

**CONDITII GENERALE DE AFACERI ALE BANCII**  
**EDITIA Decembrie 2020****1. Principii generale**

1.1 **First Bank S.A.** (denumita in continuare "Banca") este persoana juridica romana cu sediul social in Sos. Nicolae Titulescu nr. 29-31, sector 1, București, Cod Unic de inregistrare 7025592, inregistrata la Registrul Comertului sub nr. J40/1441/27.02.1995 si la Registrul Institutiilor de Credit sub nr. RB-PJR-40-026/ 18.02.1999, e-mail [office@firstbank.ro](mailto:office@firstbank.ro), [www.firstbank.ro](http://www.firstbank.ro)

1.2 Autoritatea de supraveghere este Banca Nationala a Romaniei ([www.bnr.ro](http://www.bnr.ro)) cu sediul in Bucuresti, str. Lipscani, nr. 25, sector 3 („BNR”).

1.3 Prezentele Conditii Generale de Afaceri (“CGA”) impreuna cu Cererea de deschidere de cont sau orice alt document similar prin care se solicita deschiderea conturilor semnat de ambele parti constituie “Contractul-cadru” in baza caruia se desfasoara relatia dintre First Bank S.A. si fiecare dintre clientii sai. Acestea insotite de documentele privind “Tarifele si Comisioanele” si “Orele limita si termenul maxim de executare a operatiunilor” guverneaza, in conformitate cu actele normative in vigoare, reglementarile Bancii Nationale a Romaniei, uzantele si practicile bancare nationale si internationale, relatia Banca - Client, completand automat orice cerere/contract specific incheiat inainte sau dupa data acestor CGA, prin intermediul caruia Banca pune la dispozitia Clientului serviciile/produsele sale. In cazul in care un anumit produs/ serviciu bancar este guvernat de prevederi ce deroga de la prezentele CGA, respectivele prevederi vor prevala in ceea ce priveste acel produs/ serviciu bancar.

1.4 In orice moment in timpul relatiei contractuale, Clientul are dreptul sa solicite si sa primeasca la cerere asistenta si informatii cu privire la prevederile prezentelor CGA, precum si informatii despre conditiile specifice produselor si serviciilor oferite de Banca. Informatiile si clauzele contractuale pot fi puse la dispozitia Clientului fie pe suport de hartie fie pe orice alt suport durabil.

1.5 Clientul se angajeaza sa respecte instructiunile Bancii si sa dovedeasca buna credinta in relatia cu aceasta.

1.6 **Ordinele, documentele sau notificariile trimise de catre Client Bancii vor fi considerate ca fiind aduse la cunostinta Bancii in urmatoarea zi lucratoare bancara primirii acestora de catre Banca**, cu exceptia cazurilor cand se prevede altfel in alte documente incheiate intre Banca si Client sau in actele normative aplicabile.

1.7 Banca poate efectua numai acele operatiuni sau presta acele servicii pentru care a fost autorizata, respectiv pentru care exista obtinute aprobarile necesare/au fost indeplinite orice formalitati legale/statutare necesare, **drept urmare nu va raspunde in niciun fel pentru refuzul de a presta alte activitati/ operatiuni/servicii etc. decat cele prevazute in mod expres in autorizatia sa de functionare si/sau in alte documente conform prevederilor legale aplicabile.**

**2. Definitii**

2.1 In cadrul prezentelor CGA, urmatoorii termeni vor avea semnificatiile de mai jos:

“Autentificare” inseamna procedura care permite prestatorului de servicii de plata sa verifice identitatea unui utilizator al

serviciilor de plata sau valabilitatea utilizarii unui anumit instrument de plata si care include utilizarea elementelor de securitate personalizate ale utilizatorului.

**“Autentificarea Stricta a Clientului” inseamna autentificarea care se bazeaza pe utilizarea a doua sau mai multe elemente incluse in categoria cunostintelor detinute (ceva ce doar utilizatorul cunoaste), posesiei (ceva ce doar utilizatorul posedea) si inerentei (ceva ce reprezinta utilizatorul) care sunt independente, iar compromiterea unui element nu conduce la compromiterea fiabilitatii celorlalte elemente, si care sunt concepute in asa fel incat sa protejeze confidentialitatea datelor de autentificare;**

“Autorizare operatiune de plata” inseamna exprimarea consimtamantului de catre platitor, fie direct, fie prin intermediul beneficiarului platii sau al Prestatorului de Servicii de Intiere a Platii, in conditiile stabilite de reglementarile aplicabile;

“Banca” inseamna First Bank S.A., atat sediul central, precum si oricare dintre unitatile sale teritoriale.

“Beneficiar al platii” inseamna destinatarul preconizat al fondurilor care au facut obiectul unei operatiuni de plata;

“BIC” (Bank Identification Code - Codul de Identificare a Bancii) reprezinta codul care identifica in mod unic banca beneficiarului platii si este obligatoriu in platile transfrontaliere. Codul BIC al Bancii este PIRB, fiind mentionat si in extrasele de cont furnizate de Banca Clientului.

“Beneficiar real” - orice persoana fizica ce detine sau controleaza in cele din urma Clientul si/sau persoana fizica in numele sau in interesul careia se realizeaza, direct sau indirect, o tranzactie sau o operatiune.

“Clientul” (ale carui date de identificare sunt mentionate in formularele puse la dispozitie de Banca si completate corespunzator) inseamna, in functie de context, daca nu se prevede altfel, una sau mai multe dintre urmatoarele categorii:

- persoanele fizice sau juridice sau entitatile asimilate acestora, rezidente sau nerezidente, care intra in relatie contractuala cu Banca;
- reprezentantii legali/persoanele imputernicite sa opereze pe cont in numele si pe seama titularilor;
- orice alti beneficiari ai vreunui produs sau serviciu al Bancii;
- succesorii legali si/sau contractuali ai categoriilor de clienti mentionati la punctele i - iii de mai sus;

In cazul persoanelor fizice, referirea la Client va fi inteleasa ca o referire la „consumator”, astfel cum sunt definiti in legislatia relevanta.

In cazul persoanelor juridice, orice referire la Client va include atat sediul sau central, cat si oricare dintre unitatile sale teritoriale, sediile sale secundare (punct de lucru, agentie, sucursala, reprezentanta).

„Contul” este o relatie contractuala intre Banca si Client, in baza careia Banca pastreaza fonduri pentru Client si executa operatiunile ordonate de acesta cu privire la aceste fonduri. Este, de asemenea, evidenta tranzactiilor actualizata continuu.

“Cod de client” este un identificator de client alocat si utilizat

de catre Banca pentru a individualiza un client in evidentele proprii.

"Codul unic de identificare" este o combinatie de litere, cifre sau simboluri comunicata Clientului de catre Banca și care urmeaza sa fie furnizata, pentru o operatiune de plata, de utilizatorul serviciilor de plata in scopul identificarii cu precizie a celui alt utilizator al serviciilor de plata și/sau a contului de plati al acestuia, fiind reprezentat, de exemplu, de codul IBAN si codul BIC, daca este cazul.

"Cont de Plati" ("cont de plati") sau "Cont curent" ("cont curent") inseamna contul tinut la Banca in numele unui Titular de cont si utilizat pentru executarea operatiunilor de plata care intra sub incidenta Legii privind serviciile de plata..

"Cont Curent Accesibil Online" inseamna Contul curent care poate fi accesat de catre Client prin intermediul unei interfețe online.

„Contul curent inactiv (dormant)” reprezinta contul curent pe care nu s-a efectuat nicio operatiune de plata (depunere, transfer sau retragere de fonduri) timp de 6 luni consecutive (cu exceptia operatiunilor de debitare de catre Banca a comisiunilor/taxelor bancare aferente contului curent sau produselor si serviciilor conexe acestuia si, dupa caz, a operatiunilor de creditare a dobanzii bonificate de Banca la disponibilitatile din acest cont curent), care nu are atasate alte produse de economisire/creditare detinute de Client la Banca si asupra caruia nu s-au dispus masuri de indisponibilizare, in conditiile legii. Prezenta prevedere nu este aplicabila contului de plati cu servicii de baza.

"Curs de schimb de referinta" inseamna cursul de schimb folosit ca baza de calcul pentru schimbul valutar si care este furnizat de prestatorul de servicii de plata sau provine dintr-o sursa publica;

"Data de valuta" reprezinta data de referinta folosita de Banca pentru a calcula dobanda aferenta fondurilor debitate din sau creditate in cont.

"Debitare directa" reprezinta serviciu de plata prin care debitarea contului de plati al platitorului este initiata de beneficiarul platii pe baza consimtamantului dat de catre platitor beneficiarului platii, prestatorului de servicii de plata al beneficiarului platii sau prestatorului de servicii de plata al platitorului;

"Depozit la termen" reprezinta disponibilitatile banesti ale Clientilor aflate in conturi speciale, care la anumite termene precis stabilite pot fi transformate in lichiditate si pentru care deponentul primeste o dobanda.

"Dobanda" reprezinta suma platita pentru folosirea banilor, exprimata ca rata procentuala, pentru o anumita perioada de timp, in general o rata anuala.

"Elemente de securitate personalizate" reprezinta caracteristici personalizate furnizate de Banca Clientului in scopul autentificarii;

"Extras de cont" este documentul care reflecta totalitatea operatiunilor efectuate in cont (tranzactii efectuate de catre Client, taxe, comisioane, speze si dobanzi).

"IBAN" (International Bank Account Number - Contul bancar in format international) reprezinta un identificator de cont, utilizat pe plan international pentru a identifica contul unui client deschis la o institutie financiara. Codul IBAN al fiecarui cont este mentionat in extrasul de cont.

"Imputernicit" - o persoana fizica mandatata sa actioneze

pentru si in numele Clientului Titular de cont la Banca in limita mandatului acordat prin documentul respectiv, potrivit legislatiei aplicabile sau deciziei unui organ competent.

"Institutie Emitenta de Moneda Electronica" inseamna persoana juridica autorizata in conformitate cu legislatia aplicabila sa emita moneda electronica.

"Instrument de plata" reprezinta orice dispozitiv personalizat si/ sau orice set de proceduri convenite intre Client si Banca si folosit de Client pentru a initia un ordin de plata (de exemplu, cardul).

"Legea privind serviciile de plata" reprezinta Legea nr. 209/2019 privind serviciile de plată și pentru modificarea unor acte normative, publicata in Monitorul Oficial, Partea I nr. 913 din 13 noiembrie 2019.

"Operatiune de plata" reprezinta orice actiune initiata de Clientul platitor sau de o alta persoana in numele si pe seama Clientului ori de beneficiarul platii cu scopul de a depune, transfera sau retrage fonduri, indiferent de orice obligatii subsecvente intre platitor si beneficiarul platii, precum si orice operatiune de plata initiata prin intermediul unui Prestator de Servicii de Initiere a Platii.

"Operatiune de plata la distanta" reprezinta operatiunea de plata initiata prin intermediul internetului sau prin intermediul unui dispozitiv care poate fi folosit pentru comunicarea la distanta;

„Ora limita de efectuare a operatiunilor de plata” reprezinta ora pana la care Banca poate receptiona si procesa o operatiune instructata de catre Client.

„Ordin de plata” reprezinta orice instructiune data de Client, inclusiv prin intermediul unui Prestator de Servicii de Initiere a Platii catre Banca prin care solicita executarea unor operatiuni de plata.

"Platforma First Video Bank" reprezinta un canal de vanzare video si audio, prin intermediul caruia Clientii sau potentialii Clienti au posibilitatea de a obtine informatii, solicita achizitionare si, dupa caz, incheia contracte cu privire la produsele si serviciile pe care Banca le pune la dispozitie prin intermediul acestui canal.

"Platitor" reprezinta titularul unui cont de plati care si-a exprimat acordul cu privire la realizarea unei operatiuni de plata din acel cont de plati sau, in cazul in care nu exista un cont de plati, persoana care da un ordin de plata;

„Interactive Voice Response - Natural Language Understanding (denumit in continuare IVR - NLU)” este solutia de interactiune la distanta, disponibila clientilor/potentialilor clienti, care prin intermediul unui operator virtual/ reprezentant asistenta clienti, acorda suport cu privire la produsele si serviciile Bancii, in cadrul unui apel telefonic .

"Prestator de Servicii de Informare cu privire la Conturi" este prestatorul de servicii de plata care desfasoara Servicii de Informare cu Privire la Conturi potrivit reglementarilor legale in vigoare.

"Prestator de Servicii de Initiere a Platii" este prestatorul de servicii de plata care desfasoara Servicii de Initiere a Platii potrivit reglementarilor legale in vigoare.

"Prelucrarea datelor cu caracter personal" reprezinta orice operatiune sau set de operatiuni efectuate asupra datelor cu caracter personal, prin mijloace automate sau neautomate, cum ar fi colectarea, inregistrarea, organizarea, stocarea,

adaptarea ori modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, dezvaluirea catre terti prin transmitere, diseminare sau in orice alt mod, alaturarea ori combinarea, blocarea, stergerea sau distrugerea.

„Date cu caracter personal” inseamna orice informatii privind o persoana fizica identificata sau identificabila („persoana vizata”); o persoana fizica identificabila este o persoana care poate fi identificata, direct sau indirect, in special prin referire la un element de identificare, cum ar fi un nume, un numar de identificare, date de localizare, un identificator online, sau la unul sau mai multe elemente specifice, proprii identitatii sale fizice, fiziologice, genetice, psihice, economice, culturale sau sociale.

„Referinta platii” reprezinta o combinatie de caractere numerice sau alfanumerice comunicata Clientului de catre Banca in scopul identificarii operatiunii de plata.

„Risc reputational” reprezinta riscul actual sau viitor de afectare negativa a profiturilor si capitalului determinat de perceptia nefavorabila asupra imaginii unei institutii de credit de catre clienti, contrapartide, actionari, investitori sau autoritati de supraveghere.

„Reprezentant legal” al persoanelor juridice/entitatilor fara personalitate juridica poate fi: a) persoana fizica desemnata ca avand aceasta calitate, prin lege sau prin actul constitutiv/actul de infiintare al Clientului/orice alt document statutar; b) persoana juridica sau entitate fara personalitate juridica; c) persoana fizica indreptatita sa actioneze in numele si pe seama Clientului si sa il reprezinte pe acesta fata de terti, in limita mandatului acordat prin lege sau prin actul constitutiv/actul de infiintare/orice alt document statutar al Clientului (inclusiv administratorii judiciari, lichidatorii si administratorii speciali). Reprezentantii legali vor fi inregistrati in evidentele Bancii in calitate de Imputerniciti.

„Reprezentant legal al minorului sau al persoanei puse sub interdictie” reprezinta persoana desemnata, potrivit legii, sa exercite drepturile si sa indeplineasca obligatiile parintesti fata de minor, respectiv sa exercite drepturile si obligatiile legale fata de persoanele puse sub interdictie, reprezentandu-i totodata in relatiile cu terti (inclusiv Banca) ca urmare a exercitarii acestor drepturi si obligatii.

„Scadenta (maturitatea) depozitului la termen” este data la care contractul specific incheiat intre deponent si Banca expira, Clientul putand dispune de fondurile sale.

„Sanctiuni Internationale” - restrictiile si obligatiile emise, administrate sau aplicate de Consiliul de Securitate al Organizatiei Națiunilor Unite, de Uniunea Europeana, Statele Unite ale Americii (inclusiv, dar fara a se limita la, Biroul de control al activelor straine din cadrul Departamentului de Trezorerie al SUA - OFAC) de alte organizatii internationale sau prin decizii unilaterale ale Romaniei ori ale altor state fata de anumite state, entitati nestatale sau persoane fizice ori juridice, si care vizeaza blocarea fondurilor si a resurselor economice, restrictii privind tranzactiile cu persoane fizice sau juridice sau privind bunuri sau teritorii determinate, restrictii comerciale, interdictie impotriva importului marfurilor provenind dintr-o anumita tara sau impotriva exportului de marfuri catre alta tara (embargou), restrictii privind operatiuni cu produse si tehnologii cu dubla utilizare si cu produsele militare, restrictii de calatorie, restrictii de transport si comunicatii, sanctiuni diplomatice sau în domeniile tehnico-

stiintific, cultural ori sportiv.

„Servicii de Initiere a Platii” inseamna serviciile de initiere a unor ordine de plata la cererea Clientului cu privire la un Cont curent detinut de catre Client la Banca.

„Servicii de Informare cu privire la Conturi” inseamna serviciile online prin care se furnizeaza informatii consolidate in legatura cu unul sau mai multe Conturi curente detinute de Client la Banca si la alt prestator de servicii de plata sau la mai multi prestatori de servicii de plata.

„Stat membru” reprezinta orice stat membru al Uniunii Europene, precum si orice stat apartinand Spatiului Economic European;

„Stat tert” reprezinta orice stat care nu este Stat membru;

„Suport durabil” reprezinta orice instrument care permite utilizatorului serviciilor de plata sa stocheze informatii adresate personal acestuia, intr-un mod accesibil pentru consultari ulterioare, pentru o perioada de timp adecvata scopurilor informatiilor respective, si care permite reproducerea identica a informatiilor stocate;

„SWIFT” (Society for the Worldwide Interbank Financial Telecommunication) reprezinta organizatia care efectueaza transferuri electronice de fonduri intre banci din tari diferite. Codul SWIFT al Bancii este PIRBROBU.

„Tarife si Comisioane” reprezinta preturile percepute de Banca la un anumit moment pentru serviciile prestate si produsele oferite Clientilor.

„Titularul contului” reprezinta Clientul caruia Banca ii atribuie un cod de client, ii deschide cont si da curs ordinelor acestuia.

