

GHID PRIVIND SERVICIUL DE SCHIMBARE A CONTURILOR

Serviciul de schimbare a conturilor iti permite transferul serviciilor de plata de la orice prestator de servicii de plata de pe teritoriul Romaniei (PSP anterior / Banca veche) la First Bank (PSP destinatar/ Banca noua), in baza unei cereri complete de Autorizare.

Serviciul de schimbare a conturilor este gratuit. Costurile serviciilor legate de transferul soldului, activarea si dezactivarea ordinelor de plata programata, a mandatelor de direct debit, inchiderea contului de plati sunt cele valabile in conditiile contractuale semnate cu PSP anterior.

Prezentul ghid contine etapele si procedurile de urmat de catre clientul persoana fizica, precum si rolurile celor doi prestatori de servicii de plata implicati in furnizarea Serviciului de schimbare a conturilor.

In cadrul acestui ghid, First Bank (FIRST BANK) va avea calitatea de PSP destinatar/ Banca noua.

SERVICII DE PLATA CE LE POTI TRANSFERA LA FIRST BANK:

- ✓ mandatele de debitare direct pentru plata facturilor de utilitati,
- ✓ ordinele de plata programata (Standing Order)
- ✓ incasarile recurente (ex. salariu, chirie, pensie, prestatii sociale)
- ✓ orice sold pozitiv ramas in vechiul cont.

Mai mult decat atat, pe langa transferul serviciilor, poti solicita si inchiderea contului curent deschis la banca anterioara, fara alte formalitati.

TERMENI UTILIZATI

- ✓ **Autorizarea – Autorizarea privind schimbarea contului de plati** prin care solicitati transferul serviciilor de plata detinute la PSP anterior , intr-un cont deschis in aceeași valuta la FIRST BANK
- ✓ **Data executarii** - data la care FIRST BANK si PSP anterior trebuie sa execute instructiunile de transfer mentionate de tine in Autorizare. Aceasta data **nu este niciodata mai mica de 13 zile lucratoare bancare de la data primirii de catre FIRST BANK a cererii complete de Autorizare.**

Nota: In cazul transferului **incasarilor recurente de la Platitori care sunt institutii publice** din Romania (ex. Case de pensii, agentii plata prestatii sociale – alocatii, ajutor de somaj etc.), avand in vedere durata procesarii informatiilor in sistemele acestor institutii, iti recomandam ca Data executarii **sa nu fie la mai puțin de 60 de zile calendaristice de la data primirii de catre FIRST BANK a cererii complete de Autorizare.**

- ✓ **PSP anterior** (Banca veche) - Prestatorul de servicii de plati din Romania la care ai deschis contul de plati anterior si care efectueaza, in baza Autorizarii, transferul serviciilor de plata si a informatiilor referitoare la cont si la operatiunile de plata efectuate prin acesta.
- ✓ **PSP destinatar** (Banca noua) – prestatorul de servicii de plata caruia i se transfera informatiile necesare pentru efectuarea schimbarii conturilor.

ETAPELE PROCESULUI

Serviciul de schimbare a conturilor se desfasoara in cativa pasi, fiind necesara din partea ta o singura vizita in una dintre unitatile teritoriale FIRST BANK, iar de restul ne ocupam noi.


Înainte de a opta pentru transferul serviciilor aferente contului deschis de la un alt prestator de servicii de plată aflat pe teritoriul României, la FIRST BANK, trebuie să te asiguri că FIRST BANK îți poate oferi produsele și serviciile pe care dorești să le transferi. (de exemplu: Standing Order oferit de FIRST BANK este doar intrabancar, dar Banca îți oferă posibilitatea de seta plăți recurente interbancare prin serviciul de internet banking - winbank)

Dacă ești informat că produsele și serviciile sunt disponibile, atunci este necesar să completezi documentele necesare deschiderii contului de plăți în valută specifică, dacă nu îl ai deja deschis și **Autorizarea privind schimbarea contului de plăți**, formular prin care împuternicești FIRST BANK să parcurgă toți pașii necesari pentru transferarea serviciilor de plată de la PSP anterior. Serviciile se vor transfera la data executării menționate de tine în Autorizare.

