moneda contului de plati (cont curent) deschis la PSP anterior;

- ✓ daca doriti ca PSP anterior sa nu mai accepte, incepand cu data indicata in Autorizare, incasari recurente (ex. salariu, chirie, pensie, prestatii sociale, etc.) acesta nepunand la dispozitia PSP destinatar un sistem pentru redirectionarea automata a incasarilor recurente, este necesar sa comunicati urmatoarele informati: denumire platitor, Cont/Cod IBAN platitor si valuta/moneda contului. In cazul in care incasarile recurente sunt de la institutii publice din Romania este suficient sa ne comunicati denumirea platitorului.

  Astfel, in cazul in care solicitati ca PSP destinatar sa informeze platitorii care efectueaza plati recurente si care sunt mentionati in Autorizare, este important sa ne comunicati datele de contact corecte si complete ale acestora, necesare notificarii.
- ✓ in cazul in care alegeti sa informati dumneavoastra platitorii care efectueaza plati recurente si care sunt mentionati in Autorizare, PSP destinatar va pune la dispozitie un model de scrisoare standard cuprinzand detalii privind contul de plati si data inceperii indicate in autorizare pentru transmiterea acestuia platitorilor.

Dupa completarea corecta si semnarea Autorizarii, PSP destinatar va va inmana o copie a acesteia si va contacta PSP anterior pentru demararea procesului de schimbare a contului de plati (contului curent).

Ziua B (2 zile lucratoare de la Ziua A) – este termenul maxim pana la care PSP destinatar solicita PSP anterior sa execute dispozitiile prevazute in Autorizare. In cazul in care dumneavoastra, in calitate de client, ati solicitat in mod expres in Autorizare, PSP destinatar va solicita PSP anterior sa transmita:

- o lista cu ordinele de plata programate existente;
- informatiile disponibile cu privire la platile prin debitare directa aferente mandatelor indicate in Autorizare si incasarile recurente executate in ultimele 13 luni;

**** Nota:**

1) *Va rugam sa aveti in vedere ca TBI Bank EAD Sofia – Sucursala Bucuresti (in calitate de PSP destinatar sau PSP anterior) nu ofera servicii de debit direct si/sau ordine de plata programate, ci doar serviciile pe care le ofera deja oricarui client, mentionate mai sus..*

2) *In cazul in care, in baza Autorizarii, solicitati ca PSP anterior sa va comunice si dumneavoastra informatiile mentionate anterior, PSP destinatar va solicita acest lucru catre PSP anterior, iar acesta va comunica informatiile catre dvs. prin oricare din canalele de comunicare agreate de catre dvs. cu acesta. De asemenea, in functie de instructiunile dumneavoastra din Autorizare, PSP destinatar va solicita PSP anterior ca, incepand cu Data executarii:*

- *sa nu mai accepte pe contul curent (de plati) supus serviciului de schimbarea conturilor, incasari prin transfer de credit incepand cu data indicata in Autorizare, in cazul in care PSP anterior nu pune la dispozitie un sistem pentru redirectionarea automata a incasarilor recurente in contul de plati detinut de dumneavoastra. la PSP destinatar;*
- *sa transfere in contul de plati (contul curent) detinut de dumneavoastra la PSP destinatar orice sold pozitiv ramas in contul de plati (contul curent) anterior, la data indicata in Autorizare;*

- *in cazul in care e posibil (cu respectarea limitelor legale), sa inchida contul de plati (contul curent) anterior, iar daca nu e posibil, sa informeze asupra motivului;*

3) *In cazul in care TBI Bank EAD Sofia – Sucursala Bucuresti va indeplini rolul de PSP anterior, la primirea unei cereri din partea PSP destinatar, nu va mai accepta incasari prin transfer credit incepand cu data indicata in Autorizare, va comunica informatiile disponibile cu privire la incasarile recurente prin transfer credit, executate in ultimele 13 luni, va transfera eventualul sold pozitiv ramas din contul de plati si va inchide contul de plati (daca este posibil, neintervenind exceptiile legale).*

Ziua C (5 zile lucratoare de la Ziua B) – este termenul maxim pana la care PSP anterior raspunde solicitarii PSP destinatar din Ziua B.

In functie de instructiunile dumneavoastra din Autorizare, PSP anterior va transmite catre PSP destinatar si catre dvs. (daca ati solicitat acest lucru in Autorizare):

- o lista cu ordinele de plata programata existente;
- informatiile disponibile cu privire la platile prin debitare directa aferente mandatelor indicate in Autorizare si incasarile recurente, executate in ultimele 13 luni;
- refuzul de a executa total/partial dispozitiile prevazute in Autorizatie (daca este cazul), precum si motivul acestui refuz.