„Tranzactia Quasi-Cash” reprezinta orice tranzactie de tip „jocuri de noroc/ pariuri”, efectuata cu cardul de debit cu scopul de a obtine bunuri convertibile in numerar, cum ar fi, dar fara a se limita la jetoane de casino, bilete de loterie;

„Utilizator al serviciilor de plata” – reprezinta persoana care foloseste un serviciu de plata in calitate de platitor, de beneficiar al platii sau in ambele calitati;

„Zi bancara lucratoare” reprezinta acea parte a unei zile pe parcursul careia Banca receptioneaza, accepta sau refuza executarea operatiunilor.

### 3. Interpretare

#### 3.1 In acest document:

- daca nu se specifica altfel, referirea la termenele exprimate in zile va avea in vedere zilele calendaristice;
- titlurile au fost introduse numai pentru facilitarea referintelor si nu afecteaza interpretarea acestui document;
- referirea la un anumit articol sau paragraf va fi interpretata ca referire la respectivul articol sau paragraf din prezentul document;
- referirea la un contract va fi interpretata ca referire la respectivul contract, astfel cum acesta a fost modificat, completat, reinnoit, novat sau cesionat;
- oricand se face o referire la servicii de plata, se va avea in vedere intelesul prevazut în Legea privind serviciile de plata, dupa cum urmeaza:
  - servicii care permit depunerea de numerar intr-un Cont curent, precum si toate operatiunile necesare pentru functionarea unui Cont curent;
  - servicii care permit retrageri de numerar dintr-un Cont curent, precum si toate operatiunile necesare

- iii. pentru functionarea unui Cont curent;
- iii. efectuarea urmatoarelor operatiuni de plata in cazul in care fondurile nu sunt acoperite printr-o linie de credit: debitari directe, inclusiv debitari directe singulare, operatiuni de plata printr-un card de plata sau un dispozitiv similar, operatiuni de transfer-credit, inclusiv operatiuni cu ordine de plata programata;
- iv. efectuarea urmatoarelor operatiuni de plata in cazul in care fondurile sunt acoperite printr-o linie de credit deschisa pentru un utilizator al serviciilor de plata: debitari directe, inclusiv debitari directe singulare, operatiuni de plata printr-un card de plata sau un dispozitiv similar, operatiuni de transfer-credit, inclusiv ordine de plata programata;
- v. emiterea de instrumente de plata si/sau acceptarea de operatiuni de plata;
- vi. remiterea de bani;
- vii. servicii de initiere a platii;
- viii. servicii de informare cu privire la conturi.  
Serviciile de initiere a platii si de informare cu privire la conturi, indicate la pct. vii si viii de mai sus, pot fi prestate, la un moment ulterior, de catre Banca.
- f. oricand se face o referire la operatiuni de plata care intra sub incidenta Legii privind serviciile de plata, se va avea in vedere intelesul prevazut in Legea privind serviciile de plata, respectiv:
  - i. operatiunile de plata in moneda unui stat membru in cazul in care atat prestatorul de servicii de plata al platitorului, cat si prestatorul de servicii de plata al beneficiarului platii sunt situati intr-un stat membru, sau in cazul in care unicul prestator de servicii de plata implicat in operatiunea de plata este situat in Uniunea Europeana sau in Spatiul Economic European;
  - ii. operatiunile de plata intr-o moneda care nu este moneda unui stat membru in cazul in care atat prestatorul de servicii de plata al platitorului, cat si prestatorul de servicii de plata al beneficiarului platii sunt situati intr-un stat membru, sau in cazul in care unicul prestator de servicii de plata implicat in operatiune este situat intr-un stat membru, in legatura cu partile din operatiunea de plata care sunt efectuate intr-un stat membru;
  - iii. operatiunile de plata in toate monedele in situatia in care doar unul dintre prestatorii de servicii de plata este situat intr-un stat membru, in ceea ce priveste partile din operatiunea de plata care sunt efectuate intr-un stat membru,  
cu precizarea ca, in functie de moneda platii si locatia prestatorilor de servicii de plata implicati, drepturile si obligatiile aferente pot varia, astfel cum este indicat in Legea privind serviciile de plata si in documentatia contractuala.
- g. oricand se face o referire la un Cont Curent Accesibil Online, se va avea in vedere si ipoteza in care Banca actioneaza ca prestator de servicii de plata care furnizeaza servicii de administrare cont, respectiv care ofera si administreaza un Cont curent pentru un Client

atunci cand acesta utilizeaza serviciile de plata prestate de Prestatori de Servicii de Initiere a Platii, de Prestatori de Servicii de Informare cu privire la Conturi sau de prestatori de servicii de plata care emit instrumente de plata bazate pe card, conform Legii privind serviciile de plata.

3.2 Daca prin acest document sau prin alte contracte incheiate intre Client si Banca nu se dispune altfel, termenii utilizati in Contractul-cadru vor avea semnificatia stabilita prin lege.

3.3 Dispozitiile Legii privind serviciile de plata se aplica doar in cazul Conturilor curente.

#### **4. Date cu caracter personal/Confidentialitate**

4.1 Banca si Clientul vor depune toate diligentele necesare pentru mentinerea confidentialitatii asupra informatiilor obtinute unul despre celalalt, incluzand datele cu caracter personal ale persoanelor vizate, atat pe parcursul derularii relatiei Banca-Client, cat si dupa incetarea acesteia, cu respectarea prevederilor legale aplicabile.

4.2 Banca se obliga sa pastreze secretul operatiunilor bancare pe care le efectueaza in contul Clientului. Informatii de natura secretului bancar vor fi furnizate de catre Banca in stricta conformitate cu prevederile legale aplicabile. Prin prezentele CGA, Banca informeaza Clientul asupra necesitatii de a prelucra datele sale personale, in contextul executarii contractului incheiat cu Clientul, precum si in cadrul relatiilor cu tertii implicati in procese organizatorice si decizionale ale Bancii, a oricaror informatii si date referitoare la Client sau la conturile sale, necesare acestor procese si care nu vor afecta in niciun fel Clientul sau afacerile sale. Prin tertii implicati se inteleg, fara a se limita la, consultantii de specialitate agreati de Banca, finantatorii, actionari sau societati din grupul din care face parte Banca, societatile de colectare create cu care Banca incheie contracte, etc. Tertii colaboratori sunt tinuti, la randul lor, de obligatia de pastrare a confidentialitatii informatiilor astfel obtinute, potrivit prevederilor legale aplicabile.

4.3. Banca prelucreaza datele cu caracter personal ale Clientilor sai cu buna-credinta, in conformitate cu prevederile Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European si al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si privind libera circulatie a acestor date si de abrogare a Directivei 95/46/CE ("Regulamentul General privind protectia datelor"), Legii nr.190/2018 privind masuri de punere in aplicare a Regulamentului General privind protectia datelor, si cu orice alte prevederi legale aplicabile, privind prelucrarea si protectia datelor cu caracter personal.

4.4. a) Banca informeaza Clientii printr-o nota de informare separata prezentelor CGA cu privire la conditiile in care efectueaza prelucrarea datelor cu caracter personal ale Clientilor ("Nota de informare"), conform prevederilor Regulamentului General privind protectia datelor. Astfel, fara ca enumerarea sa fie limitativa, in Nota de informare se mentioneaza detaliile referitoare la scopurile si temeiurile juridice in care se realizeaza prelucrarea, categoriile de date cu caracter personal ce pot fi prelucrate, durata prelucrarii datelor cu caracter personal, destinatarii catre care se

transmit datele cu caracter personal, transferul international al datelor cu caracter personal, drepturile persoanei vizate si modalitatea in care acestea pot fi exercitate.

b) Nota de informare, precum si informatii actualizate permanent cu privire la operatiunile de prelucrare a datelor cu caracter personal de catre Banca, sunt disponibile si pot fi consultate oricand la adresa [www.firstbank.ro](http://www.firstbank.ro), sectiunea Protectia datelor si in orice sucursala First Bank.

c) Clientii - persoane juridice au obligatia de a informa direct, reprezentantii legali si conventionali (inclusiv utilizatorii instrumentelor de plata), actionarii si/sau asociatii, fondatorii Clientului, beneficiarul real, persoanele imputernicite/desemnate de Client, precum si toate celelalte persoane fizice ale caror date sunt procesate de Banca in cadrul derularii relatiei de afaceri cu Clientul (spre ex: beneficiarul unei operatiuni de plati, un garant etc) cu privire la prelucrarea datelor lor de catre Banca si la disponibilitatea Notei de informare si a informatiilor actualizate potrivit prevederilor Clauzei 4.4 lit.b) de mai sus

4.5. Banca asigura standardele de securitate cu privire la datele cu caracter personal, in conformitate cu prevederile Regulamentului General privind protectia datelor. Astfel, Banca se obliga sa ia si sa aplice toate masurile tehnice si operationale adecvate in vederea protejarii datelor cu caracter personal impotriva oricaror distrugerii accidentale sau ilegale, pierderi, modificari, dezvaluiri sau acces neautorizat și impotriva procesarii ilegale.

4.6. Persoanele vizate ale caror date cu caracter personal sunt prelucrate de catre Banca au, dupa caz, drepturile prevazute in Regulamentul General privind protectia datelor, astfel cum se detaliaza in Nota de informare. Pentru exercitarea acestor drepturi, persoana vizata se poate adresa cu o cerere scrisa, datata si semnata, transmisa catre Banca, la adresa Sos. Nicolae Titulescu nr.29-31, Sector 1, Bucuresti sau prin email la adresa [office@firstbank.ro](mailto:office@firstbank.ro).

De asemenea, Responsabilul cu protectia datelor al Bancii, poate fi contactat, prin posta, la adresa sediului Bancii, mentionandu-se ca destinatar pe plicul de corespondenta "First Bank S.A. - Responsabilul cu protectia datelor", precum si la adresa de e-mail [dpo@firstbank.ro](mailto:dpo@firstbank.ro).

## 5. Incheierea Contractelor la distanta

5.1 In cazul in care Clientul contracteaza produse si servicii bancare la distanta, (inclusiv prin intermediul Platformei First Video Bank sau prin Aplicatia de Mobile Banking), se vor aplica, cu prioritate fata de celelalte dispozitii ale contractului-cadru, urmatoarele:

- a) Raporturile contractuale dintre parti vor fi guvernate de dispozitiile Ordonantei nr. 85/2004 privind protectia consumatorilor la incheierea si executarea contractelor la distanta privind serviciile financiare;
- b) Documentele care alcatuiesc contractul-cadru in baza caruia se desfasoara relatia dintre First Bank S.A. si Client vor fi incheiate la distanta, (inclusiv prin intermediul Platformei First Video Bank sau Aplicatiei de Mobile Banking) si vor fi transmise Clientului, pe adresa de e-mail comunicata de acesta in momentul accesarii Platformei First Video Bank, accesarii Aplicatiei de Mobile Banking sau in orice alt mod la initierea procesului de contractare prin intermediul tehnicilor de comunicare

- c) Prin **contract la distanta** se intelege contractul de furnizare de servicii financiare incheiat intre Banca si un Client persoana fizica, in cadrul unui sistem de vanzare la distanta care utilizeaza in mod exclusiv, inainte si la incheierea contractului, una sau mai multe tehnici de comunicare la distanta (inclusiv Platforma First Video Bank sau Aplicatiei de Mobile Banking);
- d) **Tehnica de comunicare la distanta** presupune orice mijloc care, fara a necesita prezenta fizica simultana a celor doua parti, Client si Banca, poate fi folosit pentru comercializarea ori promovarea la distanta a serviciilor financiare (telefon, videoconferinta, e-mail, inclusiv Platforma First Video Bank sau Aplicatiei de Mobile Banking);
- e) Contractul-cadru la distanta se considera incheiat la data si ora la care Clientul primeste pe adresa de e-mail comunicata Bancii o informare cu privire la deschiderea contului si acordarea produselor/serviciilor bancare solicitate.
- f) Prevederile contractuale specifice produselor/serviciilor bancare achizitionate prin incheierea de contracte la distanta vor fi prezentate Clientului in cadrul mijlocului de comunicare folosit (inclusiv a sesiunii video) de catre un agent de vanzare al Bancii.
- g) Produsele/serviciile bancare pentru care Banca propune incheierea de contracte la distanta (inclusiv prin intermediul Platformei First Video Bank sau Aplicatiei de Mobile Banking) pot diferi fata de produsele/serviciile oferite prin intermediul unitatilor teritoriale ale Bancii si pot avea criterii speciale de eligibilitate a Clientilor.
- h) Clientul are dreptul la denuntarea unilaterala reprezentand incetarea Contractului incheiat la distanta, in termen de 14 zile calendaristice de la data incheierii acestuia, fara penalitati si fara a fi necesara invocarea vreunui motiv, prin transmiterea unei notificari scrise . Termenul de 14 zile calendaristice va fi considerat respectat daca notificarea scrisa a Clientului este expediata inaintea expirarii termenului in care acest drept poate fi exercitat.
- i) In orice moment in timpul relatiei contractuale, Clientul are dreptul sa schimbe mijlocul de comunicare la distanta, exceptand situatia in care mijlocul ales este incompatibil cu Contractul la distanta incheiat sau cu natura produselor si serviciilor bancare oferite de Banca.
- j) In cazurile in care insasi intrarea in relatia de afaceri cu Banca s-a realizat prin incheierea la distanta a Contractului-cadru, iar **Clientul doreste sa dispuna efectuarea de operatiuni avand o valoare mai mare 50.000 lei, se va prezenta la orice unitate teritoriala a Bancii in vederea depunerii specimenului sau de semnatura.**
- k) Pe durata derularii Contractului-cadru la distanta, Clientul are dreptul sa solicite comunicarea conditiilor si prevederilor contractuale pe suport hartie.
- l) In toate cazurile in care prezentele CGA se refera la:
  - semnarea de catre Client a cererilor si/sau a oricaror documente in forma pusa la dispozitie de catre Banca, in cadrul platformei First Video Bank sau in cadrul Aplicatiei de Mobile Banking, se intelege acordul expres al

- Clientului consemnat prin bifarea casutei corespunzatoare
- consimtamantul exprimat de Client, in cadrul Platformei First Video Bank sau in cadrul Aplicatiei de Mobile Banking, se intelege bifarea casutelor aferente in cadrul Platformei First Video Bank sau Aplicatiei de Mobile Banking;
  - modificari ale datelor personale sau orice alte modificari in relatia cu Banca, Clientul se va prezenta in orice unitate teritoriala pentru realizarea respectivelor modificari sau va utiliza canalele de comunicare electronice/canalele securizate puse la dispozitie/comunicate in prealabil de catre Banca in acest scop.

## 6. Deschiderea conturilor

6.1 La inceperea relatiei contractuale, Banca alocă fiecarui Client un Cod de client distinct. Banca va deschide și opera conturi în lei și valută pentru Client, în baza documentelor prezentate de acesta, în conformitate cu procedurile Bancii și cu legislația în vigoare la momentul respectiv. Fiecarui cont i se va alocă un număr de cont și/sau un cod IBAN, care se menține pe întreaga perioadă a relației contractuale cu privire la acel cont, cu excepția situației în care gestionarea aplicațiilor informatice ale Bancii sau alte cauze justificate impun modificarea acestuia. În acest caz, Banca va informa Clientul despre modificarea intervenită.

**6.2 Banca are dreptul de a refuza intrarea în relații de afaceri cu o anumită persoană fără a fi obligată să motiveze acest refuz. Dacă, ulterior deschiderii relației contractuale, Banca va constata că informațiile furnizate de Client nu sunt complete sau sunt eronate, aceasta poate refuza efectuarea oricărei tranzacții sau poate decide încetarea relației contractuale.**

6.3 În cazul documentelor într-o limbă străină prezentate de Client, Banca va solicita, pe cheltuielile acestuia, traduceri legalizate în limba română, precum și, dacă este cazul, supralegalizarea sau apostilarea acestora.

**6.4 Banca nu își asumă răspunderea pentru întârzierile în executarea serviciilor sale cauzate de nerespectarea de către Client a obligației mai sus menționate.**

6.5 Documentele prezentate Bancii, cum ar fi acte de identitate, acte de numire a tutorilor ori a executorilor testamentari sau autorizații, vor fi examinate cu diligență de către Banca. Totuși, **Banca nu își asumă nicio responsabilitate în ceea ce privește autenticitatea acestora.**

**6.6 Clientul va suporta orice pierdere datorată falsificării, nevalidității sau interpretării și/sau traducerii incorecte a unor astfel de documente transmise Bancii.**

6.7 Asupra sumelor aflate în conturile deschise în evidența Bancii, pot dispune liber, cu respectarea normelor în vigoare, următoarele persoane:

- a. Titularul contului;
- b. persoanele împuternicite de Titularul contului în limitele mandatului acordat de Titularul contului/reprezentanții legali;
- c. moștenitorii Titularului contului care dovedesc cu certificat de moștenitor sau cu hotărâre judecătorească această calitate. În situația în care Titularul contului are mai mulți

moștenitori, aceștia vor acționa numai împreună în contul Titularului defunct, în situația în care nu prezintă documente care să certifice ieșirea din indiviziune și drepturi exclusive asupra conturilor deschise la First Bank S.A.

6.8 Clientul, persoana fizică, care este incapabil să citească sau să scrie va îndeplini orice act în relația cu Banca fie sub forma unui act autentificat, fie prin împuternicit cu procura specială autentificată sau prin altă modalitate legală.

6.9 În raport cu Banca, Clientul Titular al contului dispune singur de fondurile depuse, chiar dacă este căsătorit. Acest drept se păstrează și după desfacerea sau încetarea căsătoriei, dacă prin hotărâre judecătorească executorie nu se decide altfel.

6.10 La cererea Clientului și în funcție de oferta și procedurile Bancii, unui Cont curent i se pot atașa carduri de debit, servicii de informare și plăți la distanță, limite de descoperit de cont sau alte servicii și produse.

