



ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH

PRZENOSZENIE RACHUNKÓW BANKOWYCH
PRZEWODNIK DLA KLIENTA

(wersja uzupełniona, stan na 01.01.2011 r.)

Wstęp

W opublikowanym w 2007 roku dokumencie "Single Market Review" Komisja Europejska wskazała m.in. na potrzebę opracowania rozwiązań umożliwiających Klientom **łatwe przenoszenie rachunku do innego banku** (ang. bank account mobility). W tym kontekście powołała się na przykłady kilku krajów członkowskich, w których takie rozwiązania istnieją, w mniej lub bardziej zinstytucjonalizowanej formie, już obecnie.

Prace nad przygotowaniem polskiego sektora bankowego do nowych standardów zostały rozpoczęte jeszcze w pierwszej połowie ubiegłego roku, kiedy to, przy współudziale reprezentantów kilku najbardziej zainteresowanych banków, Związek Banków Polskich brał udział w konsultacjach na poziomie europejskim. Jeszcze w grudniu 2008 roku odbyło się pierwsze spotkanie przedstawicieli banków w sprawie sposobu wdrażania standardu na rynku polskim w oparciu o zatwierdzony już oficjalny tekst standardu europejskiego.

W przygotowywanym polskim standardzie uwzględniono wszystkie obligatoryjne elementy standardu europejskiego, ale jednocześnie starano się możliwie najpełniej uwzględnić także specyfikę polskiego rynku bankowego oraz ofertę produktową polskich banków w obszarze rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych oraz usług płatniczych. W Rekomendacji skoncentrowano się głównie na określeniu: **zakresu jej obowiązywania, ogólnych standardów związanych z informacjami przekazywanymi Klientom odnośnie procesu przenoszenia rachunków, obowiązków i uprawnień uczestników tego procesu (tj. dotychczasowego banku, nowego banku i Klienta).**

Ogólne informacje

1. Przenoszenie rachunków bankowych ma na celu ułatwienie Klientom indywidualnym zmianę banku. Ma służyć tym, którzy zdecydowali się skorzystać z usług nowego banku i tym samym, chcieliby przenieść dotychczasowy rachunek lub wybrane usługi płatnicze powiązane z dotychczasowym rachunkiem, do innego banku. **Usługa ta dostępna jest wyłącznie na terenie Polski i dotyczy wyłącznie rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych prowadzonych w złotych polskich.**

2. Przenoszeniu podlegają: **rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy wraz z powiązanymi z nim wybranymi usługami płatniczymi, tj. poleceniami zapłaty i/lub zleceniami stałymi/, i/lub saldem. W przypadku, gdy Klient posiada już otwarty rachunek w nowym banku, przeniesieniu podlegają tylko usługi płatnicze lub saldo.** Przeniesienie rachunku/ usług płatniczych jest możliwe, o ile w danym przypadku nie występują żadne przeszkody uniemożliwiające takie przeniesienie.

3. Lista **przykładowych** rachunków oraz usług i produktów bankowych, co do których mogą wystąpić utrudnienia/ opóźnienia w ich przeniesieniu lub też ich przeniesienie będzie niemożliwe, obejmuje głównie:

- rachunki, na których istnieje blokada z tytułu nierozliczonej transakcji, np. kartowej dokonanej kartą debetową;
- rachunki, z których ustanowione są spłaty kredytów i kart kredytowych - konieczność podpisania aneksu do umowy kredytowej w dotychczasowym banku i dopiero możliwość składania;
- rachunki, do których wydane są karty typu charge;
- rachunki z zajęciem egzekucyjnym/ inne blokady na rachunku, lub wstrzymania transakcji na podstawie Ustawy o przeciwdziałaniu praniu brudnych pieniędzy, lub rachunki, na których zostały ustanowione kaucje środków pod zobowiązania Klienta w innym banku;
- rachunki z saldem zerowym i zaległymi opłatami (w przypadku, gdy bank nie debetuje rachunków i opłaty są naliczone, ale niepobrane);
- rachunki z saldem ujemnym (wykorzystany limit kredytowy, wykorzystany dozwolony debet, debet niedozwolony);