** **Nota:** *Va rugam totodata sa aveti in vedere ca acesta este termenul maxim pana la care puteti renunta la Autorizare. In acest caz, aveti la dispozitie formularul "Anulare autorizare privind schimbarea contului de plati", formular pe care il puteti completa si depune atat la sediul PSP destinatar, cat si la sediul PSP anterior. Prin urmare, toate operatiunile ulterioare acestui termen, nu se vor mai efectua, iar in cazul in care veti dori sa inchideti contul deschis TBI Bank EAD Sofia – Sucursala Bucuresti, veti urma procedura TBI Bank EAD Sofia – Sucursala Bucuresti privind inchiderea contului.*

Ziua D (5 zile lucratoare de la Ziua C) – este termenul maxim pana la care PSP destinatar:

- informeaza platitorii mentionati in Autorizare care efectueaza plati recurente prin transfer credit in legatura cu detaliile contului de plati (contului curent) al dvs. detinut la PSP destinatar si transmite acestora o copie a Autorizarii, in cazul in care nu ati optat sa ii informati personal. In acest caz este important sa furnizati datele corecte si complete de contact ale acestora;

** **Nota***: in cazul in care alegeti sa informati dumneavoastra platitorii mentionati in Autorizare care efectueaza plati recurente , va putem pune la dispozitie un model de scrisoare standard cuprinzand detalii privind contul de plati si data inceperii indicate in autorizare pentru transmiterea platitorilor, conform mentiunilor de mai sus.*

- 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.

** **Nota:** *Va rugam sa aveti in vedere ca ultimele doua etape sunt valabile doar pentru PSP destinatar care poate furniza aceste servicii, deoarece TBI Bank EAD Sofia – Sucursala Bucuresti (in calitate de PSP destinatar sau PSP anterior) nu ofera servicii de debit direct si/sau ordine de plata programate, ci doar serviciile pe care le ofera deja oricarui client, mentionate mai sus..*

Ziua E (Ziua F sau "Data executarii" – 1 zi lucratoare)

In functie de instructiunile dumneavoastra din Autorizare, PSP anterior:

- anuleaza mandatele de debitare directa si/sau ordinele de plata programata mentionate de dumneavoastra in Autorizare. In cazul mandatelor de debitare directa interbancara, va fi transmisa si anularea mandatelor

** **Nota:** *Va rugam sa aveti in vedere ca aceasta etapa este valabila doar pentru PSP anterior care poate furniza aceste servicii, deoarece TBI Bank EAD Sofia – Sucursala Bucuresti (in calitate de PSP destinatar sau PSP anterior) nu ofera servicii de debit direct si/sau ordine de plata programate, ci doar serviciile pe care le ofera deja oricarui client, mentionate mai sus..*

Ziua F ("Data executarii" – minim 13 zile lucratoare de la ziua A) – este Data executarii transferului mentionata de dumneavoastra in Autorizare.

In functie de instructiunile dumneavoastra din Autorizare, este termenul la care:

➢ PSP destinatar:

- executa ordinele de plata programata, daca sunt indicate in Autorizare;
- seteaza in sistemul propriu mandatele de debitare directa indicate de client in Autorizare. In cazul mandatelor de debitare directa interbancara inroleaza corespunzator mandatele.

** **Nota:** *Va rugam sa aveti in vedere ca aceasta etapa nu este valabila pentru TBI Bank EAD Sofia – Sucursala Bucuresti (in calitate de PSP destinatar), deoarece, astfel cum se mentiona si mai sus, nu oferim servicii de debit direct si/sau ordine de plata programate.*

➢ PSP anterior:

- nu mai accepta incasarile recurente prin transfer credit indicate in Autorizare, incepand cu data indicata in Autorizare;
- nu mai acceptă instrucțiunile de debitare directă aferente mandatelor de debitare directă indicate în Autorizare, incepand cu data indicata in Autorizare, iar in termen de 2 zile de la data neacceptarii informeaza platitorii/beneficiarii platii privind motivul neacceptarii;
- transfera, daca este indicat in Autorizare, orice sold pozitiv (disponibil la Data executarii, dupa stingerea tuturor obligatiilor restante fata de PSP anterior) al contului dvs de plati (contului curent) deschis la PSP anterior in contul de plati (contul curent) deschis la PSP destinatar si identificat in