6.11 Clientul a luat la cunoștință faptul că Banca are obligația de a se conforma cu prevederile legale și reglementările privind prevenirea și combaterea spălării banilor, a finanțării terorismului, inclusiv cu prevederile privind cunoșterea clienței, precum și de a pune în aplicare Sancțiunile Internaționale. În acest sens, **Banca este îndreptățită să solicite Clientului documente și/sau informații oricând pe parcursul derulării relației de afaceri.** În plus, **Banca își rezervă dreptul de a nu efectua tranzacțiile Clientilor care prezintă riscul potențial ca veniturile să provină din spălarea de bani, din finanțarea terorismului sau orice altă infracțiune, sau care ridică suspiciuni cu privire la faptul că activitatea Clientului, veniturile acestuia, respectiv însuși Clientul intra sub incidența sancțiunilor naționale sau internaționale.**

## 7. Împuternicirea

7.1 Clientul poate numi Împuterniciti care au dreptul de a efectua operațiuni în cont. Prezentele CGA sunt obligatorii atât pentru Titularul de cont, cât și pentru Împuterniciti. Împuternicirii trebuie să fie acceptați de către Banca și să aibă capacitate de exercițiu deplină.

7.2 Împuternicirii Clientilor persoane fizice pot dispune asupra sumelor aflate în conturile Titularului de cont numai pe timpul vieții acestuia din urmă și pot efectua orice operațiuni permise Titularului de cont de către Banca, în limitele prezentelor CGA și ale mandatului primit de la Titularul de cont.

7.3 Împuternicirea se da de către Client la ghiseele Bancii, prin completarea formularelor specifice sau pe baza unei procuri autentificate, în termenul ei de valabilitate sau, dacă procura nu prevede un astfel de termen, nu mai târziu de 1 an de la data autentificării procurii.

7.4 Împuternicirea intra în vigoare la data aprobării ei de către Banca.

7.5 Împuternicitul trebuie să se prezinte la Banca în vederea completării formularelor Bancii, operațiune ce se va face în fața funcționarului bancar.

7.6 Împuternicirii nominalizați vor fi considerați ca angajând Clientul, persoana fizică, în relația cu Banca numai pentru contul pe care sunt împuterniciti/mandați în mod expres de către Client.

7.7 In cazul Clientului - persoana juridica, imputernicitii sunt considerati ca angajand Clientul pentru toate conturile acestuia.

**7.8 In cazul in care Clientul nu limiteaza imputernicirea/mandatul sau printr-o cerere separata, se intelege ca Imputernicitul poate efectua nelimitat orice operatiuni pe cont, cu exceptia inchiderii contului curent (nu se aplica in cazul persoanelor fara capacitate de exercitiu sau cu capacitate de exercitiu restransa).**

7.9 Revocarea sau inlocuirea Imputernicitilor se poate face de catre Client prin același tip de document prin care s-a efectuat imputernicirea, respectiv prin declaratie scrisa data in fata functionarului bancar sau prin declaratie autentificata de un notar public.

7.10 Revocarea sau inlocuirea Imputernicitilor se poate face de catre Clientul persoana juridica numai la unitatea teritoriala a Bancii care a deschis si administreaza contul, iar de catre Clientul persoana fizica la orice unitate teritoriala a Bancii.

7.11. Revocarea sau inlocuirea Imputernicitilor intra in vigoare in ziua aprobarii ei de catre Banca, pe baza documentelor prezentate de Client.

**7.12 In cazul in care apare o disputa legala referitoare la desemnarea sau revocarea persoanelor imputernicite sa efectueze operatiuni pe contul Clientului, Banca are dreptul de a bloca contul Clientului pana cand o astfel de disputa este solutionata. Clientul va prezenta Bancii in acest sens o dovada satisfacatoare.**

**7.13 In cazul in care Banca ia cunostinta in orice mod despre aparitia unor divergente intre asociatii/ actionarii/ reprezentantii legali ai Clientului - persoana juridica sau entitate fara personalitate juridica, urmare a carora, dar fara a se limita la acestea, se restrange mandatul persoanelor imputernicite sa il reprezinte sau mandatul acestora este revocat si sunt desemnate persoane imputernicite noi sa reprezinte Clientul fara a fi inca indeplinite formalitatile de publicitate si opozabilitate cerute de lege, sau se modifica intinderea dreptului de reprezentare, Banca va avea dreptul sa suspende executarea oricarei instructiuni (incluzand, fara limitare, instructiunile de plata din cont catre terti, precum si instructiunile in temeiul oricaror contracte incheiate cu Banca), pana la clarificarea situatiei, prin prezentarea unor acte satisfacatoare pentru Banca si finalizarea respectivelor formalitati de publicitate si opozabilitate. Clientul exonereaza Banca de orice raspundere pentru pierderile pe care Clientul le-ar putea suferi, ca urmare a aparitiei situatiei descrise in acest paragraf.**

**7.14 Prevederi referitoare la persoanele fizice fara capacitate de exercitiu sau cu capacitate de exercitiu restransa:**

In relatia cu Banca, Clientul persoana fizica fara capacitate de exercitiu va fi reprezentat de catre Reprezentantul sau legal. Persoana fizica cu capacitate de exercitiu restransa va efectua operatiuni personal, cu acordul ocrotitorului sau legal sau, daca este cazul, al Autoritatii Tutelare. Reprezentantul legal al Clientului va figura in documentele specifice deschiderii / functionarii contului in calitate de Imputernicit cu drept de semnatura individuala sau conjuncta (in cazul mai multor Reprezentanti legali).

Persoanele fizice fara capacitate de exercitiu (minorii care nu

au implinit varsta de 14 ani sau persoanele puse sub interdictie) vor efectua operatiuni exclusiv prin intermediul Imputernicitului/ Imputernicitilor. Cu privire la Clientul cu capacitate de exercitiu restransa (minorul care a implinit varsta de 14 ani) se va proceda dupa cum urmeaza:

a) Operatiunile permise a fi efectuate de catre minor sunt:

- doar cu incuviintarea Imputernicitului / Imputernicitilor:

- poate deschide relatia de afaceri cu Banca;
- poate deschide conturi curente, conturi de economii si constitui depozite la termen in unitatile teritoriale ale Bancii;
- poate deschide card de debit;
- poate achizitiona serviciul de internet banking.

- fara incuviintarea Imputernicitului / Imputernicitilor:

- poate deschide conturi curente, conturi de economii si constitui depozite la termen prin intermediul serviciului de internet banking;
- poate efectua operatiuni de retragere si/sau depuneri de numerar;
- poate realiza plati intra/interbancare prin orice mijloace;
- poate realiza schimburi valutare prin orice mijloace;
- poate inchide conturi curente, conturi de economii sau depozite la termen.

b) Operatiunile permise a fi efectuate de catre Imputernicit/ Imputerniciti sunt:

- poate deschide conturi curente, conturi de economii, conturi de depozit pe numele minorului;
- poate realiza orice tip de operatiuni prin conturile deschise in folosul minorului (ex. retragere/depunere numerar, schimburi valutare, constituiri de depozite, inchideri de cont etc).

## **8. Exprimarea consimtamantului - Semnarea documentelor**

8.1 Documentele prezentate Bancii trebuie sa poarte semnaturile Titularului de cont sau ale Imputernicitilor, in deplina concordanta cu speciemenele de semnaturi aflate la Banca. Speciemenele de semnatura pot fi date in fata functionarului Bancii sau in fata notarului public, dupa caz.

8.2 Pentru protejarea intereselor tuturor partilor implicate, Titularul de cont si Imputernicitul vor folosi intotdeauna, in relatia cu Banca, o semnatura cu o grafica asemanatoare cu cea din specimenul de semnaturi, in caz contrar Banca putand refuza efectuarea operatiunilor solicitate.

8.3 In functie de specificul produsului si/sau serviciului pus la dispozitie de catre Banca, documentatia contractuala aferenta aceluși produs si/sau serviciu specific va putea fi semnata de catre Client (Titular de cont/Imputernicit) si cu semnatura electronica, in conditiile legii, daca aceasta asigura identificarea semnatarului si garantează integritatea, autenticitatea, precum si existenta consimtamantului semnatarului in ceea ce priveste continutul documentului astfel semnat. De asemenea, in functie de specificul produsului si/sau serviciului pus la dispozitie, consimtamantului Clientului (Titular de cont/Imputernicit) poate fi exprimat prin orice alte modalitati puse la dispozitie/comunicate in prealabil de catre Banca in acest scop.

8.4 O operatiune de plata este considerata autorizata doar daca Clientul platitor si-a exprimat consimtamantul pentru executarea sa. Consimtamantul Clientului (Titular de cont/Imputernicit) in vederea executarii oricarei operatiuni legata de cont se considera exprimat prin semnarea cererilor si/sau a oricaror documente in forma pusa la dispozitie de catre Banca. In cazul utilizarii instrumentelor de plata emise de Banca pentru initierea ordinelor de plata, consimtamantul Clientului se considera exprimat conform dispozitiilor aplicabile respectivelor instrumente de plata.

8.5 Banca verifica identitatea persoanelor imputernicite sa efectueze operatiuni in conturile Clientilor sai in baza documentelor de identitate valabile prezentate de acestea sau, dupa caz, a elementelor de securitate personalizate furnizate de Banca.

8.6 Datele de identificare a persoanelor imputernicite sa reprezinte Clientul - persoana juridica in relatia cu Banca, speciunile de semnaturi ale acestora, precum si limitele mandatului lor vor face obiectul unor formulare specifice care vor fi pastrate de catre Banca.

**8.7 Lipsa unor restrictii, limitari de competenta sau conditii de angajare in ceea ce priveste persoanele imputernicite sa reprezinte Clientul - persoana juridica, expres prevazute in formularele specifice, duce fara echivoc la concluzia ca persoanele imputernicite sa reprezinte Clientul au toti si fiecare separat dreptul deplin de a dispune in interesul si pentru toate conturile Clientului.**

8.8 Clientul mandateaza Banca sa semneze in numele sau ordinele de vanzare valuta la cursul practicat de Banca, la data efectuarii operatiunii, si/sau sa debiteze orice cont al Clientului, inclusiv depozit la data scadentei acestuia, in vederea asigurarii decontarii instrumentelor de debit, pentru evitarea incidentelor majore de plati, in conditiile in care nu exista disponibilitati in conturile de lei.

**8.9 Banca are dreptul sa refuze decontarea unui document in cazul in care considera ca semnatura Clientului nu corespunde cu specimenul de semnatura din formularele depuse in Banca.**

## **9. Modificari date personale**

9.1 Clientul trebuie sa notifice fara intarziere Banca in scris si sa prezinte, conform Clauzei 9.7 de mai jos, documentele care stau la baza oricarei modificari cu privire la datele sale de identificare sau ale Imputernicitor care poate fi relevanta in relatiile sale cu Banca (schimbarea numelui, a adresei sau capacitatii legale, modificarea sau anulara mandatului acordat persoanelor imputernicite pe cont etc).

**9.2 Banca nu este raspunzatoare pentru eventualele pierderi, costuri, prejudicii suferite de catre Client sau de catre terte parti ca urmare a intarzierii sau neaducerii la indeplinire de catre Client a obligatiei sale de a notifica Banca cu privire la schimbarile intervenite.**

9.3 Pe durata relatiei contractuale, Clientul persoana juridica va prezenta Bancii, cel putin o data pe an sau la solicitarea expresa a Bancii, un certificat constatator cu situatia sa juridica la zi. In caz contrar, Banca poate obtine un certificat online de la RECOM, cu plata de catre Client a comisionului mentionat in lista de Tarife si Comisioane.

**9.4 Orice modificari in relatia cu Banca vor fi opozabile**

**Bancii numai dupa primirea unei notificari scrise in acest sens, insotita de documentele corespunzatoare si de dovada indeplinirii formalitatilor de publicitate si opozabilitate cerute de lege.**

**9.5 Modificarile considerate conform legii/uzantei ca fiind publice trebuie, de asemenea, notificate Bancii in scris si imediat pentru a-i fi opozabile. Banca nu raspunde in niciun fel de eventualele prejudicii suferite de Client sau de terti ca urmare a comunicarii cu intarziere a acestor modificari sau a necomunicarii lor.**

**9.6 Notificarea facuta de Client si adresata Bancii va fi considerata ca aplicabila incepand cu Ziua lucratoare bancara urmatoare celei in care a fost primita de catre Banca, cu exceptia situatiilor care implica si schimbarea specimenelor de semnatura, caz in care notificarea va fi considerata ca aplicabila incepand cu a doua zi de la data aprobarii ei de catre Banca.**

9.7 Pentru modificari ale datelor personale sau orice alte modificari Clientul persoana juridica se va prezenta numai la unitatea teritoriala a Bancii care a deschis si administreaza contul. Clientul persoana fizica se poate prezenta la orice unitate teritoriala a Bancii pentru realizarea respectivelor modificari. Modificarea datelor personale, atat pentru Clientii persoane juridice, cat si pentru cei Clientii persoane fizice se poate realiza si prin alte canale de comunicare electronice/ canale securizate puse la dispozitie/comunicate in prealabil de catre Banca in acest scop.

9.8 Titularul contului si Imputernicitii sunt raspunzatori solidar fata de Banca, iar Banca se poate indrepta impotriva oricaruia dintre acestia pentru repararea prejudiciului cauzat prin nerespectarea obligatiilor fata de Banca.

## **10. Tarife si Comisioane**

10.1 Tarifele si comisioanele percepute Clientului in legatura cu produsele si serviciile solicitate de Client si oferite de Banca vor fi cele standard precizate in lista de Tarife si Comisioane a Bancii si facute publice, cu exceptia situatiei in care Banca si Clientul au agreeat alte tarife/ comisioane in mod separat, in scris.

**10.2 Banca isi rezerva dreptul de a revizui in orice moment lista de Tarife si Comisioane.** Modificarea este comunicata Clientului, persoana fizica, conform prevederilor legale, publicata pe site-ul [www.firstbank.ro](http://www.firstbank.ro) sau afisata in unitatile teritoriale ale Bancii cu cel putin doua luni inainte de data propusa pentru aplicarea acestora.

10.3 Banca considera noile Tarife si Comisioane ca fiind acceptate de catre Clientul persoana fizica daca acesta nu notifica in scris Banca, inainte de data propusa pentru intrarea lor in vigoare, cu privire la neacceptarea modificarilor. In acest caz, Clientul persoana fizica are dreptul sa denunte unilateral documentatia contractuala relevanta fara costuri, cu efect de la data la care s-ar fi aplicat modificarile.

10.4 In cazul Clientilor persoane juridice, acestea devin aplicabile in ziua urmatoare datei comunicarii acestora de catre Banca si vor fi disponibile la sediile unitatilor teritoriale ale Bancii sau pe pagina de internet a Bancii.

10.5 Pentru orice servicii care nu sunt mentionate in lista de Tarife si Comisioane, dar care sunt executate la instructiunea Clientului ori care sunt in interesul acestuia si care, in anumite circumstante, este de asteptat sa fie efectuate contra cost,



Banca va determina costurile si il va informa in prealabil pe Client, conform legii, in legatura cu cuantumul acestora.

10.6 Lista de Tarife si Comisioane aplicabile la orice moment in timp este intotdeauna disponibila pe site-ul Bancii, [www.firstbank.ro](http://www.firstbank.ro) sau in unitatile teritoriale ale Bancii.

## 11. Functionarea conturilor

11.1 Banca accepta utilizarea contului in scopul efectuarii de depuneri si retrageri numerar, de transferuri interbancare si intrabancare, incasarea si plata instrumentelor de debit si altor instrumente valabile de plata.

11.2 **Banca poate solicita Clientului documente privind scopul si natura serviciilor bancare ce urmeaza a se derula prin intermediul Bancii.** In cazurile in care Titularul de cont sau Imputernicitul dispun efectuarea de operatiuni avand o valoare mai mare decat o anumita valoare limita stabilita de Banca sau de actele normative in vigoare, acestia vor prezenta Bancii declaratia privind identitatea beneficiarului real al fondurilor/sursa fondurilor detinute, in forma ceruta de Banca.

11.3 Incepand cu intrarea in vigoare a normelor legale aplicabile Autentificarii Stricte a Clientilor, Banca aplica, in cazurile cerute de lege si ori de cate ori considera necesar, masurile de Autentificare Stricta a Clientului cel putin in urmatoarele cazuri in care Clientul, actionand in calitate de platitor:

- (a) isi acceseaza online Contul curent;
- (b) initiaza o operatiune de plata electronica, inclusiv in cazul in care operatiunea de plata este initiata prin intermediul unui Prestator de Servicii de Initiere a Platii;
- (c) intreprinde orice actiune, printr-un canal la distanta, care poate implica un risc de fraudare a platii sau alte abuzuri;
- (d) in orice alte cazuri prevazute in documentatia specifica aferente.

Atunci cand se initiaza o operatiune de plata electronica in conditiile prevazute la lit. b), Autentificarea Stricta a Clientului va include si elemente care asigura o legatura dinamica intre operatiune, o suma specifica si un beneficiar al platii specific, in cazul in care operatiunile de plata electronica sunt initiate la distanta, respectiv prin intermediul unui Prestator de Servicii de Initiere a Platii.

Autentificarea Stricta a Clientului se aplica si in cazul in care informatiile cu privire la Contul Curent Accesibil Online sunt solicitate prin intermediul unui Prestator de Servicii de Informare cu Privire la Conturi.