- rachunki powiązane z lokatami, np. wskazane do przelewu kapitału/ odsetek;
- usługi bankowości elektronicznej oraz konta internetowe (jeśli ich otwarcie odbywa się bez wymiany dokumentów papierowych);
- rachunki wspólne - jeśli do rozwiązania umowy takiego rachunku, zgodnie z umową rachunku, wymagana jest wspólna zgoda ich współwłaścicieli, na pełnomocnictwie dla nowego banku oraz formularzu będącym załącznikiem do pełnomocnictwa wymagane są podpisy (w przypadku formularza także dane) wszystkich współwłaścicieli. Podpisy muszą być zgodne z wzorami podpisów złożonymi w dotychczasowym banku;
- rachunki, na które wpływają świadczenia z zagranicy, np. renty/emerytury zagraniczne, inne świadczenia o charakterze socjalnym, otrzymywane przez posiadacza rachunku (sprawność procedury przeniesienia rachunku zależy od zagranicznych instytucji wypłacających dane świadczenie);
- zawarta transakcja negocjowana;
- rachunki z otwartym inkasem czeków w obrocie krajowym oraz dewizowym;
- zlecenia stałe krajowe, które nie mogą zostać przeniesione do innego banku - dotyczy to takich produktów, które są specyficzne tylko dla danego banku i powiązane z nimi numery rachunków mają odniesienie też do innych rachunków funkcjonujących w tym banku;
- rachunki z otwartymi akredytywami/ inkasem dokumentowym;
- rachunki Klienta, wobec którego zostało wydane postanowienie o ogłoszeniu przez niego upadłości konsumenckiej lub który złożył wniosek o ogłoszenie upadłości konsumenckiej.

4. W sytuacji, gdy Klient zdecyduje się na przeniesienie, powinien osobiście udać się do oddziału nowego banku, oraz **złożyć wniosek o przeniesienie rachunku/usług płatniczych** (wzór dostępny w oddziałach banków oraz na stronie WWW każdego banku). W przypadku, gdy Klient uczyni nowy bank swoim pełnomocnikiem, to **podpisuje również pełnomocnictwo dla nowego banku** w celu realizacji procesu przeniesienia w jego imieniu, które składa bezpośrednio w oddziale nowego banku. Wymagana jest forma pisemna pełnomocnictwa oraz zgodność podpisu tak Pełnomocnictwa, jak i wniosku z wzorem podpisu Klienta złożonym w dotychczasowym banku.

UWAGA! We wniosku o przeniesienie rachunku/ usług płatniczych Klient powinien wyraźnie wskazać nowemu bankowi, jakie usługi chce przenieść z dotychczasowego banku (wraz ze wskazaniem wszystkich niezbędnych parametrów tych płatności). Wniosek nie musi być całościowo wypełniany przez Klienta - dopuszczalne jest dokonywanie niezbędnych uzupełnień przez pracownika banku.

5. Poprzez przeniesienie rachunku do nowego banku nie należy rozumieć przeniesienia również tego samego numeru rachunku. Po przeniesieniu rachunku do innego banku Klient otrzyma nowy numer rachunku, zgodny z numeracją obowiązującą w nowym banku.

6. Przeniesienie rachunku/usług płatniczych do nowego banku oznacza:

- ➔ podpisanie z nowym bankiem nowej umowy rachunku, co wiąże się z otwarciem w nim rachunku (o ile dotychczas Klient takiego nie prowadził),
- ➔ zwrócenie się **za pośrednictwem nowego banku** (lub ewentualnie osobiście) do dotychczasowego banku o przeniesienie rachunku wraz ze wskazanymi usługami płatniczymi, oraz opcjonalnie,
- ➔ przeniesienie salda w całości na rachunek w nowym banku, oraz ewentualnie,
- ➔ rozwiązanie z dotychczasowym bankiem umowy rachunku, skutkujące jego zamknięciem.

UWAGA! Przenosząc rachunek do nowego banku, Klient nie ma obowiązku zamknięcia rachunku w dotychczasowym banku. Klient może posiadać równolegle dwa rachunki, jednak będzie ponosił koszty związane z prowadzeniem rachunku w obydwu bankach.

7. Przeniesienie wybranych usług płatniczych do nowego banku może odbywać się jedynie w przypadku, gdy są one dostępne w ofercie nowego banku, i po przeniesieniu ich obsługa przebiegać będzie zgodnie z zasadami obowiązującymi w nowym banku. W przypadku, gdy Klient zdecyduje się na takie przeniesienie, nowy banku zapozna Klienta ze swoją ofertą usług oraz warunkami, na jakich świadczy te usługi.

8. Przeniesienie rachunku/ usług płatniczych do nowego banku **nie zwalnia Klienta z uregulowania zobowiązań związanych z tym rachunkiem wobec dotychczasowego banku**. Nieuregulowane zobowiązania Klienta wobec dotychczasowego banku, związane z przenoszonym rachunkiem/ usługami płatniczymi, uniemożliwiają rozpoczęcie procesu przeniesienia.

9. W przypadku stwierdzenia przez dotychczasowy bank niezgodności danych lub podpisu ze wzorem podpisu Klienta złożonym w dotychczasowym banku, nowy bank zobowiązany jest poinformować Klienta **o ewentualnej odmowie realizacji procesu przeniesienia rachunku/ usług płatniczych przez dotychczasowy bank oraz o przyczynach odmowy**. W pozostałych przypadkach z Klientem kontaktuje się dotychczasowy bank.

