

Rekomendacja Związku Banków Polskich

dotycząca dobrych praktyk w zakresie przenoszenia rachunków płatniczych konsumentów między dostawcami usług płatniczych mającymi siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej

I. Zakres

- Niniejsza Rekomendacja ma zastosowanie do przenoszenia, z upoważnienia konsumenta, rachunku płatniczego¹, o którym mowa w art. 2 pkt 25 ustawy o usługach płatniczych, umożliwiającego co najmniej:
 - dokonywanie wpłat środków pieniężnych na ten rachunek;
 - dokonywanie wypłat gotówki z rachunku;
 - zlecenie i odbieranie transakcji płatniczych;zwanego dalej „rachunkiem”, między dostawcami mającymi siedzibę na terytorium Polski.
- Przez przeniesienie rachunku należy rozumieć przekazanie, z upoważnienia konsumenta, przez dotychczasowego dostawcę (zwanego dalej „dostawcą przekazującym”) do nowego dostawcy (zwanego dalej „dostawcą przyjmującym”) informacji o wszystkich lub niektórych usługach płatniczych² w ramach rachunku albo jakiegokolwiek dodatniego salda, z rachunku prowadzonego przez dostawcę przekazującego na rachunek otwarty dla konsumenta przez dostawcę przyjmującego, łącznie z ewentualnym zamknięciem rachunku prowadzonego dla konsumenta przez dostawcę przekazującego. Usługa ta odbywa się w walucie rachunku, którego dotyczą przekazywane informacje.
- Przeniesienie rachunku łączy się z podpisaniem przez konsumenta z dostawcą przyjmującym nowej umowy rachunku, otwarciem u dostawcy przyjmującego rachunku i ustanowieniem na nim, lub na wskazanym przez konsumenta, istniejącym już rachunku, usług płatniczych, określonych w pkt. 4, objętych upoważnieniem konsumenta, o którym mowa w pkt. 2 w tytule VI, i/lub przeniesienie na rachunek u dostawcy przyjmującego (zwany dalej „nowym rachunkiem”) dodatniego salda dotychczasowego rachunku oraz ewentualne zamknięcie dotychczasowego rachunku i rozwiązanie umowy dotychczasowego rachunku, z zastrzeżeniem pkt. 2 w tytule II.

- Do usług płatniczych, o których mowa w pkt. 2, zalicza się:
 - zlecenia stałe dotyczące poleceń przelewu,
 - regularnie przychodzące na rachunek płatniczy prowadzony dla konsumenta przez dostawcę przekazującego polecenia przelewu,
 - regularnie przychodzące na rachunek płatniczy prowadzony dla konsumenta przez dostawcę przekazującego polecenia zapłaty.
- Przeniesieniu, o którym mowa w pkt. 1 i 2, mogą podlegać wszystkie bądź wybrane usługi płatnicze konsumenta, z uwzględnieniem załącznika nr 1 do niniejszej Rekomendacji.

II. Ogólne informacje dotyczące przenoszenia rachunku

- Przeniesienie danej usługi płatniczej do dostawcy przyjmującego może odbywać się wyłącznie w przypadku, gdy jest ona dostępna w ofercie dostawcy przyjmującego. Po jej przeniesieniu obsługa przebiegać będzie zgodnie z zasadami obowiązującymi u dostawcy przyjmującego.
- Przeniesienie rachunku do dostawcy przyjmującego nie musi oznaczać rozwiązania umowy rachunku z dostawcą przekazującym. Niniejsza Rekomendacja uwzględnia sytuację, w której konsument będzie posiadał równoległe dwa rachunki oraz ponosił związane z tym koszty (przeniesienie częściowe).

III. Proces informowania konsumenta o możliwości przeniesienia rachunku

- Jeżeli konsument wyrazi zainteresowanie przeniesieniem rachunku, to bez względu na to, do którego dostawcy (przekazującego czy przyjmującego) konsument zwróci się o informację z tym

1) Za rachunek płatniczy mogą zostać uznane: rachunek bankowy, w tym rachunek oszczędnościowy, o którym mowa w art. 49 ust. 1 pkt 3 ustawy – Prawo bankowe, oraz rachunek członka spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, jeżeli rachunki te służą do wykonywania transakcji płatniczych w rozumieniu art. 2 pkt 29 ustawy o usługach płatniczych. Podlegają one wówczas zapisom niniejszej Rekomendacji. W przypadku przenoszenia rachunku, rachunki oszczędnościowe nie mogące funkcjonować samodzielnie bez rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, o którym mowa w art. 49 ust. 1 pkt 3 ustawy – Prawo bankowe, podlegają zamknięciu, a znajdujące się na nich środki zostają przelane na rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy.