11.4 Conform Legii privind serviciile de plata, Clientul are dreptul sa utilizeze, astfel cum este prevazut in reglementarile aplicabile:

- Serviciile de Informare cu Privire la Conturi doar in legatura cu Conturile Curente Accesibile Online prin serviciul de internet si mobile banking. Cu exceptia cazului in care exista motive obiective pentru refuz, Banca va trata solicitarile de date transmise prin intermediul serviciilor furnizate de catre un Prestator de Servicii de Informare cu Privire la Conturi fara nicio discriminare in raport cu solicitarile transmise de Client, cu conditia ca Prestatorul de Servicii de Informare cu Privire la Conturi sa se fi identificat fata de Banca si sa actioneze in conformitate cu prevederile legale aplicabile ori de cate ori solicita date cu privire la Contul curent;

- Serviciile de Initiere a Platii doar in legatura cu Conturile Curente Accesibile Online prin serviciul de internet si mobile banking. Imediat dupa primirea ordinului de plata din partea unui Prestator de Servicii de Initiere a Platii, Banca, in conditiile legii, va furniza sau va pune la dispozitia acestuia toate informatiile privind initierea operatiunii de plata si toate informatiile la care are acces Banca cu privire la executarea operatiunii de plata. Cu exceptia cazului in care exista motive obiective, Banca va trata ordinele de plata transmise prin intermediul serviciilor unui Prestator de Servicii de Initiere a Platii fara nicio discriminare in raport cu ordinele de plata transmise direct de catre Clientul platitor, in special in ceea ce priveste sincronizarea, prioritatea sau comisioanele.

11.5 De asemenea, conform Legii privind serviciile de plata, Clientul poate consimti ca Banca sa confirme disponibilitatea fondurilor din Conturile sale curente catre un prestator de servicii de plata care emite instrumente de plata bazate pe card.

La cererea unui prestator de servicii de plata care emite instrumente de plata bazate pe card, Banca confirma imediat, prin transmiterea unui raspuns de tip "da" sau "nu", daca o suma necesara pentru executarea unei operatiuni de plata bazate pe card este disponibilă in Contul curent al Clientului platitor, cu conditia ca urmatoarele conditii sa fie indeplinite cumulativ:

- Contul curent al Clientului sa fie Accesibil Online la momentul cererii;
- consimtamantul explicit al Clientului platitor a fost acordat Bancii pentru a raspunde cererilor din partea unui anumit prestator de servicii de plata privind confirmarea faptului ca suma corespunzatoare unei anumite operatiuni de plata bazate pe card este disponibila in Contul curent al Clientului platitor; acest consimtamant a fost acordat inainte de a fi formulata prima cerere de confirmare;
- Clientul a initiat operatiunea de plata bazata pe card pentru suma in cauza prin utilizarea unui instrument de plata bazat pe card emis de prestatorul de servicii de plata; si
- prestatorul de servicii de plata s-a autentificat fata de Banca, inainte de fiecare cerere de confirmare si comunica cu Banca in conditii de securitate, in conformitate cu reglementarile aplicabile.

11.6 Confirmarea indicata in Clauza 11.5 de mai sus nu permite Bancii sa blocheze fonduri in Contul curent al Clientului.

11.7 Clientul are dreptul de a solicita Bancii informatii cu privire la identitatea prestatorului de servicii de plata mentionat in Clauza 11.5 de mai sus, precum si cu privire la raspunsul furnizat de catre Banca acestuia.

11.8 Banca nu este obligata sa verifice daca, in cazul utilizarii serviciilor unor Prestatori de Servicii de Informare cu privire la Conturi sau serviciilor unor Prestatori de Servicii de Initiere a Platii, Clientul si-a acordat consimtamantul in vederea initierii de plati sau, dupa caz, accesarii informatiilor relevante cu privire la conturi. De asemenea, in cazul prestatorilor de servicii de plata care emit instrumente de plata bazate pe card, Banca nu este obligata sa faca alte verificari cu privire la consimtamantul Clientului fata de cele indicate in Clauza 11.5 de mai sus.

11.9 Incepand cu intrarea in vigoare a normelor legale aplicabile Autentificarii Stricte a Clientilor, Banca, in calitate de prestator de servicii de plata care ofera servicii de administrare a Contului Curent Accesibil Online, permite, conform Clauzei 11.3: (i) Prestatorului de Servicii de Initiere a Platii care furnizeaza Clientului Servicii de Initiere a Platii, precum si (ii) Prestatorului de Servicii de Informare cu privire la Conturi care furnizeaza Clientului Servicii de Informare cu privire la Conturi sa se bazeze pe procedurile de autentificare furnizate de catre Banca Clientului.

11.10 Banca nu poate asigura respectarea, de catre prestatorii de servicii de plata mentionati la Clauza 11.4 de mai sus, a obligatiei acestora de a institui masuri de securitate adecvate in vederea protejarii confidentialitatii si a integritatii elementelor de securitate personalizate ale Clientului. Daca operatiunea de plata este initiata prin intermediul unui Prestator de Servicii de Initiere a Platii, acestuia ii va reveni sarcina de a face dovada si de a furniza Bancii probele necesare pentru a dovedi ca operatiunea de plata a fost autentificata, inregistrata corect si nu a fost afectata de nicio defectiune tehnica sau alte deficiente legate de serviciile de plata de care este responsabil.

11.11 Accesul acestor furnizori de servicii de plata la Conturile Curente Accesibile Online ale Clientului se va face in limitele si in conditiile prevazute de reglementarile legale aplicabile. Banca poate refuza accesul unui Prestator de Servicii de Informare cu privire la Conturi sau al unui Prestator de Servicii de Initiere a Platii la un Cont curent daca exista motive justificate in mod obiectiv si sustinute de dovezi corespunzatoare legate de accesarea neautorizata sau frauduloasa a Contului curent de catre Prestatorul de Servicii de Informare cu privire la Conturi sau de catre Prestatorul de Servicii de Initiere a Platii, inclusiv de initierea neautorizata sau frauduloasa a unei operatiuni de plata. In aceasta situatie, Banca va comunica Clientului refuzul sau, precum si motivele acestui refuz, cu exceptia cazului in care comunicarea este impiedicata de motive de siguranta justificate in mod obiectiv sau daca este interzisa de alte dispozitii relevante ale dreptului intern sau ale dreptului Uniunii Europene. Comunicarea va fi transmisa cel tarziu imediat dupa refuzul accesului.

11.12 Clientul poate dispune efectuarea de catre Banca de operatiuni bancare in conturile sale, in scris sau prin alte mijloace convenite intre Banca si Client, in limita disponibilului din cont si cu respectarea cerintelor Bancii si a regulilor si uzantelor bancare.

**11.13 Clientul raspunde de legalitatea si realitatea tranzactiilor de incasari si plati efectuate in si din contul/conturile sale, inclusiv in cazul in care o plata a fost initiata prin intermediul unui Prestator de Servicii de Initiere a Platii.**

11.14 Clientul va putea beneficia de serviciile Bancii in Zilele bancare lucratoare si in timpul orelor de program ale Bancii, asa cum sunt afisate la sediile unitatilor teritoriale ale acesteia si/sau pe site-ul Bancii, Clientul avand obligatia de diligenta de a se informa anterior efectuarii oricarei operatiuni/tranzactii bancare, despre programul de functionare a unitatilor teritoriale ale Bancii, cat si despre orele- limita de efectuare a operatiunilor/ tranzactiilor bancare solicitate.

11.15 Banca garanteaza Clientului executarea operatiunilor

in timp util, cu respectarea orei limita si a termenului maxim de executare pana la ora la care operatiunile pot fi executate in decursul zilei respective. Dupa aceasta ora instructiunea Clientului, inclusiv in cazul in care este acordata prin intermediul unui Prestator de Servicii de Initiere a Platii, privind efectuarea operatiunii va fi considerata ca primita in urmatoarea Zi lucratoare bancara.

11.16 Operatiunile de plata care intra sub incidenta Legii privind serviciile de plata, vor fi executate astfel:

- in cazul operatiunilor de plata dintre cele prevazute in Clauza 3.1 lit. f. pct. i. din aceste CGA:
  - a. operatiuni de plata in euro;
  - b. operatiuni nationale de plata efectuate in moneda unui stat membru aflat in afara zonei euro;
  - c. operatiuni de plata care implica o singura conversie monetara intre euro si moneda oficiala a unui stat membru care nu apartine zonei euro, cu conditia ca serviciul de conversie monetara necesar sa fie realizat in Romania si, in cazul operatiunilor de plata transfrontaliere, transferul transfrontalier sa aiba loc in euro,

Banca, in calitate de prestator de servicii de plata al Clientului platitor, garanteaza ca, dupa momentul primirii ordinului de plata, conform Clauzei 12.22 si in masura indeplinirii conditiilor din Clauza 11.18, suma operatiunii de plata este creditata in contul prestatorului de servicii de plata al beneficiarului platii (de exemplu, banca beneficiarului) cel mai tarziu pana la sfarsitul urmatoarei Zile bancare lucratoare. Acest termen poate fi prelungit cu o Zi bancara lucratoare pentru operatiunile de plata initiate pe suport de hartie.

In cazul altor operatiuni de plata transfrontaliere efectuate pe teritoriul Uniunii Europene sau in Spatiul Economic European, Banca, in calitate de prestator de servicii de plata al Clientului platitor, va credita suma operatiunii de plata in contul prestatorului de servicii de plata al beneficiarului platii in termen de cel mult 4 Zile lucratoare bancare, din momentul primirii ordinului de plata, conform Clauzei 12.22 si in masura indeplinirii conditiilor din Clauza 11.18.

Banca nu poate garanta termenele de mai sus pentru alte operatiuni de plata fata de cele indicate.

- in cazul tuturor operatiunilor de plata care intra sub incidenta Legii privind serviciile de plata si in situatia in care Clientul este beneficiar al platii, suma ce face obiectul operatiunii de plata va fi pusa la dispozitia Clientului imediat dupa ce aceasta a fost creditata in contul Bancii, daca, din partea Bancii este indeplinita una din urmatoarele conditii:
  - a. nu exista nicio conversie monetara;
  - b. exista o conversie monetara intre euro si lei sau intre doua monede ale statelor membre.

11.17 Pentru operatiunile de plata care intra sub incidenta Legii privind serviciile de plata:

- data valutei creditarii Contului curent al Clientului beneficiar al platii nu va fi ulterioara Zilei lucratoare bancare in care suma ce face obiectul operatiunii de plata este creditata in contul Bancii, in calitate de prestator de servicii de plata al beneficiarului platii;
- data valutei la care se face debitarea Contului curent al Clientului platitor nu va fi anteriorara momentului in care suma ce face obiectul operatiunii de plata este debitata din

contul respectiv.

11.18 Banca poate accepta operatiuni instructate de Client, inclusiv in cazul utilizarii serviciilor unui Prestator de Servicii de Initiere a Platii daca sunt indeplinite cumulativ urmatoarele:

- a. informatiile si documentele furnizate Bancii sunt complete si corecte si in concordanta cu instructiunile Bancii si autorizate de catre Client sau de persoanele imputernicite;
- b. soldul disponibil al contului permite atat respectiva operatiune, cat si plata oricaror comisioane (mentionate in Tarife si Comisioane) datorate Bancii pentru serviciile prestate sau plata este facuta pe baza unui contract de facilitare de credit / descoperit de cont incheiat cu Banca;
- c. tranzactia este in conformitate cu reglementarile legale in vigoare;
- d. au fost efectuate toate formalitatile privind cunoasterea clientelei;
- e. efectuarea tranzactiei nu este impiedicata de existenta unui ordin de poprire sau de alta dispozitie de indisponibilizare a contului dispusa de autoritatea judecatoreasca competenta sau de un organ al statului sau de orice autoritate competenta potrivit legii;
- f. Clientul nu are datorii scadente neachitate fata de Banca;
- g. in cazul instructiunilor de plata primite prin intermediul unui Prestator de Servicii de Initiere a Platii, Banca va executa ordinul de plata daca: (a) Prestatorul de Servicii de Initiere a Platii se identifica fata de Banca; (b) Prestatorul de Servicii de Initiere a Platii actioneaza in conformitate cu prevederile legale aplicabile ori de cate ori initiaza o plata; si (c) nu este incident un caz de refuz, conform Clauzei 11.11 de mai sus.

11.19 In conditiile in care in legatura cu un Client sunt transmise mai multe instructiuni de plata simultan, Banca va indeplini aceste instructiuni in ordinea primirii lor, daca aceasta ordine poate fi stabilita cu usurinta de catre Banca sau, daca nu, in ordinea pe care Banca o considera potrivita.

**11.20 Ordinele date de Client Bancii vor fi executate pe contul si riscul exclusiv al Clientului, care va suporta exclusiv si integral toate consecintele rezultate din neintelegeri sau erori din cauza Clientului, in conditiile legii.**

11.21 Clientul care foloseste un instrument de plata are urmatoarele obligatii:

- a. sa utilizeze instrumentul de plata in conformitate cu termenii care reglementeaza emiterea si utilizarea acestuia;
- b. sa ia toate masurile rezonabile pentru a pastra elementele de securitate personalizate in siguranta;
- c. sa notifice Banca in scris, fara intarziere nejustificata, de indata ce ia cunostinta de pierderea/ furtul/ folosirea fara drept a instrumentului sau de plata sau de orice alta utilizare neautorizata a acestuia;
- d. sa informeze Banca despre deteriorarea sau blocarea instrumentului de plata electronica, despre inregistrarea in contul personal a unor tranzactii neautorizate; despre orice eroare sau neregula aparuta in urma gestionarii contului de catre Banca; despre orice suspiciune cu privire la posibilitatea copierii instrumentului de plata electronica sau cunoasterea codului PIN/codului de identificare/ parolei/ oricaror elemente de securitate

personalizate de catre persoane neautorizate; precum si despre orice disfunctionalitate a instrumentului de plata electronica, inclusiv situatia in care codurile de acces permise sunt incorecte.

11.22 Fara a aduce atingere prevederilor Clauzei 11.23 de mai jos, pana la momentul comunicarii catre Banca a unui dintre evenimentele mai sus mentionate, Clientul va suporta pierderile aferente acestor operatiuni in limita a: (a) echivalentului in lei al sumei de 150 euro in cazul Clientilor persoane juridice si (b) echivalentul in lei al sumei de 30 euro in cazul Clientilor persoane fizice care nu au actionat in mod fraudulos si nu si-au incalcat, cu intentie, obligatiile prevazute in Clauza 11.21 de mai sus (Aceasta limita nu se aplica, in cazul fraudei Clientului sau a nerespectarii, intentionate sau din neglijenta grava, respectiv din culpa in cazul Clientilor persoane juridice, a obligatiilor Clientului mai sus mentionate, in aceasta situatie raspunderea Clientului nefiind limitata).

11.23 Clientul persoana fizica, actionand ca platitor, nu va suporta nicio consecinta financiara care rezulta din utilizarea unui instrument de plata pierdut, furat sau folosit fara drept in cazul in care Clientul nu a actionat in mod fraudulos si intervine oricare din urmatoarele situatii: (i) pierderea, furtul sau folosirea fara drept a unui instrument de plata nu a putut fi detectata de catre Client inaintea efectuarii unei plati; (ii) pierderea a fost cauzata de o actiune sau de lipsa unei actiuni din partea unui angajat, agent sau sucursala a unui prestator de servicii de plata sau a unei entitati careia i-au fost externalizate activitati; (iii) utilizarea instrumentului de plata a avut loc dupa notificarea realizata conform Clauzei 11.21 de mai sus; (iv) prestatorul de servicii de plata nu a solicitat o Autentificare Stricta a Clientului; sau (v) prestatorul de servicii de plata nu a pus la dispozitie mijloacele adecvate care sa permita notificarea in orice moment a unui instrument de plata pierdut, furat sau folosit fara drept.

11.24 Banca se asigura ca elementele de securitate personalizate ale instrumentului de plata nu sunt accesibile altor persoane in afara Clientului care are dreptul de utilizare, fara a aduce atingere obligatiilor Clientului conform Clauzei 11.21 de mai sus.

11.25 Banca nu va transmite un instrument de plata nesolicitat, cu exceptia cazului in care instrumentul de plata transmis deja Clientului trebuie inlocuit.

**11.26 Daca exista motive justificate in mod obiectiv, legate de securitatea instrumentului de plata, suspiciuni de utilizarea neautorizata sau frauduloasa a acestuia, sau, in cazul unui instrument de plata cu o linie de credit atasata, de un risc crescut in mod semnificativ ca si Clientul sa fie in incapacitatea de a se achita de obligatia de plata, Banca va proceda la blocarea respectivului instrument de plata, deblocarea acestuia sau, dupa caz, inlocuirea sa, putandu-se realiza in momentul in care aceste motive inceteaza sa mai existe. Banca va informa Clientul, in modul stabilit in contractele specifice produselor/ serviciilor Bancii, cu privire la blocarea instrumentului de plata si motivele acesteia, daca este posibil, inainte de blocare sau cel tarziu imediat dupa blocarea acestuia. Banca nu are aceasta obligatie in cazul in care furnizarea unor astfel de informatii nu ar putea fi considerata acceptabila, din motive de securitate, justificate in mod obiectiv sau in cazul in care o astfel de informare este interzisa de alte dispozitii relevante**

ale dreptului intern sau ale dreptului Uniunii Europene.