Proces informowania Klienta o możliwości przeniesienia rachunku/usług płatniczych

W przypadku, gdy Klient wyrazi wolę przeniesienia rachunku/ wybranych usług płatniczych do nowego banku, to bez względu na to, czy zwróci się z tym do dotychczasowego, czy też nowego banku, ma prawo do bezpłatnej jasnej i pełnej informacji dotyczącej trybu i warunków przeniesienia, w szczególności w zakresie:

- obowiązków i uprawnień dotychczasowego banku, nowego banku oraz Klienta,
- przewidywanego zakresu czasowego zrealizowania przeniesienia rachunku/ usług płatniczych,
- ewentualnych utrudnień związanych z przeniesieniem,
- opłat, które mogą być naliczane w związku z realizacją przeniesienia.

Obowiązki i uprawnienia nowego banku w procesie przenoszenia rachunku/usług płatniczych

1. Nowy bank jest zobowiązany przekazać Klientowi rzetelną informację o usługach płatniczych, jakie posiada w swojej ofercie, o warunkach, na jakich świadczy usługi, oraz o możliwych utrudnieniach/opóźnieniach lub też braku możliwości przeniesienia rachunku/ usług płatniczych.

2. Nowy bank będzie, **na życzenie Klienta**, działać jako Główny Punkt Kontaktowy, tj.:

- przyjmie od Klienta wnioszek o przeniesienie rachunku/usług płatniczych oraz pełnomocnictwo w celu realizacji procesu przeniesienia i ewentualnego rozwiązania umowy rachunku z dotychczasowym bankiem,
- poinformuje strony trzecie (np. pracodawców, ZUS itp.) o szczegółach nowego rachunku bankowego (np. daty, od której płatności powinny być realizowane na rachunek w nowym banku).

Uwaga! We wniosku o przeniesienie rachunku/ usług płatniczych Klient musi wskazać datę, do której przenoszone usługi mają być realizowane przez dotychczasowy bank, oraz datę, od której przenoszone usługi mają być realizowane przez nowy bank, przy czym data ta powinna uwzględniać maksymalny czas potrzebny na przeniesienie rachunku/ wybranych usług płatniczych.

3. Obowiązkiem Klienta jest poinformowanie właściwego dla niego urzędu skarbowego o zmianie numeru rachunku bankowego poprzez wypełnienie NIP-3 (druki dostępne w banku) lub zobowiązanie nowego banku do dokonania takiego zawiadomienia po uprzednim wypełnieniu przez klienta i wskazaniu adresu urzędu skarbowego.

4. Jeśli nie wystąpią żadne utrudnienia związane z przeniesieniem rachunku/usług płatniczych, nowy bank w terminie **7 dni roboczych** naliczanych od następnego dnia roboczego po uzyskaniu od dotychczasowego banku kompletnych informacji, ustanowi na nim usługi przeniesione z dotychczasowego banku.

5. W przypadku stwierdzenia przez dotychczasowy bank niezgodności danych lub podpisu ze wzorem podpisu Klienta złożonym w dotychczasowym banku, nowy bank zobowiązany jest poinformować klienta o ewentualnej odmowie realizacji procesu przeniesienia rachunku/ usług płatniczych przez dotychczasowy bank oraz o przyczynach odmowy.

Obowiązki i uprawnienia dotychczasowego banku w procesie przenoszenia rachunku/usług płatniczych

1. Dotychczasowy bank, na prośbę nowego banku działającego w charakterze pełnomocnika Klienta, zobowiązany jest:

- przekazać nowemu bankowi wszystkie niezbędne do przeniesienia informacje na temat aktywnych na dzień złożenia wniosku o przeniesienie rachunku/ usług płatniczych stałych zleceń i/lub poleceń zapłaty, powiązanych z dotychczasowym rachunkiem i wykorzystanych do realizacji płatności w ciągu ostatnich 13 miesięcy, o przeniesienie których Klient zawnioskował,
- dokonać przelewu części lub całości środków zdeponowanych na dotychczasowym rachunku na nowy rachunek (z uwzględnieniem zobowiązań Klienta wobec dotychczasowego banku, dotyczących przenoszonego rachunku),
- na życzenie Klienta, rozwiązać umowę dotychczasowego rachunku.

2. Dotychczasowy bank zobowiązany jest przekazać nowemu bankowi wszystkie niezbędne do przeniesienia informacje na temat usług płatniczych (stałych zleceń i/lub poleceń zapłaty), o których mowa w pkt. 1 znacznik 1, o przeniesienie których Klient zawnioskował, w ciągu **7 dni roboczych** naliczanych od następnego dnia roboczego po otrzymaniu od nowego banku wniosku Klienta o przeniesienie.