2) Definicja zgodna z Dyrektywą 2007/64/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 13 listopada 2007 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego.

związane, zarówno dostawca przekazujący, jak i dostawca przyjmujący poinformują konsumenta nieodpłatnie, w sposób przejrzysty i czytelny, o trybie przeniesienia rachunku.

2. Informacje, o których mowa w pkt. 1, będą wskazywały w szczególności:
 - a) Obowiązki i uprawnienia dostawcy przekazującego, dostawcy przyjmującego i konsumenta,
 - b) Terminy zakończenia poszczególnych czynności w ramach przeniesienia rachunku,
 - c) Wskazanie usług płatniczych, które świadczy dostawca przyjmujący, w tym warunków, na jakich je świadczy, oraz możliwych ograniczeń, które mogą wynikać w trakcie przeniesienia rachunku w powiązaniu z tymi usługami,
 - d) Opłaty związane z przeniesieniem rachunku, o których mowa w tytule VII, o ile są pobierane,
 - e) Dane, które konsument będzie musiał przedstawić w celu przeniesienia rachunku,
 - f) Wskazanie pozasądowych procedur rozstrzygania sporów, w tym właściwych sądów polubownych.
3. Informacje, o których mowa w pkt. 2, dostawca przekazuje w postaci papierowej we wszystkich swoich placówkach dostępnych dla konsumentów, albo w postaci elektronicznej, a także udostępnia je na swojej stronie internetowej.

IV. Obowiązki i uprawnienia dostawcy przyjmującego w procesie przenoszenia rachunku

1. Dostawca przyjmujący udzieli konsumentowi pomocy w terminowym przeniesieniu rachunku.
2. Dostawca przyjmujący przekaze konsumentowi rzetelną informację o usługach płatniczych, jakie posiada w swojej ofercie, o warunkach, na jakich je świadczy, oraz o możliwych utrudnieniach i/lub opóźnieniach, lub też braku możliwości przeniesienia rachunku.
3. Dostawca przyjmujący będzie, po złożeniu mu przez konsumenta upoważnienia do przeniesienia rachunku, o którym mowa w pkt. 2 w tytule VI, i w zakresie w nim określonym, działać jako Główny Punkt Kontaktowy, tj. podejmie czynności zmierzające do przeniesienia rachunku konsumenta lub usług powiązanych z rachunkiem wskazanych przez konsumenta w zakresie, w jakim dostawca przyjmujący świadczy takie usługi.
4. W terminie 2 dni roboczych od dnia otrzymania upoważnienia, o którym mowa w pkt. 2 w tytule VI, a w przypadku gdy dostawca przyjmujący jest spółdzielczą kasą oszczędnościowo-kredytową, która dokonuje weryfikacji członkostwa konsumenta – od dnia dokonania pozytywnej weryfikacji członkostwa, dostawca przyjmujący zwraca się do dostawcy przekazującego o dokonanie następujących czynności, o ile zostały objęte upoważnieniem:
 - a) przekazania dostawcy przyjmującemu oraz konsumentowi, w przypadku gdy tego zażądał, wykazu istniejących zleceń stałych dotyczących poleceń przelewu oraz dostępnych informacji o udzielonych zgodach na realizację poleceń zapłaty, które mają zostać przeniesione;
 - b) przekazania dostawcy przyjmującemu oraz konsumentowi, w przypadku gdy tego zażądał, dostępnych informacji o regularnie przychodzących poleceniach przelewu oraz zleconych przez wierzyciela poleceniach zapłaty zrealizowanych na rachunku konsumenta w ciągu 13 miesięcy poprzedzających dzień zwrócenia się o te informacje;
 - c) zaprzestania akceptowania poleceń zapłaty i przychodzących poleceń przelewu, ze skutkiem od dnia określonego w upoważnieniu, w przypadku gdy dostawca przekazujący nie zapewni

automatycznego przekierowywania przychodzących poleceń przelewu i poleceń zapłaty na rachunek konsumenta u dostawcy przyjmującego;