11.27 Clientul va asigura existenta in cont a disponibilitatilor banesti necesare achitarii dobanzilor, comisioanelor si spezelor bancare percepute de Banca, asa cum sunt acestea stabilite si comunicate de catre Banca. In cazul in care Clientul nu respecta aceasta obligatie, Banca va percepe dobanzi penalizatoare si **isi rezerva dreptul de a refuza tranzactia.**

11.28 Clientul nu va utiliza contul deschis la Banca preponderent pentru plata, incasarea, emiterea si/sau tranzactionarea de monede virtuale (denumite si criptomonede). Prin monede virtuale se inteleg inclusiv dar nelimitandu-se la bitcoin, ethereum, ripple, bitcoin cash, litecoin, stellar, cardano, iota, , monero, dash, stratis, NEM, dogecoin, BAT, NEO, , tron, EOS, steem, Zcash, tether etc In cazul nerespectarii acestei cerinte, Banca **isi rezerva dreptul de a inceta imediat relatia de afaceri cu Clientul, fara o notificare prealabila. De asemenea, in cazul in care sursa fondurilor Clientului are orice legatura cu monedele virtuale, Banca isi rezerva dreptul sa refuze inceperea relatiei.**

11.29 **Banca poate bloca temporar contul si orice produs si serviciu pus la dispozitia Clientului in cadrul relatiei de afaceri, poate suspenda orice instructiune data de Client sau orice tranzactie ordonata de acesta, in vederea respectarii dispozitiilor de reglementare/ legale/ judiciare/ extrajudiciare. De asemenea, Banca isi rezerva dreptul ca, in baza unei notificari, sa blocheze temporar contul curent, atat la debitare, cat si la creditare, precum si sa blocheze orice produs si serviciu conex acestuia, pus la dispozitia Clientului in cadrul relatiei de afaceri, in situatia in care contul curent devine unul inactiv (dormant) in conditiile prezentelor CGA. Deblocarea contului si/sau produselor si serviciilor conexe acestuia se va putea realiza la solicitarea expresa a Clientului, in vederea efectuarii de operatiuni de incasare sau plata in/din contul curent, prin mijlocele puse la dispozitie/comunicate in prealabil de catre Banca, in caz contrar Banca avand dreptul sa inceteze relatia de cont (sau intreaga relatie contractuala) in conditiile prevazute de Capitolul 23 din prezentele CGA.**

## 12. Incasari si plati

12.1 Banca este autorizata sa presteze servicii de plata in conformitate cu legislatia in vigoare si pune la dispozitia Clientilor sai instrumentele de plata necesare.

12.2 Clientul nu poate transfera sau ridica sume din cont inainte de alimentarea efectiva a contului cu respectivele sume, cu exceptia cazului in care Banca accepta expres acest lucru.

12.3 In cazul in care alimentarea contului se face prin depunerea de numerar la ghiseul Bancii, Clientul va astepta pana la finalizarea operatiunii de verificare a numerarului.

12.4 Cu exceptia operatiunilor de plata prevazute in Clauza 3.1 lit. f. pct. ii., depunerile de numerar efectuate de Clientii persoane juridice in moneda Contului curent, in Zile lucratoare nebancale, se proceseaza cu data de valuta aferenta urmatoarei Zile lucratoare bancare. In cazul Clientilor persoane fizice, Banca se asigura ca suma depusa in moneda Contului curent respectiv este disponibila si ca i se atribuie o

data a valutei imediat dupa momentul primirii fondurilor.

12.5 Orice bancnota sau moneda contrafacuta, prezentata la ghiseele Bancii, va fi retinuta pe baza de proces-verbal si predata organelor de politie, conform legislatiei in vigoare.

12.6 Pentru incasarea oricarei sume de bani, Banca va credita contul Clientului in baza Codului sau unic de identificare, conform instructiunilor primite in cadrul operatiunii de transfer. In cazul in care Codul unic de identificare primit in cadrul operatiunii de transfer este incorect, Banca nu raspunde pentru neexecutarea sau executarea defectuoasa a operatiunii de plata. In aceasta situatie, Banca, in calitate de prestator de servicii de plata al Clientului beneficiar al platii, participa la eforturile rezonabile de recuperare a fondurilor depuse de prestatorul de servicii de plata al platitorului, inclusiv prin comunicarea catre prestatorul de servicii de plata al platitorului a tuturor informatiilor esentiale pentru colectarea adecvata a fondurilor.

12.7 In cazul in care sumele primite de catre Banca in favoarea Clientului sunt exprimate in alte valute convertibile decat cele in care sunt deschise conturile, Banca va avea posibilitatea (fara sa fie obligata), fie sa proceseze incasarea conform Codului unic de identificare specificat in ordinul de plata, la cursul de schimb al Bancii, de la momentul procesarii incasarii, fie sa procedeze la deschiderea unor conturi noi in valuta sumelor primite, fara a mai fi necesar acordul prealabil al Clientului, acesta fiind de acord in mod tacit cu acest lucru.

12.8 Banca va fi responsabila in fata Clientului pentru executarea corecta in termenul stabilit a operatiunii de incasare in conturile acestuia conform instructiunilor primite de la prestatorul de servicii de plata al platitorului sau, dupa caz, de la Clientul beneficiar (sau prin intermediul acestuia), cu conditia ca instructiunile primite sa fie corecte si complete.

12.9 Inainte de executarea oricarei operatiuni de plata initiata de Clientul platitor, Banca ofera, la cererea acestuia exprimata pentru respectiva operatiune, informatii explicite cu privire la:

- termenul maxim de executare, cu exceptia operatiunilor prevazute in Clauza 3.1 lit. f. pct. ii. si iii.;
- pretul ce trebuie suportat de catre Clientul platitor;
- defalcarea sumelor incluse in pret, unde este cazul.

12.10 Dupa creditarea sumei aferente unei operatiuni de incasare in contul Clientului persoana fizica, Banca furnizeaza acestuia, fara intarziere nejustificata, cel putin urmatoarele informatii:

- referinta incasarii, care permite identificarea respectivei operatiuni de plata si a platitorului, precum si orice informatii transferate odata cu operatiunea de plata;
- valoarea operatiunii de plata in moneda in care este creditat contul Clientului;
- cursul de schimb al Bancii (daca este cazul), valabil la data efectuarii tranzactiei si valoarea operatiunii de plata inaintea conversiei monetare;
- data valutei creditarii contului Clientului;
- pretul total corespunzator operatiunii de plata si, unde este cazul, defalcarea comisioanelor incluse in acesta sau a dobanzii suportate de catre Client.

12.11 In cazul in care un cont al Clientului este creditat incorect, din eroare, Clientul este obligat sa notifice imediat Banca in legatura cu respectiva creditare eronata a contului sau si sa pastreze in cont suma creditata ca urmare a erorii,

neavând dreptul să retragă, să transfere sau să dispună sau să utilizeze în orice mod, în totalitate sau în parte, respectiva sumă. În cazul în care Clientul încalca obligația astfel asumată, acesta se obligă să ramburseze de îndată Bancii suma respectivă și să despăgubească Banca pentru orice pierdere suferită ca urmare a acestui fapt, împreună cu orice dobândă penalizatoare calculată de către Banca.

12.12 Atât în situația menționată la Clauza 12.11 de mai sus, cât și în orice situație în care eroarea este sesizată de către Banca, de către un platitor sau de către alta persoană decât Clientul, **Banca are dreptul, iar Clientul este de acord ca Banca să corecteze eroarea, inclusiv cu privire la dobânzile aferente, și să retragă din conturile Clientului sumele gresit creditate.** Această corectivă va fi vizibilă în Extrasul de cont al Clientului.

12.13 Cu excepția operațiunilor de plată indicate în Clauza 3.1 lit. f. pct. iii din aceste CGA, în cazul în care Banca este responsabilă pentru o operațiune de încasare neexecutată sau executată în mod defectuos în termenul stabilit, atunci aceasta va pune imediat la dispoziția Clientului persoana fizică suma care face obiectul operațiunii de încasare, inclusiv eventualele dobânzi datorate, prin creditarea contului acestuia. Data valutei creditării Contului curent al Clientului persoană fizică nu poate fi ulterioară datei valutei pe care ar fi avut-o suma ce face obiectul operațiunii de plată, dacă aceasta ar fi fost executată corect, conform legii. În cazul în care o operațiune de plată este executată târziu, Banca, în calitate de prestator de servicii de plată al Clientului persoană fizică, beneficiar al plății se asigură, la cererea prestatorului de servicii de plată al platitorului, care acționează pe seama acestuia din urmă, ca data valutei creditării Contului curent al Clientului este cel târziu data valutei pe care ar fi avut-o suma ce face obiectul operațiunii de plată, dacă aceasta ar fi fost executată corect.

12.14 Cu excepția operațiunilor de plată indicate în Clauza 3.1 lit. f. pct. iii din aceste CGA, dacă un ordin de plată este inițiat de sau prin intermediul Clientului beneficiar al plății, persoană fizică, Banca va răspunde față de acesta, fără a aduce atingere Clauzelor 12.37, 12.21 și 12.41, pentru:

- a. transmiterea corectă a ordinului de plată către prestatorul de servicii de plată al platitorului (de exemplu, banca la care platitorul are deschis contul), în termenele convenite cu beneficiarul, astfel încât plata să poată fi făcută, în ceea ce privește debitarea directă, la data scadenței convenite;
- b. efectuarea operațiunii de plată în conformitate cu obligațiile sale legale.

În cazul în care Banca este răspunzătoare conform acestei Clauze, aceasta retransmite imediat ordinul de plată în cauză către prestatorul de servicii de plată al platitorului (de exemplu, banca platitorului).

În cazul transmiterii cu întârziere a ordinului de plată, suma are ca dată a valutei în Contul curent al Clientului beneficiar al plății, persoană fizică, cel târziu data la care suma ar fi avut data valutei dacă operațiunea ar fi fost executată corect.

Dacă Banca este răspunzătoare conform pct. b. de mai sus, aceasta garantează punerea la dispoziția Clientului, persoană fizică, a sumei ce face obiectul operațiunii de plată, imediat după ce aceasta sumă este creditată în contul de plăți al Bancii, iar suma are ca dată a valutei în Contul curent al

Clientului cel târziu data la care suma ar fi avut data valutei dacă operațiunea ar fi fost executată corect.

12.15 Înregistrarea încasării oricărei sume de bani în favoarea Clientului se efectuează în contul acestuia în ziua primirii încasării și conform orei limită de efectuare a operațiunilor, respectând data de valută instructată, cu excepția cazurilor în care Banca a agreat altfel în scris cu Clientul și fără a aduce atingere Clauzei 12.4.

12.16 Clientul dispune de sumele aflate în contul său și efectuarea de plăți în numerar sau prin transfer bancar, în condițiile legii. Pentru retragerile în numerar în moneda națională ce depășesc anumite sume stabilite de Banca, Clientul trebuie să dea Bancii un preaviz scris de cel puțin două zile lucrătoare. Pentru retragerile de numerar în valută, ce depășesc anumite sume stabilite de Banca, Clientul persoană fizică trebuie să dea Bancii un preaviz scris de cel puțin două zile lucrătoare bancare, iar în cazul Clientului persoană juridică Banca își rezervă dreptul de a stabili termenul de livrare la maximum 20 zile lucrătoare bancare din momentul solicitării sumei.

12.17 Clientul trebuie să consulte Banca în legătură cu sumele pentru care trebuie să acorde preaviz.

12.18 Clientul are obligația verificării la ghișeele Bancii a sumelor retrase și de a informa Banca, la momentul respectiv, cu privire la orice eroare. **Banca nu are nicio răspundere cu privire la orice reclamație ulterioară pentru eventualele diferențe.**

12.19 Banca poate accepta operațiuni de plată instructate de Client, respectiv de către un Prestator de Servicii de Inițiere a Plății ce furnizează Servicii de Inițiere a Plății pentru Client, dacă sunt îndeplinite cumulativ următoarele:

- a. Clientul sau Prestatorul de Servicii de Inițiere a Plății a furnizat Bancii toate informațiile referitoare la transfer, fără a se limita la: Codul unic de identificare, beneficiarul transferului și oricare alte informații necesare pentru efectuarea transferului, Banca nefiind obligată să verifice validitatea/ corectitudinea acestor informații;
- b. nu există motive rezonabile pentru Banca de a se îndoii de autenticitatea ordinului de plată în ceea ce privește proveniența, conținutul sau semnăturile;
- c. Clientul nu și-a încălcat angajamentele față de Banca, iar ordinul de transfer nu cauzează Bancii vreun prejudiciu;
- d. În cazul unei operațiuni de plată inițiate prin intermediul unui Prestator de Servicii de Inițiere a Plății: (a) Prestatorul de Servicii de Inițiere a Plății se identifică față de Banca; și (b) în toate cazurile Prestatorul de Servicii de Inițiere a Plății acționează în conformitate cu prevederile legale aplicabile ori de câte ori inițiază o plată; și (c) nu este incident un caz de refuz, conform Clauzei 11.11 de mai sus.

12.20 Banca nu are obligația să verifice concordanța dintre numele beneficiarului indicat de către Client sau de către Prestatorul de Servicii de Inițiere a Plății în ordinul de plată și numărul contului din ordinul de plată, efectuând plata în contul indicat în instrucțiunea de plată.

12.21 **În cazul în care Clientul a indicat gresit numărul contului beneficiarului, Banca nu răspunde pentru neexecutarea sau executarea defectuoasă a operațiunii de plată.** Banca va depune toate eforturile rezonabile pentru a recupera fondurile implicate în operațiunea de plată. În cazul

in care colectarea fondurilor nu este posibila, Banca, in calitate de prestator de servicii de plata al Clientului platitor, ii ofera acestuia, in baza unei cereri scrise, toate informatiile de care dispune si care sunt relevante pentru Client, pentru a permite acestuia sa initieze o actiune in justitie in vederea recuperarii fondurilor. Pentru aceasta operatiune de recuperare, Banca percepe un comision.

12.22 Momentul primirii ordinului de plata este cel in care Banca Clientului platitor intra in posesia ordinului de plata, conform documentului privind "Orele limita si termenul maxim de executare a operatiunilor". Clientul nu poate revoca un ordin de plata dupa ce acesta a fost primit de catre Banca. In cazul in care Clientul si Banca convin ca executarea unui ordin de plata sa inceapa intr-o anumita zi sau la sfarsitul unei anumite perioade ori in ziua in care Clientul a pus fonduri la dispozitia Bancii, momentul primirii ordinului de plata se considera ziua convenita (daca ziua convenita nu este o Zi lucratoare bancara, ordinul de plata se considera primit in urmatoarea Zi lucratoare bancara). In acest caz, Clientul poate revoca respectiva instructiune de plata pana cel tarziu la sfarsitul Zilei lucratoare bancare care precede ziua convenita. Consimtamantul exprimat pentru executarea mai multor operatiuni de plata poate fi retras urmand ca orice operatiune de plata viitoare sa fie considerată neautorizata.

12.23 Cu exceptia debitarilor directe care pot fi revocate cel tarziu la sfarsitul Zilei lucratoare bancare care preceda ziua convenita pentru debitarea fondurilor, in cazul in care operatiunea de plata este initiata prin intermediul unui Prestator de Servicii de Initiere a Platii sau de catre beneficiarul platii sau prin intermediul acestuia, Clientul nu poate revoca ordinul de plata dupa acordarea consimtamantului catre Prestatorul de Servicii de Initiere a Platii pentru a initia operatiunea de plata sau dupa acordarea consimtamantului catre beneficiarul platii pentru a executa operatiunea de plata decat daca Prestatorul de Servicii de Initiere a Platii si beneficiarul platii sunt de acord.

12.24 Clientul poate dispune efectuarea de catre Banca de operatiuni bancare in conturile sale, dupa exprimarea consimtamantului sau prin semnarea ordinului de plata pe suport hartie sau prin alte mijloace convenite intre Banca si Client reglementate prin contractele specifice modalitatii de ordonare a operatiunii, in limita disponibilului din cont si cu respectarea regulilor si uzantelor bancare interne si internationale.

12.25 Clientul nu isi poate retrage consimtamantul de efectuare a unui ordin de plata pe suport hartie dupa momentul primirii acestuia de catre Banca, care este momentul la care Banca inscrie pe document mentiunea primirii. Clientul este de acord cu faptul ca semnatura sau stampila de primire a Bancii pe ordinul de plata pe suport hartie trebuie interpretate ca o confirmare a primirii acestuia si nu ca o acceptare a platii.

12.26 La solicitarea Clientului, ulterior primirii de catre Banca a instructiunilor de plata in legatura cu un ordin de plata pe suport hartie, aceasta va depune diligentele necesare pentru revocarea ordinului de plata.

12.27 In cazul in care momentul primirii este dupa ora limita stabilita pentru efectuarea operatiunii sau nu este intr-o Zi lucratoare bancara pentru Banca, ordinul de plata se considera primit in urmatoarea Zi lucratoare bancara.

12.28 In cazul platilor ordonate prin alte modalitati decat cele pe suport hartie, retragerea consimtamantului se poate realiza conform prevederilor Clauzelor 12.22 si 12.23 de mai sus precum si a contractelor specifice. La solicitarea Clientului, ulterior primirii de catre Banca a instructiunilor de plata prin alte modalitati decat cele pe suport hartie, aceasta poate depune diligentele necesare pentru revocarea ordinului de plata.

12.29 **Banca isi rezerva dreptul de a efectua transferurile ordonate de Client prin bancile sale corespondente si/sau case/sisteme de compensatie, in functie de politica Bancii si reglementarile in vigoare.** Cu exceptia operatiunilor de plata prevazute in Clauza 3.1 lit. f. pct. ii. si iii., Banca asigura transferul intregii sume a operatiunii de plata fara a percepe vreun comision din suma transferata. Prin exceptie, in cazul in care se convine astfel cu Clientii beneficiari ai platii, Banca isi poate deduce comisioanele din suma transferata inainte de a credita Clientul cu suma respectiva. In acest caz, valoarea totala a operatiunii de plata si comisioanele sunt specificate in mod separat in informatiile transmise Clientului.

12.30 La platile indicate in Clauza 3.1 lit. f. pct. iii., Clientul platitor poate alege modul de comisionare folosit in tranzactia respectiva, astfel:

- a. SHA (shared) - ordonatorul platii va suporta comisioanele aferente transferului impuse de banca sa (si/sau de bancile corespondente ale acesteia), iar beneficiarul platii va suporta comisioanele aferente incasarii impuse de banca sa (si/sau de bancile corespondente ale acesteia); sau
- b. OUR - toate comisioanele aferente unui transfer (impuse de banca platitorului, a beneficiarului si de bancile corespondente) sunt suportate de catre ordonatorul platii; sau
- c. BEN (beneficiary) - toate comisioanele aferente unui transfer (impuse de banca platitorului, a beneficiarului si de bancile corespondente) sunt suportate de catre beneficiarul platii.