Procesul de schimbare a contului de plăți va putea fi inițiat după completarea corectă și completă a Autorizării și semnarea acesteia de către Client și Banca.

Informațiile necesare pentru a completa Autorizarea:

- ✓ Codul IBAN și valută Contului de plăți anterior deschis la PSP anterior;
- ✓ Dacă transferați ordinele de plată programată, este necesar să completezi în Secțiunea II a Autorizării: denumire Beneficiar, Cont/Cod IBAN Beneficiar, banca la care este deschis contul Beneficiarului, frecvența plății (zilnic, săptămânal, lunar, semestrial, trimestrial, bi-annual, anual), Ziua plății (1-31), suma și valută plății;
- ✓ Dacă transferați mandatele de debitare directă pentru plată facturilor de utilități, este necesar să completezi în Secțiunea II a Autorizării: denumire Beneficiar, Cont/Cod IBAN Beneficiar sau Identificator Creditor (doar în cazul DD interbancar) și valută acestuia, Cod de identificare la Beneficiar (cod abonat, nr. polita, cod client, cod facturare etc.), suma maximă, persoana în numele căreia se face plată;
- ✓ Dacă dorești ca PSP anterior să nu mai accepte încasări prin transfer credit (Incasări recurente - ex. salariu, chirie, pensie, prestații sociale), este necesar să completezi în Secțiunea II a Autorizării: denumire Plator, Cont/Cod IBAN plator și valută contului;
 - În cazul încasărilor recurente de la Platori care sunt instituții publice din România, la completarea cap.3 din Secțiunea II din Autorizare nu este necesară indicarea IBAN plator.
- ✓ În cazul în care alegi ca FIRST BANK să notifice platatorii care efectuează plăți recurente /beneficiarii de plăți prin debit direct menționați în Autorizare este important să furnizezi datele de contact complete ale acestora, necesare notificării.
- ✓ În cazul în care alegi să notifici tu platatorii care efectuează plăți recurente /beneficiarii de plăți prin debit direct menționați în Autorizare, ti se vor pune la dispoziție la momentul primirii Autorizării de către FIRST BANK de scrisori standard pentru informarea acestora cu detaliile noului cont de plăți.

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

Ziua A – este data primirii Autorizării complete de către FIRST BANK.

După verificarea și semnarea Autorizării, ti se va înmâna o copie a acesteia, alături de scrisori standard pentru informarea tertilor cu detaliile noului cont de plăți (platatorii care efectuează plăți recurente în contul de plăți al clientului/ beneficiarii în cazul plăților prin debit direct și/sau ordine de plată programată), în cazul în care ai optat astfel.

Ziua B = A + maxim 2 zile lucratoare - este termenul maxim pana la care FIRST BANK solicita PSP anterior sa execute dispozitiile prevazute In Autorizare.

Ziua C = B + maxim 5 zile lucratoare - este termenul maxim pana la care PSP anterior raspunde solicitarii FIRST BANK din Ziua B, punand la dispozitie, in functie de dispozitiile marcate de tine in Autorizare:

- ✓ lista cu ordinele de plata programata indicate
- ✓ informatiile disponibile privind mandatele de debitare direct indicate;
- ✓ informatii disponibile cu privire la Incasarile recurente si platile prin debitare directa aferente mandatelor indicate, executate In ultimele 13 luni.

Informatiile iti vor fi transmise de catre PSP anterior si tie in situatia in care ai solicitat in mod expres aceasta in Autorizare.

Este de asemenea termenul maxim pana la care poti renunta la Autorizare. In cazul in care decizi sa renunti la Autorizare, ai la dispozitie formularul "**Anulare autorizare privind schimbarea contului de plati**", formular pe care il poti depune atat la sediul FIRST BANK cat si la sediul PSP anterior.