- d) anulowania zleceń stałych ze skutkiem od dnia określonego w upoważnieniu;
 - e) przekazania środków pieniężnych pozostających na rachunku prowadzonym przez dostawcę przekazującego w dniu określonym przez konsumenta w upoważnieniu;
 - f) zamknięcia rachunku prowadzonego przez dostawcę przekazującego w dniu wskazanym przez konsumenta w upoważnieniu.
5. Dostawca przyjmujący, w terminie 5 dni roboczych od dnia otrzymania informacji, o których mowa w pkt. 4 lit. a i b, wykonuje następujące czynności, o ile są objęte upoważnieniem:
 - a) ustanawia i realizuje zlecenia stałe dotyczące poleceń przelewu, o których ustanowienie wystąpił konsument, ze skutkiem od dnia wskazanego w upoważnieniu, o którym mowa w pkt. 2 w tytule VI;
 - b) dokonuje niezbędnych przygotowań do akceptowania poleceń zapłaty i akceptuje polecenia zapłaty ze skutkiem od dnia wskazanego w ww. upoważnieniu;
 - c) w stosownych przypadkach informuje konsumenta o prawach przysługujących mu zgodnie z art. 5 ust. 3 lit. d rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 260/2012 z dnia 14 marca 2012 r. ustanawiającego wymogi techniczne i handlowe w odniesieniu do poleceń przelewu i poleceń zapłaty w euro oraz zmieniającego rozporządzenie (WE) nr 924/2009;
 - d) informuje płatników wskazanych w ww. upoważnieniu i dokonujących regularnie przychodzących poleceń przelewu na rachunek konsumenta o danych identyfikujących rachunek konsumenta u dostawcy przyjmującego oraz przekazuje płatnikom kopię ww. upoważnienia;
 - e) informuje odbiorców określonych w ww. upoważnieniu i stosujących polecenie zapłaty do pobierania środków pieniężnych z rachunku konsumenta o danych identyfikujących rachunek konsumenta u dostawcy przyjmującego oraz o dniu, od którego polecenia zapłaty mają być realizowane z tego rachunku, a także przekazuje tym odbiorcom kopię upoważnienia.
 6. Datę, od której zlecenia stałe dotyczące poleceń przelewu oraz polecenia zapłaty mają być wykonywane z rachunku prowadzonego przez dostawcę przyjmującego, ustala się na co najmniej 6 dni roboczych licząc od dnia otrzymania przez dostawcę przyjmującego dokumentów przekazanych przez dostawcę przekazującego zgodnie z pkt 1 w tytule V. W przypadku określenia daty na dzień wcześniejszy, zlecenia stałe dotyczące poleceń przelewu oraz polecenia zapłaty dostawca przyjmujący wykonuje po upływie 6 dni roboczych od dnia otrzymania przez dostawcę przyjmującego tych dokumentów.
 7. Dostawca przyjmujący wykonuje czynności, o których mowa w pkt. 5, w zakresie, w jakim umożliwiają mu to informacje przedstawione przez dostawcę przekazującego lub konsumenta, a w przypadku braku takich informacji zwraca on się o ich przekazanie.
 8. W przypadku gdy konsument osobiście przekazuje informacje, o których mowa w pkt. 5 lit. d i e, płatnikom lub odbiorcom, dostawca przyjmujący przekazuje konsumentowi, w terminie, o którym mowa w pkt. 5, dane identyfikujące rachunek oraz wskazuje datę, o której mowa w pkt. 7 lit. b w tytule VI.

V. Obowiązki i uprawnienia dostawcy przekazującego w procesie przenoszenia rachunku

1. W przypadku gdy dostawca przyjmujący zwróci się do dostawcy przekazującego zgodnie z pkt. 4 w tytule IV, dostawca przekazujący dokonuje następujących czynności, o ile są objęte upoważnieniem:
 - a) przekazuje dostawcy przyjmującemu informacje, o których mowa w pkt. 4 lit. a i b w tytule IV, w terminie 5 dni roboczych od dnia otrzymania upoważnienia, o którym mowa w pkt. 2 w tytule VI;
 - b) ze skutkiem od dnia określonego w ww. upoważnieniu zaprzestaje akceptowania przychodzących na rachunek poleceń przelewu i poleceń zapłaty w przypadku gdy nie zapewnia automatycznego przekierowywania przychodzących poleceń przelewu i poleceń zapłaty na rachunek posiadany lub otwarty przez konsumenta u dostawcy przyjmującego, a w przypadku odmowy przyjęcia transakcji informuje płatnika lub odbiorcę o przyczynach odmowy;
 - c) anuluje zlecenia stałe ze skutkiem od dnia określonego w ww. upoważnieniu;
 - d) przekazuje środki pieniężne pozostające na rachunku prowadzonym przez niego na rachunek prowadzony przez dostawcę przyjmującego, w dniu określonym w ww. upoważnieniu;
 - e) zamyka rachunek w dniu określonym w ww. upoważnieniu, jeżeli nie istnieją na nim nieuregulowane zobowiązania uniemożliwiające jego zamknięcie, i pod warunkiem zakończenia czynności wymienionych w lit. a-c.
2. W przypadku gdy nieuregulowane zobowiązania uniemożliwiają zamknięcie rachunku konsumenta w terminie, o którym mowa w pkt. 1 lit. e, dostawca przekazujący niezwłocznie informuje o tym konsumenta oraz dostawcę przyjmującego.
3. W celu utrzymania ciągłości świadczenia usług płatniczych na rzecz konsumenta w trakcie przeniesienia rachunku, dostawca przekazujący nie może dokonać blokady instrumentów płatniczych przed dniem wskazanym w upoważnieniu, o którym mowa w pkt. 2 w tytule VI, z zastrzeżeniem art. 41 ust. 2 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (tj. Dz. U. z 2016 r. poz. 1572).