12.31 Clientul a luat la cunostinta si a agreeat faptul ca, indiferent de optiunea sa, in cazul operatiunilor de plata in orice moneda si in situatiile mai jos mentionate se va aplica automat comisionarea SHA:

- a. operatiunea de plata este efectuata in interiorul Uniunii Europene sau al Spatiului Economic European; si
- b. contul beneficiarului platii, indicat de Clientul platitor in ordinul de plata, apartine unei banci/ sucursale/ institutie de plata localizata intr-un stat membru din Spatiul Economic European/ Uniunea Europeana.

12.32 **In cazul instructiunilor de plata care necesita un schimb valutar, Clientul isi exprima consimtamantul cu privire la cursul de schimb al Bancii prin completarea acestuia pe ordinul de plata.**

12.33 Dupa procesarea ordinului de plata, Banca pune la dispozitia Clientului platitor, persoana fizica, cel putin urmatoarele informatii:

- a. o referinta care permite identificarea respectivei operatiuni si daca este cazul informatii privind beneficiarul;
- b. valoarea operatiunii de plata in moneda in care este debitat contul sau in moneda utilizata in instructiunea in

- baza careia s-a efectuat operatiunea;
- c. pretul total corespunzator operatiunii care trebuie suportat de catre Client si, unde este cazul, defalcarea sumelor incluse in pretul total, a comisioanelor sau a dobanzii suportate de catre Client;
  - d. cursul de schimb utilizat de Banca (daca este cazul), valabil la data efectuării tranzactiei si valoarea totala a operatiunii de plata dupa conversia monetara respectiva;
  - e. data valutei debitarii contului sau data primirii ordinului de plata.

12.34 In cazul in care Banca refuza executarea unui ordin de plata sau initierea unei operatiuni de plata, refuzul si daca este posibil motivele refuzului, precum si procedura de remediere a erorilor care au condus la acest refuz vor fi puse la dispozitia Clientului in cel mai scurt timp, daca acest lucru nu este interzis prin alte prevederi legislative relevante. Un ordin de plata a carui executare a fost refuzata se considera ca nu a fost primit.

12.35 Cu exceptia operatiunilor de plata indicate in Clauza 3.1 lit. f. pct. iii din aceste CGA, Banca va fi responsabila in fata Clientului platitor, persoana fizica, pentru executarea corecta in termenul stabilit a operatiunii de plata initiate de catre acesta, fara a aduce atingere Clauzelor 12.37, 12.21 si 12.41. In cazul in care Banca poate dovedi executarea corecta a operatiunii de plata in termenul stabilit, banca beneficiarului este responsabila fata de beneficiar pentru neexecutarea/ executarea incorecta a operatiunii.

12.36 Daca Banca este tinuta raspunzatoare conform Clauzei 12.35 in cazul unei operatiuni de plata neexecutata/ incorect executata/ executata cu intarziere, Banca ramburseaza fara intarziere nejustificata Clientului platitor, persoana fizica, suma ce face obiectul operatiunii si eventualele dobanzi datorate restabilind astfel Contul curent debitat la starea in care s-ar fi aflat daca operatiunea de plata nu ar fi avut loc. Data valutei creditarii Contului curent al Clientului platitor nu poate fi ulterioara datei la care suma a fost debitata. In cazul operatiunilor de plata initiate de catre sau prin intermediul beneficiarului platii (de exemplu, debitari directe), Banca nu raspunde fata de Clientul platitor daca dovedeste ca prestatorul de servicii de plata al beneficiarului platii (de exemplu, banca beneficiarului) a primit suma aferenta operatiunii de plata, chiar daca operatiunea de plata este executata cu o intarziere minora. Daca o operatiune de plata este executata tarziu, Clientul platitor poate imputernici Banca pentru ca aceasta sa solicite, pe seama sa, prestatorului de servicii de plata al beneficiarului (de exemplu, bancii beneficiarului platii) ca acesta din urma sa asigure ca data valutei creditarii contului de plati al beneficiarului platii sa fie cel tarziu data valutei pe care ar fi avut-o suma ce face obiectul operatiunii de plata, daca operatiunea ar fi fost executata corect.

12.37 Daca operatiunea de plata este initiata prin intermediul unui Prestator de Servicii de Initiere a Platii, acestuia ii va reveni sarcina de a face dovada si a furniza probele necesare ca, in limitele competentei sale, operatiunea de plata a fost autentificata, inregistrata corect si nu a fost afectata de nicio defectiune tehnica sau alte deficiente legate de neexecutarea sau executarea incorecta sau cu intarziere a operatiunii. In acest caz, Banca va rambursa Clientului persoana fizica, fara a aduce atingere Clauzelor 12.41 si 12.21, suma aferenta

operatiunii de plata neexecutate sau incorect executate si, dupa caz, readuce Contul curent debitat la situatia in care s-ar fi aflat daca operatiunea de plata defectuoasa nu ar fi avut loc. Banca corecteaza o operatiune de plata numai in cazul in care Clientul semnaleaza in scris, fara intarziere nejustificata (dar nu mai tarziu de 13 luni de la data debitarii) faptul ca a constatat o operatiune de plata neautorizata sau executata incorect, inclusiv in cazul platilor initiate prin intermediul unui Prestator de Servicii de Initiere a Platii, daca operatiunea este evidentiata in informatiile comunicate Clientului de Banca, in conditiile prevazute de lege. In cazul in care este implicat un Prestator de Servicii de Initiere a Platii, Banca, in calitate de prestator de servicii de plata care ofera servicii de administrare cont, corecteaza operatiunea conform prevederilor legale.

12.38 Fara a aduce atingere prevederilor Clauzei 12.37, in cazul unei operatiuni de plata neautorizate, Banca, in calitate de prestator de servicii de plata al Clientului platitor, va:

- a. rambursa Clientului suma aferenta operatiunii de plata neautorizate respective, imediat sau cel tarziu la sfarsitul urmatoarei Zile lucratoare bancare, dupa ce a constatat sau a fost notificata cu privire la operatiune, cu exceptia cazului in care are motive rezonabile sa suspecteze ca a fost comisa o frauda si comunica aceste motive, in scris, autoritatii nationale competente;
- b. readuce Contul curent debitat, in situatia in care s-ar fi aflat dacă operatiunea de plata neautorizata nu s-ar fi efectuat, daca este cazul;
- c. se asigura ca data valutei creditarii pentru Contul curent al Clientului nu este ulterioara datei la care suma a fost debitata.

12.39 Fara a aduce atingere Clauzei 12.37, in cazul în care operatiunea de plata este initiata prin intermediul unui Prestator de Servicii de Initiere a Platii, Banca, in calitate de prestator de servicii de plata care ofera servicii de administrare cont, va:

- a. rambursa imediat sau cel tarziu la sfarsitul urmatoarei Zile lucratoare bancare valoarea operatiunii de plata neautorizate;
- b. readuce Contul curent debitat la situatia in care s-ar fi aflat daca operatiunea de plata neautorizata nu ar fi avut loc, daca este cazul.

12.40 Indiferent de raspunderea Bancii pentru executarea corecta a operatiunilor de plata, aceasta va depune, la cerere si fara costuri pentru Clientul persoana fizica, eforturi imediate, pentru a identifica si a urmări operatiunea de plata si pentru a-l notifica pe Client cu privire la rezultate. Banca nu are aceasta obligatie in cazul operatiunilor de plata indicate in Clauza 3.1 lit. f. pct. iii din aceste CGA.

12.41 Raspunderea cu privire la autorizarea si executarea operatiunilor de plata nu intervine in imprejurari anormale si neprevazute, in afara controlului persoanei care le invoca si ale caror consecinte nu ar fi putut fi evitate in pofida tuturor diligentei in acest sens sau in cazul in care Banca este obligata sa respecte alte dispozitii legislative.

12.42 Stornarile aferente operatiunilor inregistrate eronat de Banca, precum si a celor efectuate cu mentiunea „sub rezerva” (in cazul cecurilor in valuta) se vor procesa fara acordul clientului. Banca este in acelasi timp indreptatita sa ceara si sa recupereze, fara acordul Clientului, asemenea

sume, inclusiv dobanzile aferente acordate sau convenite Bancii pana la nivelul dobanzilor practicate pentru aceste sume.

**12.43 Banca isi rezerva dreptul de a refuza tranzactiile Clientului din, catre sau avand orice legatura cu tari cu care Banca nu desfasoara niciun fel de operatiune. De asemenea, Banca isi rezerva dreptul de a refuza tranzactii ale Clientului catre/din partea/ in numele / in favoarea sau avand orice legatura cu persoane fizice si/sau entitati din tarile cu care Banca nu desfasoara niciun fel de operatiune.** Clientul se poate informa cu privire la lista acestor tari in locatiile Bancii sau sunand la Call Center First Bank 021.303.6969 sau 0800 801 802.

### **13. Operatiuni cu numerar**

13.1 La solicitarea Clientului, Banca poate efectua operatiuni cu numerar in conditiile si limitele legii.

13.2 Pentru operatiuni cu numerar care depasesc echivalentul a 10.000 EURO, Clientul va declara Bancii sursa fondurilor/ beneficiarul real al tranzactiei. In situatia in care aceasta limita se modifica conform legislatiei aplicabile, declararea sursei fondurilor / beneficiarului real al tranzactiei se va realiza conform noilor cerinte legale/prudentiale. **Banca poate refuza efectuarea operatiunilor cu numerar in cazul in care considera ca acestea nu sunt justificate sau exista suspiciuni de frauda.** Pentru orice operatiune cu numerar Banca poate solicita Clientului sa prezinte documente justificative. In cazul refuzului Clientului de a prezenta documente justificative, **Banca poate refuza efectuarea tranzactiei.**

13.3 Retragerea de numerar de catre persoane juridice se va face in limita plafonului de casa prevazut de lege. Pentru retragerile de numerar peste aceasta limita Clientul are obligatia de a furniza documente justificative. In cazul in care Clientul nu prezinta documentele justificative solicitate, **Banca va avea dreptul de a refuza tranzactia sau de a restrictiona contul.**

13.4 Banca efectueaza operatiuni cu numerar in valute straine uzuale, **insa nu lucreaza la casierie cu subunitati monetare ale acestora.**

### **14. Instrumente de debit**

14.1 **Clientul recunoaste dreptul Bancii de a nu da curs instructiunilor sale de a opri plata unui bilet la ordin, cambie, cec sau orice alt instrument planificat in cazul in care cel din urma a fost deja decontat.**

14.2 Banca poate elibera Clientului instrumente de debit (cecuri, bilete la ordin, cambii) fara a putea fi, insa, obligata la aceasta. Eliberarea instrumentelor de debit se va face numai in baza deciziei unilaterale a Bancii, la solicitarea Clientului, contravaloarea acestora fiind retinuta din contul Clientului.

14.3 In cazul in care Clientul emite instrumente de debit, care ajung la plata in Banca, care pot crea suspiciuni, producand sau putand produce riscuri la plata, inclusiv acele instrumente care pot afecta finalitatea decontarii, acesta poate intra sub incidenta sanctiunilor legale prevazute de actele normative in vigoare.

14.4 **Clientul nu are dreptul sa emita instrumente de debit fara acoperire de sume, fapta constituind frauda, Banca rezervandu-si dreptul de a lua masurile legale.**

14.5 In cazul in care Banca primește la plata instrumente de debit si nu detine informatii certe privind emitentul, fapt care ar putea conduce la concluzia ca sunt false, va aplica masurile legale in vigoare.

14.6 Pentru protejarea intereselor sale, Clientul se obliga sa informeze in scris neintarziat Banca privind orice instrument de debit pierdut, furat, distrus sau anulat.

14.7 Banca, prin prezenta, aduce la cunostinta Clientului faptul ca, in cazul cecurilor bancare internationale in valuta, suma va fi creditata in contul clientului la data incasarii, dar Banca va face disponibila suma respectiva dupa 21 de zile calendaristice.

### **15. Executarea ordinelor de vanzare/ cumparare valute straine**

15.1 Banca executa ordinele de cumparare si vanzare de valute straine in conformitate cu legile si reglementarile aplicabile.

15.2 In relatiile de afaceri cu Clientii, Banca va putea utiliza propriile sale cursuri de schimb de referinta valabile la data si ora tranzactiei, modificarile lor aplicandu-se imediat, fara nicio notificare, conform legii. Aceste cursuri vor fi afisate la sediile Bancii si actualizate in cel mai scurt timp posibil dupa modificarea lor in sistemele interne ale Bancii. Pentru sumele pe care Banca le considera semnificative la momentul efectuarii tranzactiei, cursul de schimb va putea fi negociat cu Banca de la caz la caz.

15.3 **Banca isi rezerva dreptul de a nu da curs solicitarii de anulare a unui schimb valutar daca tranzactia a fost executata in baza unei negocieri agreata cu Clientul printr-o convorbire telefonica inregistrata a Bancii sau pe baza unei instructiuni scrise a Clientului.**

15.4 Banca isi rezerva dreptul sa accepte in mod exceptional ordinele de schimb valutar/plata care nu au forma standard prevazuta de Banca, iar Clientul autorizeaza Banca sa completeze formularul adecvat pe baza ordinului sau si sa il semneze in numele sau.

15.5 In intelesul prezentei sectiuni, prin Client se intelege una sau mai multe din urmatoarele categorii:

- persoanele fizice sau juridice sau entitatile asimilate acestora, rezidente sau nerezidente, care intra in relatie contractuala cu Banca;
- reprezentantii legali/persoanele imputernicite sa opereze pe cont in numele si pe seama titularilor;
- succesorii legali si/sau contractuali ai categoriilor de clienti mentionati la punctele anterioare.

### **16. Confirmari prin telefon**

16.1 Banca poate primi instructiuni de la Client in baza si in conditiile mentionate in cadrul unor documente specifice. In cazul instructiunilor primite prin telefon, Banca poate, ca masura de precautie si inainte de executarea lor, sa solicite confirmarea instructiunii de catre Client prin fax, pe cheltuiala acestuia, in functie de natura situatiei existente.

16.2 Convorbirile telefonice purtate cu Banca de catre Client pot fi inregistrate, in vederea asigurarii unui nivel inalt de siguranta a operatiunilor/ tranzactiilor ordonate de catre acesta si efectuate de Banca, putand fi folosite ca o dovada a operatiunilor/ tranzactiilor ordonate/efectuate; continuarea convorbirii telefonice cu Banca dupa luarea la cunostinta



despre inregistrarea convorbirii se considera ca fiind acordul Clientului referitor la aceasta. Consimtamantul Clientului cu privire la efectuarea operatiunii ordonate/ primirea informatiei bancare prin telefon este dat prin mentionarea de catre Client a codului de securitate stabilit de acesta la solicitarea serviciului / informatiilor solicitate prin intermediul Call Center - IVR - NLU.

## 17. Operatiuni efectuate fara acordul Clientului

17.1 Banca poate efectua, fara acordul Clientului si fara instiintarea prealabila a acestuia, urmatoarele tipuri de operatiuni:

(i) la cererea organelor in drept, plata sumelor ce se cuvin bugetului statului, a celor cu destinatie stabilita prin: legi, decrete, hotarari guvernamentale sau alte reglementari legale, precum si a celor stabilite prin hotarari judecatoresti sau arbitrale devenite executorii sau a oricarui alt titlu executoriu. **Banca poate suspenda, la cererea institutiilor abilitate, efectuarea unor operatiuni** si poate storna orice sume pentru stabilirea realitatii contului;

(ii) stornarea unor plati/incasari, in cazul fraudelor sau al erorilor, semnalate/confirmate inclusiv prin mesaje primite de Banca prin canal bancar securizat de la alte banci, in legatura cu anumite sume de bani cu care a(u) fost creditat(e)/debitat contu(ri)(e) Clientului;

(iii) alte operatiuni necesare in situatii de tipul celor mentionate la punctul (ii) de mai sus, precum si in orice alte situatii prevazute de reglementarile aplicabile, inclusiv luarea oricarei alte masuri pe care o considera adecvata pentru prevenirea/ combaterea/inlaturarea riscului reputational la care Banca ar putea fi expusa ca urmare a unor operatiuni bancare efectuate in legatura cu contul/conturile Clientului, precum si pentru a asigura indeplinirea obligatiilor Bancii cu privire la prevenirea și combaterea fraudei, a spalarii banilor, a finantarii actelor de terorism, a oricaror altor fapte prevazute de legea penala, precum și a obligatiilor Bancii cu privire la furnizarea serviciilor unor persoane care pot fi supuse sanctiunilor economice, atunci când Banca are suspiciuni de frauda sau are suspiciuni cu privire la scopul sau la natura tranzactiei sau cand exista dispute/ neclaritati/orice fel de probleme cu privire la provenienta fondurilor sau la calitatea Clientului de beneficiar al acestora. Aceste masuri pot include, dar fara a se limita la, blocarea contului/conturilor Clientului, restituirea catre platitor a fondurilor ce au creditat contul/conturile Clientului ca urmare a unei fraude/erori/operatiuni in legatura cu care exista suspiciuni/ dispute/neclaritati/orice fel de probleme privind provenienta fondurilor, investigarea și neprocesarea platilor ordonate/ efectuate in și din contul/conturile Clientului, investigarea sursei fondurilor/beneficiarului acestora, investigatii in scopul de a determina daca o anumita persoana este supusa sanctiunilor, sesizarea organelor judiciare sau a oricaror altor institutii/ organe/autoritati competente. Luarea unor astfel de masuri de catre Banca poate conduce la întârzierea si/sau la refuzul de a da curs si/sau la oprirea executarii instructiunilor de plata sau a incasarii sumeloar și, respectiv, a decontarii tranzactiilor in și din contul/conturile Clientului si/sau, dupa caz, la refuzul Bancii de a pune fondurile la dispozitia Clientului (inclusiv refuzul Bancii de a da curs solicitarii Clientului de retragere in numerar a unor sume de bani din

contul/conturile sale) si/sau la incetarea relatiei de afaceri cu Clientul. Pentru acoperirea cheltuielilor cauzate Bancii de luarea oricareia dintre masurile anterior mentionate, Clientul este de acord sa achite Bancii comisionul pentru operatiuni suplimentare prevazut in lista de "Tarife si Comisioane" in vigoare la data respectiva.

