



ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH

PRZENOSZENIE RACHUNKÓW BANKOWYCH

PRZEWODNIK DLA KLIENTA



## 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 powiązаныmi 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, wymagana jest wspólna zgoda ich współwłaścicieli);
- 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 rachunku, 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 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).**

**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 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 równoległe 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 bank 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 wnioski 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. Jeśli nie wystąpią żadne utrudnienia związane z przeniesieniem rachunku/ usług płatniczych, nowy bank w terminie **7 dni roboczych** od uzyskania od dotychczasowego banku kompletnych informacji, ustanowi na nim usługi przeniesione z dotychczasowego banku.

4. 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 usługi 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 zawniósował,
- 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 zawniósował, w ciągu **7 dni roboczych** od momentu otrzymania od nowego banku wniosku 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 przenieszonego rachunku. W przypadku, gdy klient nie dokona ich zwrotu, dotychczasowy bank w momencie zamykania rachunku Klienta unieważni niezwrócone przezniesione 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 musi 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.

## Oplaty

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 Konsumentckiego (BAK) przy ZBP. **Wszelkie informacje na temat działalności BAK znajdują się na: <http://www.zbp.pl/arbiter>**.



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