VI. Obowiązki i uprawnienia konsumenta w procesie przenoszenia rachunku

1. Konsument ma prawo do otrzymania bezpłatnie przejrzystej i czytelnej informacji o trybie przeniesienia rachunku zarówno u dostawcy przyjmującego, jak i dostawcy przekazującego.
2. Aby dostawca przyjmujący działał w roli, o której mowa w pkt. 3 w tytule IV, konsument udzieli mu niezbędnego upoważnienia do przeniesienia rachunku konsumenta (w zakresie określonym w treści tego upoważnienia), przy czym w przypadku, gdy rachunek jest prowadzony dla dwóch lub więcej konsumentów, upoważnienia udzielają wszyscy konsumenci.
3. Wzór upoważnienia stanowi załącznik nr 2 do niniejszej Rekomendacji.
4. Upoważnienie może być złożone w postaci papierowej albo elektronicznej, w przypadku gdy zapewniona jest jednoznaczna identyfikacja elektroniczna konsumenta upoważniającego do przeniesienia rachunku. Upoważnienie jest sporządzane w języku polskim lub innym języku uzgodnionym przez dostawcę przyjmującego i konsumenta.

5. W przypadku gdy upoważnienie udzielane dostawcy przyjmującemu jest składane w postaci papierowej, musi być ono oraz załączony do niego wniosek o przeniesienie rachunku podpisane przez konsumenta zgodnie z wzorem podpisu złożonym u dostawcy przekazującego, o ile dostawca przekazujący posiada wzór tego podpisu. Niezgodność posiadanego przez dostawcę przekazującego wzoru podpisu spowoduje odmowę realizacji procesu przeniesienia rachunku przez dostawcę przekazującego. Dostawca przekazujący zobowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym fakcie dostawcę przyjmującego.
6. W przypadku gdy upoważnienie udzielane dostawcy przyjmującemu oraz załączony do niego wniosek o przeniesienie rachunku są składane w postaci elektronicznej, dostawca przyjmujący zobowiązany jest zapewnić jednoznaczną identyfikację elektroniczną konsumenta, np. w drodze podpisania przez konsumenta upoważnienia oraz wniosku kwalifikowanym podpisem elektronicznym, albo w drodze złożenia oświadczenia woli na odległość, zgodnie ze standardami obowiązującymi w tym zakresie u dostawcy przyjmującego, bądź w drodze przelewu weryfikacyjnego, o ile dostawca przyjmujący stosuje taką formę weryfikacji tożsamości klienta.
7. W upoważnieniu konsument może w szczególności:
 - a) określić szczegółowo przychodzące polecenia przelewu i zlecenia stałe dotyczące poleceń przelewu oraz udzielić dostawcy przyjmującemu zgód na realizację poleceń zapłaty, które mają zostać przeniesione;
 - b) określić datę, od której zlecenia stałe dotyczące poleceń przelewu oraz polecenia zapłaty mają być wykonywane z rachunku prowadzonego przez dostawcę przyjmującego, z zastrzeżeniem pkt. 6 w tytule IV;
 - c) określić płatników dokonujących regularnie przychodzących poleceń przelewu na rachunek konsumenta, którzy mają być powiadomieni o danych identyfikujących rachunek konsumenta u dostawcy przyjmującego;
 - d) określić odbiorców stosujących polecenie zapłaty do pobierania środków pieniężnych z rachunku konsumenta, którzy mają być powiadomieni o danych identyfikujących rachunek konsumenta u dostawcy przyjmującego oraz o dniu, od którego polecenia zapłaty mają być realizowane z tego rachunku.
8. Dostawca przekazujący i dostawca przyjmujący, na żądanie konsumenta, udostępniają mu nieodpłatnie dane dotyczące istniejących zleceń stałych i poleceń zapłaty, powiązanych z prowadzonymi przez tych dostawców rachunkami konsumenta, które są objęte przeniesieniem.
9. Przeniesienie rachunku do dostawcy przyjmującego nie zwalnia konsumenta ze zobowiązań wobec dostawcy przekazującego (np. wynikających ze spłaconego kredytu, niespłaconych transakcji kartą płatniczą wydaną do przenoszonego rachunku).
10. Informacje identyfikujące konsumenta, dostawcę przekazującego i przyjmującego oraz usługi płatnicze, które konsument przenoszący rachunek powinien przekazać dostawcy przyjmującemu wyszczególnione są we wniosku o przeniesienie rachunku stanowiącym załącznik do upoważnienia, o którym mowa w pkt. 2 w tytule VI.