Ziua D = C + maxim 5 zile lucratoare - este termenul maxim pana la care FIRST BANK efectueaza urmatoarele actiuni:

- ✓ informeaza tertii (platitorii care efectueaza plati recurente in contul de plati al clientului; beneficiarii in cazul platilor prin debit direct si/sau ordine de plata programata), mentionati in Autorizare in legatura cu detaliile contului de plati detinut FIRST BANK si transmite acestora o copie a Autorizarii (Sectiunea 1), in cazul in care nu ai optat sa ii informezi personal.
 - Este necesar sa furnizezi datele de contact complete ale acestora la momentul semnarii Autorizarii sau in maxim 5 zile lucratoare de la data Autorizarii, in caz contrar iti revine obligatia de a ii informa personal.
 - In cazul incasarilor recurente de la agentii plata prestatii sociale (ex. alocatii, ajutor de somaj etc.), informarea platitorului se poate realiza doar de catre tine
- ✓ efectueaza pregatirile necesare pentru a accepta debitarile directe incepand cu data indicata in Autorizare;
- ✓ stabileste, ordinele de plata programata pentru transferurile de credit solicitate in Autorizare

Ziua E = F - 1 zi lucratoare

PSP anterior anuleaza serviciile de debit direct si/sau ordine de plata programata mentionate in Autorizare.

Ziua F = Ziua A + minim 13 zile lucratoare = Data executarii transferului, completata in Autorizare, la care se executa urmatoarele:

- FIRST BANK:
 - ✓ executa ordinele de plata programata, daca sunt indicate in Autorizare;
 - ✓ seteaza mandatele de debitare directa indicate in Autorizare
- PSP anterior:
 - ✓ nu mai accepta Incasarile recurente mentionate in Autorizare;
 - ✓ nu mai accepta instructiunile de debitare directa aferente mandatelor de debitare directa indicate in Autorizare

- ✓ transfera soldul disponibil din contul de plati deschis la PSP anterior in contul de plati de la FIRST BANK
- ✓ inchide contul de plati, cu exceptia urmatoarelor situatii:
 - ai obligatii restante in legatura cu contul de plati in cauza.
 - contul de plati este utilizat pentru alte servicii contractate de catre tine – exemplu: credit, card de credit, descoperit de cont, depozite, produse de investitii, inclusiv plati prin cecuri, cambii sau bilete la ordin
 - contul de plati este poprit sau indisponibilizat, conform prevederilor legale, pentru indeplinirea de catre tine a unor obligatii asumate fata de PSP anterior / terti.

In situatia in care contul nu poate fi inchis PSP anterior te va informa, cu indicarea motivului. Odata cu inchiderea contului de plati, inceteaza si contractele legate de furnizarea produselor si serviciilor de plata, inclusiv cele de debitare directa, ordine de plata programata, card de debit, servicii de comunicare electronic de tip Internet Banking, Mobile Banking etc

PROCEDURI DE SOLUTIONARE EXTRAJUDICIARA A DIFERENDELOR

In vederea solutionarii eventualelor dispute cu Banca, ai posibilitatea de a te adresa Centrului de Solutionare Alternativa a Litigiilor In Domeniul Bancar, cu sediul in Bucuresti, Str. Sevastopol, nr.24, sector 1, Telefon: 021 9414, e-mail office@csalb.ro , site web www.csalb.ro

De asemenea poti depune reclamatii la Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorului (ANPC) Bucuresti, Bulevardul Aviatorilor nr. 72, sector 1, cod postal 011865, Telefon: 021 9551, e-mail: cabinet@anpc.ro , site www.anpc.gov.ro sau la unitatile sale teritoriale.

In plus, ai posibilitatea de a apela la procedurile extrajudiciare, inclusiv la mediere.

Pentru clarificari suplimentare sau pentru a obtine mai multe informatii despre Serviciul de schimbare a conturilor, ne poti contacta:

- telefon disponibil 24/7
 - +40 21 303 69 69 – numar apelabil și din strainatate
 - 0800 801 802 – numar apelabil gratuit
- email: office@firstbank.ro
- in orice unitate teritoriala First Bank