3. Jeżeli wystąpią okoliczności uniemożliwiające przeniesienie rachunku/ usług płatniczych, w tym zamknięcie dotychczasowego rachunku, dotychczasowy bank **skontaktuje się bezpośrednio z Klientem w celu wyjaśnienia sprawy oraz poinformuje o tym fakcie nowy bank**. W takiej sytuacji dotychczasowy bank ma prawo odmówić przeniesienia.

4. Rozwiązanie umowy dotychczasowego rachunku wiąże się koniecznością **zwrotu dotychczasowemu bankowi wszelkich kart płatniczych i niewykorzystanych blankietów czekowych**, wydanych Klientowi do przenoszonego rachunku. W przypadku, gdy Klient nie dokona ich zwrotu, dotychczasowy bank w momencie zamykania rachunku Klienta unieważni niezwrócone przez niego karty oraz blankiety czekowe.

Obowiązki i uprawnienia Klienta w procesie przenoszenia rachunku/usług płatniczych

1. Klient ma prawo do rzetelnej i bezpłatnej informacji o procedurze przenoszenia rachunku/usług płatniczych zarówno w nowym, jak i dotychczasowym banku.
2. Klient ma prawo udzielić nowemu bankowi pełnomocnictwa do reprezentowania go w relacjach z dotychczasowym bankiem w celu realizacji procesu przeniesienia wybranych usług płatniczych, jak również całego salda rachunku, i ewentualnego rozwiązania umowy rachunku z dotychczasowym bankiem.

Uwaga! Pełnomocnictwo udzielane przez Klienta nowemu bankowi oraz wniosek o przeniesienie rachunku/ usług płatniczych muszą być podpisane zgodnie z wzorem podpisu Klienta złożonym w dotychczasowym banku. Niezgodność wzoru podpisu spowoduje odmowę realizacji procesu przeniesienia przez dotychczasowy bank.

3. Klient nie będzie obciążany przez dotychczasowy oraz nowy bank żadnymi opłatami wynikającymi z błędów popełnionych przez te banki w procesie przeniesienia rachunku/ usług płatniczych.
4. Klient nie doświadczy żadnych nieusprawiedliwionych opóźnień w procesie przeniesienia rachunku/ usług płatniczych, wynikających z winy dotychczasowego lub nowego banku, za wyjątkiem nieprzewidzianych awarii systemów czy też innych technicznych utrudnień, na wystąpienie których bank nie ma wpływu.

Opłaty

1. Dotychczasowy bank **nie będzie pobierać opłaty za udzielanie standardowych informacji** na temat stałych płatności odchodzącego Klienta, ani za zamknięcie jego rachunku, **za wyjątkiem rachunków otwartych przez okres krótszy niż 12 miesięcy**.

2. Klient zostanie powiadomiony o wszelkich ewentualnych opłatach dotyczących świadczenia usług w zakresie przeniesienia rachunku/usług płatniczych **przed podjęciem decyzji o przeniesieniu. Wysokość ewentualnych opłat banki będą ustanawiać indywidualnie**.

Odpowiedzialność

1. Dotychczasowy bank odpowiada za realizację płatności Klienta do daty ustanowionej przez klienta we wniosku o przeniesienie rachunku/usług płatniczych.

2. Nowy bank odpowiada za realizację płatności Klienta od daty ustanowionej przez Klienta we wniosku o przeniesienie rachunku/usług płatniczych, **o ile przeniesienie rachunku/usług płatniczych nastąpiło zgodnie z terminem**.

3. Ani dotychczasowy, ani nowy bank nie będą ponosić odpowiedzialności za ewentualne zaniedbania czy opóźnienia po stronie wierzycieli, pracodawców, innych płatników, jak również samego Klienta.

Skargi/reklamacje

Ewentualne skargi/reklamacje dotyczące procesu przeniesienia rachunku/usług płatniczych należy zgłaszać w oddziale nowego banku. W przypadku, gdy skarga/reklamacja nie zostanie rozpatrzona lub zostanie rozpatrzona negatywnie, Klient ma prawo złożyć wniosek o rozstrzygnięcie sporu do Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego (BAK) przy ZBP. **Wszelkie informacje na temat działalności BAK znajdują się na: <http://www.zbp.pl/arbitrer>**

KONTAKT:
ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH
ZESPÓŁ PUBLIC RELATIONS:
ADRES: UL. KRUCZKOWSKIEGO 8, 00-380 WARSZAWA
TEL.(022) 48-68-159
FAX.(022) 48-68-100
E-MAIL: JG@ZBP.PL