VII. Opłaty

1. Dostawca przekazujący i dostawca przyjmujący nie pobierają od konsumenta wnioskującego o przeniesienie rachunku opłat za:
 - a) poinformowanie konsumenta o trybie przeniesienia rachunku, zgodnie z tytułem III,
 - b) udostępnienie, zgodnie z pkt. 8 w tytule VI, danych dotyczących istniejących zleceń stałych i poleceń zapłaty, powiązanych z prowadzonymi przez tych dostawców rachunkami konsumenta, które są objęte przeniesieniem.
2. Dostawca przekazujący nie pobiera opłat od konsumenta oraz dostawcy przyjmującego za przekazywanie informacji, o które zwrócił się ten dostawca zgodnie z pkt. 4 lit. a i b w tytule IV.
3. Ewentualne opłaty pobierane od konsumenta przez dostawcę przekazującego lub dostawcę przyjmującego za prawidłowo (zgodnie z art. 59il i art. 59im ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych; tj. Dz. U. z 2016 r. poz. 1572) wykonywane czynności związane z przeniesieniem rachunku – inne niż wymienione w pkt 1, nie mogą być wyższe niż rzeczywiste koszty ponoszone przez danego dostawcę z tytułu wykonywanych czynności i będą naliczane w sposób przejrzysty, a konsument będzie informowany o ich wysokości.

VIII. Wymiana informacji/dokumentacji między dostawcami

1. W celu zapewnienia terminowego, sprawnego i bezpiecznego przenoszenia rachunków, wymiana informacji/dokumentacji pomiędzy dostawcą przekazującym a dostawcą przyjmującym odbywa się w formie elektronicznej, z wykorzystaniem aplikacji OGNIVO udostępnionej przez Krajową Izbę Rozliczeniową S.A., zapewniającej jednoznaczność i bezpieczeństwo przesyłanych danych.
2. Dostawca przyjmujący składa wobec dostawcy przekazującego oświadczenie, że dokonał weryfikacji tożsamości konsumenta składającego upoważnienie do przeniesienia rachunku.

IX. Odpowiedzialność

1. Dostawca przyjmujący lub dostawca przekazujący niezwłocznie wyrównuje każdą szkodę finansową konsumenta wynikającą bezpośrednio z niewywiązania się przez danego dostawcę z obowiązków wynikających z niniejszej Rekomendacji.
2. Przez straty, o których mowa w art. 361 § 2 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny, należy rozumieć opłaty i odsetki pobrane przez dostawcę przekazującego, które nie zostałyby pobrane w przypadku gdyby dostawca wypełnił obowiązki wynikające z niniejszej Rekomendacji, a przez korzyści, o których mowa w tym przepisie, należy rozumieć odsetki wynikające z oprocentowania środków na rachunku, które zostałyby naliczone, gdyby dostawca wypełnił obowiązki wynikające z niniejszej Rekomendacji.
3. Dostawca przyjmujący odpowiada za weryfikację tożsamości konsumenta wnioskującego o przeniesienie, o którym mowa w pkt. 1 i 2 w tytule I. W przypadku gdy upoważnienie udzielane dostawcy przyjmującemu jest składane w postaci papierowej, dostawca przekazujący odpowiada za weryfikację zgodności podpisu konsumenta złożonego pod tym upoważnieniem oraz pod załączonym do niego wnioskiem o przeniesienie rachunku z wzorem podpisu złożonym u dostawcy przekazującego, o ile dostawca przekazujący posiada wzór tego podpisu.
4. Dostawca przekazujący odpowiada za realizację zleceń stałych dotyczących poleceń przelewu, przychodzących poleceń przelewu oraz poleceń zapłaty do daty, o której mowa w pkt. 6 w tytule IV.
5. Dostawca przyjmujący odpowiada za realizację zleceń stałych dotyczących poleceń przelewu, przychodzących poleceń przelewu oraz poleceń zapłaty od daty, o której mowa w pkt. 6 w tytule IV, o ile przeniesienie usług płatniczych nastąpiło zgodnie z terminem.