**Banca, in conditiile legii, nu va putea fi tinuta raspunzatoare pentru nicio masura/ operatiune luata/efectuata in conformitate cu prevederile prezentei Clauze 17.1 și nici nu va compensa Clientul pentru vreo dauna in legatura cu astfel de masuri/operatiuni**, Clientul declarand prin prezenta ca isi exprima acordul/consimtamantul sau expres si irevocabil cu prevederile acestei clauze, Banca urmand sa procedeze in acest fel.

17.2 In cazul in care Clientul are debite fata de Banca, din orice motiv, **Banca este autorizata irevocabil si neconditionat, sa stinga aceste datorii prin compensarea cu orice suma pe care Banca i-o datoreaza**, inclusiv prin debitarea oricarui alt cont deschis la Banca, inclusiv cont de depozit la data scadentei acestuia, fara a fi necesara permisiunea prealabila a Clientului. In acest caz, daca se debiteaza un cont al Clientului denominat intr-o alta valuta decat valuta datoriei catre Banca, aceasta va efectua schimbul valutar utilizand cursul de schimb al Bancii, la data efectuării conversiei. Compensarea reciproca a soldurilor conform acestei clauze opereaza in temeiul prezentelor CGA si a prevederilor Codului Civil. Banca are dreptul sa incaseze comisioanele si spezele bancare datorate de catre Client fata de Banca sau fata de terte banci, inclusiv toate cheltuielile cuvenite provenite din relatiile sale cu Clientul, ca de exemplu taxele si comisioanele pentru asigurare, telefon, fax, curier, taxe de expediere prin posta, orice sume platite de Banca pentru achitarea taxelor percepute de Registrul Comertului pentru eliberarea de extrase cuprinzand informatii despre Client si Imputernicit si/sau orice alte cheltuieli provenite din relatiile Clientului cu Banca, fara consimtamantul prealabil al Clientului.

17.3 In cazul in care un cec remis la incasare a fost decontat de Banca sau de banci corespondente acesteia inainte de incasare, iar, ulterior, se constata ca cecul nu a fost onorat, Clientul va restitui Bancii suma respectiva, **Banca fiind autorizata sa o recupereze fara acordul prealabil al acestuia. Nerestituirea sumei cuventite are caracter de frauda.**

17.4 Suplimentar fata de orice alte situatii prevazute in prezentele CGA, **Banca este autorizata sa execute tranzactii de schimb valutar fara permisiunea Clientului in urmatoarele situatii:**

- pe baza unei hotarari judecatoresti definitive si executorii sau pe baza unui alt titlu, in conformitate cu prevederile legii;
- pentru acoperirea unor dobanzi, speze, comisioane sau alte debite inregistrate de Client fata de Banca.

## 18. Ordinea de recuperare a debitelor

18.1 **Orice sume incasate in temeiul contractelor incheiate de Banca cu Clientul vor fi utilizate, daca Banca nu decide altfel, pentru acoperirea datoriilor Clientului fata de Banca in ordinea vechimii (cele mai vechi vor fi**

primele incasate), iar in cazul datoriilor cu vechime egala se va aplica urmatoarea ordine: a) costuri cu inregistrarea ipotecilor mobiliare, dupa caz, in registrele de publicitate, cheltuieli de judecata si de executare, precum si, dupa caz costuri legate de asigurarile aferente produsului de baza, b) comisioane, taxe si alte cheltuieli datorate Bancii, c) dobanzi penalizatoare, d) dobanzi restante, e) credite/imprumuturi restante, f) dobanzi curente si g) credite /imprumuturi curente.

## 19. Extrase de cont

19.1 Operatiunile efectuate in conturile Clientului vor fi reflectate in extrasele de cont care constituie o dovada valabila in cadrul oricaror proceduri judiciare sau de alta natura dintre Banca si Client.

19.2 Banca va furniza lunar Clientului persoana fizica un extras de cont gratuit, pe suport hartie sau in alta forma indicata expres de catre acesta, pe care acesta il poate obtine si prin unitatile teritoriale ale Bancii de unde acesta il poate ridica. Se poate conveni ca aceste informatii sa fie transmise sau facute disponibile, in mod periodic, cel putin o data pe luna, intr-o modalitate aleasa de Client si acceptata de Banca, astfel incat Clientul sa poata stoca si reproduce informatii identice. Clientii pot renunta la dreptul prevazut mai sus numai printr-o solicitare expresa formulata in acest scop, cu indicarea altei modalitati gratuite de informare. In cazul in care Clientul solicita informatii suplimentare sau intr-un mod mai frecvent, sau prin alte mijloace de comunicare fata de cele agreeate prin documentatia contractuala, Banca poate percepe un pret.

19.3 Banca pune la dispozitia Clientului persoana juridica, prin unitatile sale teritoriale, extrasele de cont ori de cate ori sunt inregistrate operatiuni in conturile acestuia.

## 20. Depozite

20.1 Clientul poate solicita Bancii constituirea de depozite la termen din disponibilul aflat in Contul sau curent. Depozitul la termen se constituie in baza unui contract specific incheiat intre Client si Banca.

20.2 Acceptarea de catre Banca a constituirii unui depozit implica obligatia acesteia de a restitui fondurile, la solicitarea Clientului, in orice moment, cu o notificare prealabila a Bancii pentru sume care depasesc limita stabilita. Retragerea oricaror sume din depozit inainte de scadenta depozitului duce la pierderea dobanzii pentru depozitul respectiv. In astfel de cazuri Banca plateste dobanda de cont curent pentru sumele constituite initial ca depozite, exceptie facand anumite tipuri de depozit mentionate in contractele specifice.

20.3 In cazul in care depozitul expira intr-o zi nelucratoare, scadenta acestuia se considera a fi prima zi bancara lucratoare ulterioara zilei scadentei.

20.4 Depozitele constituite sunt garantate in conditiile si limitele prevazute de lege.

20.5 Conform legislatiei in materie fiscala, Clientul datoreaza impozit pentru veniturile obtinute din depozite, Banca urmand sa faca retinerea la sursa (daca este cazul) sau sa ia orice masura impusa de lege pentru aceasta.

20.6 **Banca isi rezerva dreptul de a revizui in orice moment suma minima sau maxima a depozitului, nivelul maxim al depunerilor ulterioare, nivelul dobanzilor si al**

**comisioanelor practicate, durata preavizului (pentru situatiile care necesita preaviz, precum si termenul de ridicare de numerar).**

20.7 Banca va comunica aceste modificari care vor deveni opozabile prin afisarea acestora la sediile unitatilor teritoriale ale Bancii si se vor aplica de la data afisarii.

20.8 Clientul si Banca agreeaza ca dovada afisarii modificarilor contractelor specifice depozitelor la termen va putea fi facuta cu orice document/evidenta produsa de Banca.

## 21. Dobanzi aferente disponibilitatilor din conturi curente

21.1 La disponibilitatile din contul curent, pentru sume peste nivelul minim stabilit, Banca va calcula si inregistra in contul Clientului dobanda la vedere calculata la soldul creditor al contului, pentru numarul efectiv de zile din luna (cuprins intre 1 si 31), raportat la un an calendaristic de 365 de zile.

21.2 Conturile curente evidentiaza intotdeauna un sold creditor. In cazul in care, in mod exceptional, este evidentiat tehnic in contul Clientului un sold debitor, Clientul intelege si accepta faptul ca acesta nu reprezinta un credit acordat de Banca si nu ii confera dreptul de a mentine aceasta pozitie de debit sau de a o reinnoi. Existenta unui asemenea sold debitor constituie pentru Banca o creanta a carei plata este scadenta integral de la data evidentierii in cont, fara a fi necesara o solicitare din partea Bancii sau punerea in intarziere a Clientului.

21.3 Pentru soldul debitor al contului curent provenit din descoperit de cont neautorizat, Banca percepe o dobanda penalizatoare (reflectand prejudiciul, direct si indirect, suferit de Banca ca urmare a soldului debitor neautorizat), calculata zilnic la soldul debitor al contului, pentru numarul efectiv de zile din luna, raportat la un an calendaristic de 365 de zile.

21.4 Ratele dobanzii si nivelul minim al disponibilitatilor pentru care Banca calculeaza si inregistreaza dobanda sunt stabilite de catre Banca si transmise Clientilor, conform dispozitiilor legale si sunt inclusiv afisate la loc vizibil la unitatile teritoriale ale Bancii sau pe pagina de internet a Bancii.

21.5 Dobanzile practicate de Banca cu privire la disponibilitatile existente in cont vor fi calculate pe baza soldului creditor al contului Clientului la sfarsitul fiecarei zile si vor fi platite periodic in conformitate cu regimul aplicabil respectivului tip de cont si la rata dobanzii aplicabila acestuia.

21.6 Modalitatea de calcul a dobanzii creditoare/ debitoare pentru conturile curente este urmatoarea:

$D = S \times Rd \times n/N$ , unde:

D - dobanda calculata

S - soldul contului curent

Rd - procentul anual de dobanda

n - numarul efectiv de zile din luna

N - numarul efectiv de zile din an

## **22. Modificarea ratei dobanzii pentru disponibilitatile din conturile curente**

**22.1 Rata dobanzii si nivelul dobanzilor penalizatoare pot fi modificate periodic de catre Banca**, in functie de evolutia pietei financiar bancare, si devin aplicabile pentru clientii persoane fizice in termen de 2 luni de la comunicarea modificarilor, conform Legii, fiind si afisate la sediile unitatilor teritoriale ale Bancii si pe pagina de internet a Bancii. In aceasta perioada, Clientul persoana fizica are posibilitatea de a notifica Banca cu privire la neacceptarea respectivelor modificari. Clientul persoana fizica are dreptul sa denunte unilateral relatia contractuala cu Banca, fara costuri, cu efect de la data propusa pentru aplicarea modificarilor. In caz contrar, se considera ca Clientul a acceptat modificarile propuse, conform prevederilor legale in materie.

**22.2** In cazul Clientilor persoane juridice, modificarile devin aplicabile in ziua urmatoare datei comunicarii acestora de Banca si vor fi disponibile la sediile unitatilor teritoriale ale Bancii si pe pagina de internet a Bancii.

**22.3** Modificarile ratelor dobanzii pot fi aplicate imediat in cazul in care aceste modificari sunt mai avantajoase pentru Client.

## **23. Inchiderea conturilor si denuntarea unilateral a relatiei contractuale cu Banca**

**23.1** Raportul juridic dintre Banca si Client va putea inceta intr-unul din urmatoarele moduri:

- a. prin acordul dintre Banca si Client, cu efect de la data agreata de parti;
  - b. prin denuntare unilateral a de catre Banca sau de catre Client, conform prevederilor privind denuntarea unilateral a din prezentele CGA;
  - c. de indata ce Banca a luat la cunostinta despre decesul Clientului, va putea sista accesul la sumele aflate in cont pana la prezentarea certificatului de mostenitor de catre persoanele avand aceasta calitate; contul va fi inchis la data la care Banca transfera moștenitorilor/ succesorilor Clientului soldul contului acestuia;
- prin alte modalitati conform legislatiei in vigoare.

**23.2** Clientul poate denunta unilateral relatia contractuala cu Banca printr-o notificare adresata Bancii in scris, la sediul Bancii sau prin canalele securizate puse la dispozitie de catre Banca, cu 30 de zile inainte. Clientul nu poate denunta relatia contractuala in cazul in care asupra conturilor s-a dispus masura indisponibilizarii in conditiile legii, daca clientul are debite fata de Banca sau sume in curs de decontare. In acest caz, inainte de incetarea relatiei contractuale Clientul trebuie sa isi achite integral debitele restante catre Banca. Comisioanele percepute periodic pentru serviciile de plata sunt suportate de catre Client proportional cu perioada care preceda incetarea relatiei contractuale. In cazul in care comisioanele sunt platite in avans, acestea sunt rambursate proportional.

**23.3** In cazul in care impotriva Clientului este deschisa procedura insolventei sau a falimentului, administratorul judiciar/lichidatorul judiciar este singurul in masura sa solicite inchiderea conturilor deschise pe numele Clientului.

**23.4 Banca are dreptul sa inceteze (denunte unilateral) orice relatie de cont cu Clientul persoana fizica (sau intreaga relatie contractuala), in baza unei notificari**

**prealabile transmise cu 2 luni inainte, fara sa fie obligata sa prezinte motivele deciziei sale. In cazul Clientilor persoane juridice, Banca are dreptul sa denunte unilateral orice relatie de cont cu acesta (sau intreaga relatie contractuala), in baza unei notificari prealabile transmise cu 15 zile inainte, fara sa fie obligata sa prezinte motivele deciziei sale. In cazul Clientilor persoane fizice detinatori ai unui cont de plati cu servicii de baza, Banca poate denunta unilateral relatia de cont (sau intreaga relatie contractuala), in conditiile prevazute de contractul specific aplicabil acestui produs. Prevederile acestei clauze nu aduc atingere dispozitiilor legale cu privire la nulitatea contractelor sau la imposibilitatea executarii acestora si nici a celor cu privire la dreptul partilor de a solicita incetarea relatiei contractuale ca urmare a neindeplinirii culpabile de catre o parte a obligatiilor contractuale.**

**23.5 Intre momentul notificarii incetarii raportului juridic si cel al incetarii efective, Clientul nu va efectua alte operatiuni decat cele necesare in vederea transferului catre conturi deschise pe numele sau la alte institutii de credit/ retragerii sumelor din conturile sale in scopul lichidarii soldurilor acestora, cu exceptia cazurilor in care Banca va consimti altfel si in conformitate cu prevederile legale in materie.**

**23.6 Incetarea relatiei dintre Banca si Client, in conditiile in care Banca are informatii sau suspiciuni cu privire la modul de utilizare de catre Client a conturilor si a sumelor existente in acestea, precum si cu privire la desfasurarea de catre Client a unor activitati in afara legii, se poate realiza imediat de catre Banca.**

**23.7 Orice relatie contractuala de cont care a incetat intr-unul din modurile amintite in prezentul capitol va continua sa produca efecte pana in momentul in care toate sumele datorate de Client Bancii au fost platite si toate cecurile trase si neutilizate, precum si alte instrumente de plata au fost returnate Bancii, dar numai in acest scop.**

**23.8 Incetarea imediata a relatiei contractuale poate fi decisa de catre Banca, printr-o simpla notificare transmisa Clientului, fara indeplinirea altor formalitati, Clientul fiind de drept in intarziere, in conditiile legii, si in urmatoarele situatii:**

- (i) in cazul in care Clientul a furnizat informatii incorecte, incomplete, nereale;
- (ii) in situatia in care dupa deschiderea conturilor apar suspiciuni cu privire la scopul sau natura tranzactiilor derulate sau ordonate in legatura cu contul/conturile Clientului sau cand exista suspiciuni/ dispute/neclaritati/orice fel de probleme legate de verificarea identitatii beneficiarului real si/sau de provenienta fondurilor sau la calitatea Clientului de beneficiar al acestora, care nu pot fi solutionate;
- (iii) daca Clientul ajunge in una dintre situatiile de neindeplinire a obligatiilor fata de Banca sau daca a incalcat legislatia in vigoare;
- (iv) daca exista suspiciuni ale Bancii ca tranzactiile efectuate/ in curs/ ordonate de Client au ca scop spalarea de bani si/sau finantarea actelor de terorism si/sau savarsirea oricaror altor fapte prevazute de legea penala sau au legatura cu astfel de fapte (incluzand fara limitare situatiile in care pe

rolul organelor judiciare penale sau al instantelor de judecata exista dosare penale in legatura cu astfel de fapte, chiar daca cercetarile/ investigatiile/procedurile in acele dosare nu vizeaza in mod special persoana Clientului si chiar daca Clientul nu are nicio calitate in dosar in momentul in care Banca decide inchiderea conturilor Clientului/incetarea relatiei de afaceri cu acesta);

(v) daca Clientul intra sub incidenta Sanctiunilor Internationale, indiferent daca este vizat in mod direct sau indirect de aceste Sanctiuni Internationale, inclusiv prin utilizarea/punerea la dispozitie in mod direct sau indirect de fonduri care au ca obiect sau efect finantarea sau facilitarea activitatilor sau a relatiilor de afaceri cu o persoana sanctionate sau cu persoane situate intr-un teritoriu sub sanctiune sau care poate constitui, in orice fel, o incalcare a Sanctiunilor Internationale, sau daca exista riscul ca Banca sa intre sub incidenta Sanctiunilor Internationale.

(vi) daca Banca identifica un risc reputational ca urmare a continuarii relatiei contractuale cu Clientul;

(vii) relatii deficitare Banca - client;

(viii) Clientul arata lipsa de respect in atitudinea sa fata de Banca sau fata de functionarii Bancii.