Autorizare;

- inchide contul dumneavoastra de plati (caz in care inceteaza toate contractele legate de furnizarea produselor/serviciilor de plata), cu exceptia urmatoarelor:
  - ✓ aveti obligatii restante in legatura cu contul de plati (contul curent) in cauza;
  - ✓ contul de plati (contul curent) este utilizat pentru alte servicii contractate de dumneavoastra (ex. credit, card de credit, descoperit de cont, depozite, produse de investitii, inclusiv plati prin cecuri, cambii sau bilete la ordin), daca nu solicitati incetarea acestora, cu respectarea conditiilor din contractele specifice incheiate cu PSP anterior;
  - ✓ contul de plati (contul curent) este poprit sau indisponibilizat, conform prevederilor legale, pentru indeplinirea de catre dumneavoastra a unor obligatii asumate fata de PSP anterior / terti.

    Odata cu inchiderea contului de plati (contului curent), inceteaza toate contractele legate de furnizarea produselor si serviciilor de plata, inclusiv cele de debitare directa, ordine de plata programata, card de debit, servicii de comunicare electronica de tip Internet Banking, Mobile Banking, etc.

In situatia in care contul dvs de plati (contul curent) nu poate fi inchis, veti fi informat de catre PSP anterior in legatura cu aceasta situatie, cu indicarea motivului aferent.

** **Nota :** *In cazul in care TBI Bank EAD Sofia – Sucursala Bucuresti va indeplini rolul de PSP anterior, la primirea unei cereri din partea PSP destinatar, nu va mai accepta incasari prin transfer credit incepand cu data indicata in Autorizare, va comunica informatiile disponibile cu privire la incasarile recurente prin transfer credit, executate in ultimele 13 luni, va transfera eventualul sold pozitiv ramas din contul de plati si va inchide contul de plati (daca este posibil, neintervenind exceptiile legale). TBI Bank EAD Sofia – Sucursala Bucuresti nu va efectua nicio operatiune referitoare la serviciile de debit direct si/sau ordine de plata programate, astfel cum se mentiona si mai sus, deoarece nu oferim servicii de debit direct si/sau ordine de plata programate*

III. Comisioane percepute pentru serviciul de schimbare a conturilor de plati:

Serviciul de schimbare a conturilor de plati oferit de TBI Bank EAD Sofia – Sucursala Bucuresti este gratuit. Costurile serviciilor legate de transferul soldului si inchiderea contului de plati (contului curent) standard sunt cele mentionate contractele semnate cu PSP destinatar/PSP anterior.

In cazul in care dumneavoastra veti alege ca TBI Bank EAD Sofia – Sucursala Bucuresti (in calitate de PSP destinatar) sa informeze prin intermediul Oficiului postal platitorii mentionati in Autorizare, care efectueaza plati recurente prin transfer credit in legatura cu schimbarea contului de plati, veti plati urmatoarele sume (reprezentand costurile efective cu informarile transmise platitorilor, prin intermediul Oficiului postal):

- 10 LEI + TVA/notificare transmisa in scris, cu confirmare de primire, daca sediile platitorilor sunt in Romania;
- 25 LEI+TVA/notificare transmisa in scris, cu confirmare de primire, daca sediile platitorilor sunt in afara Romaniei.

Pentru a evita plata costurilor mentionate mai sus, va recomandam sa solicitati platitorilor adresele de e-mail valabile pentru efectuarea notificarilor.

IV. Solutionarea litigiilor:

In vederea solutionarii pe cale amiabila a eventualelor diferende si fara a va ingradi dreptul de a va adresa unei instante de judecata, puteti sesiza, in conditiile legii, Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorului sau puteti apela la mecanisme extrajudiciare de solutionare amiabila a disputelor conform prevederilor Ordonantei de Guvern nr.38/2015 privind solutionarea alternativa a litigiilor dintre consumatori si comercianti, cu modificarile si completarile ulterioare si a Legii nr.192/2006 privind medierea si organizarea profesiei de mediator, cu modificarile si completarile ulterioare.

Pentru clarificari suplimentare sau pentru a obtine mai multe informatii despre serviciul de schimbare a conturilor de plati, va puteti prezenta la oricare unitate teritoriala a TBI Bank EAD Sofia – Sucursala Bucuresti sau ne puteti contacta la numarul de Call Center : 021.529.86.00.