**23.9 La inchiderea conturilor, Clientul trebuie sa predea Bancii documentele primite de la aceasta (cecuri, alte documente de plata etc).**

23.10. Ulterior inchiderii, Clientul poate solicita in scris deschiderea unui nou cont.

## **24. Raspunderea Bancii**

**24.1 Banca, in conditiile legii, nu va putea fi tinuta responsabila de orice dauna cauzata de evenimente care ar putea intrerupe, dezorganiza sau tulbura, chiar partial, serviciile Bancii, chiar daca aceste evenimente nu sunt cazuri de forta majora.**

**24.2 In mod expres, partile convin ca Banca nu va putea fi tinuta raspunzatoare, in conditiile legii, pentru nicio pierdere, prejudiciu sau intarziere suferita de Client ca urmare a unei masuri luate de institutiile/ autoritatile statului (incluzand dar fara a se limita la guvern sau orice agentie guvernamentala), nationalizare, expropriere, restrictii valutare, masuri ale unor organisme cu puteri de reglementare, Banca Nationala a Romaniei, conflicte de munca (indiferent daca implica personalul Bancii sau nu), boicoturi, virusi in sistemul informatic, conflicte internationale, actiuni violente sau armate, embargouri, acte de terorism, insurectie, defectiuni ale echipamentelor, intreruperi ale alimentarii cu energie electrica, evenimente naturale cu efecte negative majore, culpa furnizorilor, intarziere in executare si/ sau executare necorespunzatoare si/ sau neexecutare, partiala sau totala, de catre o terta parte la care s-a apelat in vederea executarii instructiunilor Clientului sau alte evenimente independente de controlul Bancii. In astfel de situatii, Banca va avea dreptul sa ia masurile necesare considerate rezonabile in vederea diminuarii efectelor nefavorabile asupra situatiei Clientului.**

**24.3 Cu exceptia unor dispozitii legale contrare, Banca va fi tinuta raspunzatoare numai pentru pierderile, costurile, prejudiciile aduse Clientului care reprezinta o consecinta directa si necesara a neexecutarii unei obligatii a Bancii**

**si numai cand acestea sunt cauzate cu intentie sau din culpa grava stabilita definitiv si irevocabil de catre instantele de judecata. Banca nu este raspunzatoare pentru prejudiciile cauzate Clientului dintr-o simpla imprudenta sau neglijenta.** Banca nu va raspunde pentru:

- a. neefectuarea sau efectuarea eronata a operatiunilor atunci cand dispozitiile Clientului/ Imputernicitului contin erori sau omisiuni;
- b. neefectuarea operatiunilor atunci cand aceste operatiuni contravin reglementarilor legale in vigoare la momentul efectuarii operatiunii sau bunelor moravuri sau care ar putea da nastere oricarui fel de risc in sarcina Bancii, inclusiv risc reputational; -
- c. operatiunile efectuate in baza unor dispozitii ale autoritatilor de stat sau ale altor autoritati indreptatite, in conditiile legii;
- d. **validitatea operatiunilor dispuse de Client/ Imputernicit, acesta din urma purtand responsabilitatea deplina asupra veridicitatii si legalitatii operatiunilor, fara a aduce atingere Clauzelor 11.22 si 11.23 de mai sus.**

Clientul va fi responsabil pentru:

- a. nerespectarea si neluarea in considerare a prevederilor prezentelor CGA;
- b. intarzierea si/sau neefectuarea platilor, prin neasigurarea in conturile sale a sumelor necesare efectuarii lor;
- c. intarzieri ale platilor (inclusiv consecintele aparute ca urmare a acestor intarzieri) efectuate de catre Banca ca urmare a unei intarzieri, erori sau transmisii incomplete a instructiunilor Clientului / Imputernicitului;
- d. erori ale operatiunilor efectuate de catre Banca ca urmare a unor erori, ordine sau instructiuni incomplete din partea Clientului/ Imputernicitului;
- e. calitatea, acuratetea si legalitatea datelor si a documentelor furnizate Bancii cu privire la imprumuturile/ creditele detinute, in lei sau in valuta, sau oricand o analiza este realizata pe baza acestor date in vederea acordarii de catre Banca a unei facilitati de creditare;
- f. nerespectarea obligatiilor asumate fata de Banca.

24.4 Banca va notifica Clientului, fara intarziere, orice eroare constatata in legatura cu operatiunile efectuate in conturile sale.

**24.5 Banca, in conditiile legii, nu va fi responsabila pentru pierderea oricaror cecuri, bilete la ordin, ordine de plata sau a oricaror altor instrumente de plata, care nu s-a produs din vina Bancii.**

**24.6 Banca nu isi asuma nicio responsabilitate in ceea ce priveste consecintele intarzierilor si/ sau pierderilor documentelor sau corespondentei si nici in ceea ce priveste deteriorarea sau alte erori ce se pot produce in timpul transportului/ transmisiei documentelor sau corespondentei respective.**

In situatii precum:

- a. intarzieri sau omisiuni in executarea unei plati,
- b. efectuarea eronata a unei operatiuni,
- c. neinregistrarea sau inregistrarea eronata a operatiunii, care nu se datoreaza culpei Clientului sau altor persoane

**Banca va raspunde numai in limita dobanzii legale calculate pentru valuta respectiva a platii, pentru numarul**

**de zile de intarziere.** In cazul Clientilor persoane fizice si cu exceptia operatiunilor indicate in Clauza 3.1 lit. f. pct. iii, Banca este raspunzatoare pentru toate pierderile cauzate, inclusiv pentru toate comisiunile de care este responsabila si pentru eventualele dobanzi aplicate Clientului persoana fizica, ca urmare a neexecutarii sau a executarii incorecte, inclusiv cu intarziere, a operatiunii de plata din cauze imputabile Bancii.

## 25. Cesiune

**25.1 Clientul nu isi poate cesiona drepturile si/sau obligatiile fata de Banca decat cu acordul scris prealabil al Bancii.**

**25.2 Banca poate sa cesioneze, total sau partial, drepturile si/sau obligatiile sale fata de Client unui tert ales de Banca, iar Clientul este de acord in mod expres cu o astfel de cesiune.**

## 26. Modificari ale Conditiiilor Generale de Afaceri

**26.1 Banca isi rezerva dreptul sa modifice, in tot sau in parte, prezentele CGA si/sau contractele specifice produselor/ serviciilor oferite de Banca si/sau Tarifele si Comisiunile Bancii, precum si tarifele si comisiunile stabilite in orice document aplicabil unor produse sau servicii bancare specifice.**

**26.2** Orice modificare va fi propusa Clientului persoana fizica cu cel putin 2 (doua) luni inainte de data aplicarii acesteia. In aceasta perioada, Clientul persoana fizica are posibilitatea de a notifica Banca cu privire la neacceptarea respectivelor modificari. In lipsa unei asemenea notificari, se considera ca, Clientul persoana fizica a acceptat modificarile propuse. Clientul persoana fizica are dreptul sa denunte unilateral fara costuri (in conditiile mentionate in prezentele CGA) contractele incheiate cu Banca, cu efect de la data propusa pentru aplicarea modificarilor. In acest caz, inainte de incetarea relatiei contractuale, Clientul trebuie sa isi achite integral debitele restante catre Banca.

**26.3** In cazul Clientului persoana juridica modificarile devin aplicabile in ziua urmatoare datei comunicarii acestora de catre Banca.

**26.4** Noile versiuni ale oricarui dintre documentele mai sus mentionate, care vor inlocui in tot sau in parte documentele anterioare, vor fi transmise Clientilor prin unitatile teritoriale ale Bancii, afisate pe pagina de internet a Bancii la adresa [www.firstbank.ro](http://www.firstbank.ro), puse la dispozitia Clientilor la cerere si, dupa caz, furnizate conform prevederilor legale. Oricare dintre versiunile anterioare ale documentelor mai sus mentionate sunt disponibile pe site-ul Bancii la adresa [www.firstbank.ro](http://www.firstbank.ro)

**26.5** Termenul de doua luni pentru aplicarea modificarilor nu este incident in cazul modificarilor contractuale impuse prin aplicarea unor noi prevederi legale, modificari care se aplica la data intrarii in vigoare a reglementarilor respective.

## 27. Notificari

**27.1** Orice notificare/comunicare/transmitere de informatii si documente adresata Clientului de catre Banca va fi considerata valabil indeplinita daca va fi efectuata in scris, in limba romana sau engleza, dupa caz, si transmisa Clientului in oricare din urmatoarele modalitati:

- a. Prin posta/servicii de curierat rapid la adresa de corespondenta declarata de Client in ultimul formular de date personale, caz in care se va considera primita in termen de 5 (cinci) zile lucratoare de la data mentionata pe documentul de expediere confirmat de catre oficiile postale/curierat;
- b. Prin posta electronica la adresa de e-mail a Clientului comunicata de acesta Bancii, caz in care se considera primita la data transmiterii corespondetei;
- c. Prin predare directa sub semnatura de primire si nr. de inregistrare ori prin punerea la dispozitia Clientului in unitatile teritoriale ale Bancii, caz in care se considera primita conform datei de inregistrare la predare/punere la dispozitie;
- d. Prin postarea pe pagina de internet a Bancii ori prin intermediul serviciului de internet banking, caz in care se considera primita la data postarii/afisarii;
- e. Prin mesaj SMS transmis la numarul de telefon comunicat de Client Bancii, caz in care se considera primita la data transmiterii corespondetei;
- f. Prin notificari transmise pe dispozitivul mobil al Clientului de tipul push notification (mesaj transmis clientului pe dispozitivul mobil, generat din aplicatia de Mobile Banking), caz in care se considera primita la data transmiterii corespondetei.

## 28. Comunicare

**28.1 Clientul se va adresa Bancii, in limba romana sau in limba engleza (in cazul Clientilor care nu cunosc limba romana),** prin oricare din canalele securizate de mai jos, inclusiv in cazul unei suspiciuni de fraudă sau al unei fraude reale sau in cazul unor amenintari la adresa securitatii oricarui produs sau serviciu pus la dispozitia Clientului:

- a. adresa scrisa depusa sau trimisa printr-un mijloc admis legal care asigura transmiterea adresei si confirmarea primirii acesteia, la unitatile teritoriale ale Bancii sau la sediul central al acesteia;
- b. prin e-mail, pe adresa: [office@firstbank.ro](mailto:office@firstbank.ro);
- c. prin intermediul website-ului Bancii: [www.firstbank.ro](http://www.firstbank.ro);
- d. prin intermediul platformei de mobile banking sau internet banking;
- e. telefonic, la urmatoarele numere de telefon: 021/303.69.69 si la 0800.801.802;
- f. pe fax, la urmatorul numar: 021/303.69.68.

## 29. Reclamatii

**29.1** Cu exceptia situatiilor in care prevederile legale sau prezentele CGA prevad un termen mai scurt, orice reclamatie scrisa a Clientului cu privire la activitatea bancii, calitatea produselor sau serviciilor prestate de catre Banca este procesata intr-un termen de 30 de zile, Clientul urmand sa fie informat despre masura luata, prin orice mijloc de informare agreeat in prezentele CGA si/ sau in contractele specifice. In cazul plangerilor Clientilor legate de operatiunile de plata care intra sub incidenta Legii privind serviciile de plata, Banca va depune toate eforturile pentru a raspunde la acestea, pe suport de hartie sau pe un alt suport durabil, conform optiunii

Clientului, cu conditia ca adresa de corespondenta electronica (e-mail) si numarul de telefon ale acestuia sa fie declarate in relatia cu Banca. Raspunsul Bancii va aborda toate punctele aduse in discutie, intr-un interval de timp corespunzator, dar nu mai tarziu de 15 Zile bancare lucratoare de la data primirii plangerii. In situatii exceptionale, in cazul in care raspunsul nu poate fi dat in termen de 15 Zile bancare lucratoare din motive independente de vointa Bancii, Banca va transmite un raspuns provizoriu, in care va indica, in mod clar, motivele pentru care raspunsul la plangere va ajunge cu intarziere si va preciza termenul in care Clientul va primi raspunsul definitiv. In toate situatiile, termenul pentru primirea raspunsului final nu va depasi 35 de Zile bancare lucratoare de la data primirii plangerii.

29.2 Fara a aduce atingere clauzelor 30.2 si 30.3 de mai jos, Clientul persoana fizica nemulțumit de modul de solutionare a reclamatiiilor de catre Banca se poate adresa Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor ([www.anpc.ro](http://www.anpc.ro)), iar Clientul persoana juridica Agentiei Nationale de Administrare Fiscala. In contextul operatiunilor de plata care intra sub incidenta Legii privind serviciile de plata, pentru reclamatiiile care au vizat, de exemplu, aspecte legate de Autentificarea Stricta a Clientului, servicii de confirmare a disponibilitatii fondurilor conform Clauzei 11.5 din aceste CGA, Servicii de Initiere a Platii, Servicii de Informare cu privire la Conturi sau incidente de securitate legate de plata, Clientul se poate adresa Bancii Nationale a Romaniei.

### 30. Legea aplicabila

30.1 Prezentele CGA, precum si contractele specifice produselor/ serviciilor Bancii vor fi guvernate de si interpretate conform legii romane.

30.2 **In cazul clientilor persoane fizice**, orice disputa intre Banca si Client, care deriva din raportul contractual al acestora, urmand a fi solutionata de instantele competente. Fara a aduce atingere dreptului Clientului de a se adresa justitiei, Bancii Nationale a Romaniei, sau de a sesiza **Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor** (cu sediul in B-dul Aviatorilor 72, sector 1, Bucuresti, e-mail: [office@anpc.ro](mailto:office@anpc.ro), [www.anpc.ro](http://www.anpc.ro)), Clientul are posibilitatea de a recurge la procedurile de solutionare alternativa a litigiilor administrate de **Centrul de solutionare alternativa a litigiilor in domeniul bancar** (CSALB - Str. Sevastopol nr. 24, Sector 1, Bucuresti, tel.: 0219414, e-mail: [office@csalb.ro](mailto:office@csalb.ro), [www.csalb.ro](http://www.csalb.ro)) potrivit Ordonanței Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, cu modificările ulterioare sau **la mediere**, ca mecanism extrajudiciar de solutionare amiabila a neinteleggerilor derivate din prezentul Contract, conform Legii nr. 192/2006 privind medierea si organizarea profesiei de mediator, cu modificarile ulterioare. Clientul poate apela la mediere atat inaintea declansarii unui litigiu la instanta competenta, cat si in cursul derularii unui astfel de proces, in conditiile legii, prin contactarea unui mediator autorizat, cuprins in Tabloul Mediatorilor Autorizati, disponibil pe pagina de internet a Consiliului de Mediere ([www.cmediere.ro](http://www.cmediere.ro)) si pe cea a Ministerului Justitiei ([www.just.ro](http://www.just.ro)).

30.3 In cazul clientilor persoane juridice, disputele dintre parti vor fi solutionate pe cale amiabila iar, daca acest lucru

nu este posibil, clientii persoane juridice se pot adresa Bancii Nationale a Romaniei sau Agentiei Nationale de Administrare Fiscala, instanțelor judecatoresti competente din municipiul Bucuresti, cu exceptia cazului in care prevederile legale in vigoare stabilesc competenta exclusiva a altor instante. Aceasta clauza nu va limita inasa dreptul Bancii de a alege o alta instanta judecatoreasca pentru solutionarea disputelor intre parti, in conformitate cu prevederile legale. Actionand ca reclamant, Banca va putea, daca este cazul, sa supuna litigiul spre solutionare nu numai in fata instanțelor romane, dar si a uneia straine care are jurisdicție asupra Clientului. Fara a se aduce atingere dreptului Clientilor de a initia actiuni in justitie ori de a sesiza Banca Nationala a Romaniei, sau, dupa caz, Agentia Nationala de Administrare Fiscala, Clientii pot recurge la procedura medierii, conform Legii nr. 192/2006 privind medierea si organizarea profesiei de mediator, cu modificarile ulterioare.

30.4 Clientul declara ca i s-a atras atentia si accepta mod expres fiecare clauza care ar putea fi considerata neuzuala din cadrul prezentelor CGA (respectiv Clauza 1.6, Clauza 1.7, Clauza 5.1, Clauza 6.2, Clauza 6.3, Clauza 6.4, Clauza 6.5, Clauza 6.6, Clauza 6.11, Clauza 7.8, Clauza 7.12, Clauza 7.13, sectiunea 8, Clauza 9.2, Clauza 9.4, Clauza 9.5, Clauza 9.6, Clauza 10.2, Clauza 10.3, Clauza 10.4, Clauza 11.2, Clauza 11.8, Clauza 11.10, Clauza 11.11, Clauza 11.12, Clauza 11.13, Clauza 11.21, Clauza 11.20, Clauza 11.26, Clauza 11.27, Clauza 11.28, Clauza 11.29, Clauza 12.7, Clauza 12.12, Clauza 12.18, Clauza 12.21, Clauza 12.29, Clauza 12.32, Clauza 12.41, Clauza 12.43, Clauza 13.2, Clauza 13.3, Clauza 13.4, Clauza 14.1, Clauza 14.2, Clauza 14.4, Clauza 15.3, Sectiunea 17, Sectiunea 18, Clauza 20.6, Clauza 20.7, Clauza 20.8, Clauza 21.3, Clauza 21.4, Clauza 21.5, Clauza 22.1, Clauza 22.2, Clauza 23.1, Clauza 23.4, Clauza 23.5, Clauza 23.6, Clauza 23.7, Clauza 23.8, Clauza 23.9, Sectiunea 24, Sectiunea 25, Sectiunea 26, Sectiunea 28) si este in deplina cunostinta de cauza asupra avantajelor si riscurilor pe care le presupun respectivele clauze.

30.5 In cazul in care orice prevedere din prezentele CGA, precum si din cadrul contractelor specifice produselor/ serviciilor Bancii este sau devine la un moment dat ilegala, nevalabila sau neexecutabila conform legii aplicabile, toate celelalte clauze raman neafectate si valabile.

30.6 Cu exceptia unor dispozitii contrare din aceste CGA si a prevederilor legale imperative, Banca si Clientii persoane juridice convin expres ca acestora nu li se aplica prevederile Titlurilor III si IV din Legea privind serviciile de plata.

30.7 Prezentele CGA sunt incheiate pe durata nedeterminata si vor fi aplicabile pe toata perioada de derulare a relatiei contractuale dintre Banca si Client. Cu exceptia situatiei in care se agreeaza altfel, pe durata relatiei contractuale, comunicarea dintre Banca si Client se va desfasura in limba romana. Prezentele CGA impreuna cu lista de Tarife si Comisioane au fost puse la dispozitia Clientului in limba romana. In cazul in care documentele au fost puse la dispozitia Clientului in format bilingv in limba romana si in limba engleza, in caz de neconcordante, varianta in limba romana va prevala.

Prezentele CGA inlocuiesc Conditiiile Generale de Afaceri anterioare ale Bancii.