

## INFORMACJA DOTYCZĄCA PRZENOSZENIA RACHUNKU PŁATNICZEGO

### Postanowienia ogólne

#### § 1

1. Niniejsza dokument określa tryb przenoszenia na podstawie złożonego przez konsumenta wniosku o przeniesienie rachunku płatniczego wraz z upoważnieniem do przeniesienia rachunku (dalej: „wniosek”) rachunku płatniczego, o którym mowa w art. 2 pkt 25 ustawy o usługach płatniczych (dalej „rachunek”), między dostawcami mającymi siedzibę na terytorium Polski.
2. Przez przeniesienie rachunku należy rozumieć:
  - 1) przeniesienie od dotychczasowego dostawcy (zwanego dalej „dostawcą przekazującym”) do nowego dostawcy (zwanego dalej „dostawcą przyjmującym”) następujących usług płatniczych:
    - a) wskazanych lub wszystkich zleceń stałych,
    - b) wskazanych lub wszystkich poleceń zapłaty,
    - c) środków pieniężnych (dodatknie saldo) znajdujących się na dotychczasowym rachunku,
  - 2) zamknięcia rachunku u dostawcy przekazującego,
  - 3) powiadomienie przez dostawcę przyjmującego płatników, od których Klient otrzymuje regularnie przelewy na rachunek płatniczy u dostawcy przekazującego np. wynagrodzenie lub inne świadczenia.Usługa ta odbywa się w walucie rachunku, którego dotyczą przekazywane informacje.
3. 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 § 5 ust. 2, 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 § 2 ust. 2.
4. Przeniesieniu, o którym mowa w pkt. 1 i 2, mogą podlegać wszystkie bądź wybrane usługi płatnicze konsumenta, z uwzględnieniem załącznika nr 1 do niniejszego dokumentu.

### Ogólne informacje dotyczące przenoszenia rachunku oraz usług płatniczych

#### § 2

1. 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.
2. Przeniesienie rachunku do dostawcy przyjmującego nie musi oznaczać rozwiązania umowy rachunku z dostawcą przekazującym.

### Obowiązki i uprawnienia dostawcy przyjmującego w procesie przenoszenia rachunku

#### § 3

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 podejmie czynności zmierzające do przeniesienia rachunku konsumenta lub usług powiązanych z rachunkiem wskazanych przez konsumenta we wniosku oraz w zakresie, w jakim dostawca przyjmujący świadczy takie usługi.
4. W terminie 2 dni roboczych od dnia otrzymania wniosku, 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:

- 1) przekazania dostawcy przyjmującemu oraz konsumentowi, w przypadku gdy tego zażądał, wykazu istniejących zleceń stałych oraz poleceń zapłaty, które mają zostać przeniesione;
  - 2) 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;
  - 3) zaprzestania akceptowania poleceń zapłaty i przychodzących poleceń przelewu, ze skutkiem od dnia określonego we wniosku, w przypadku gdy dostawca przekazujący nie zapewnia automatycznego przekierowywania przychodzących poleceń przelewu i poleceń zapłaty na rachunek konsumenta u dostawcy przyjmującego;
  - 4) anulowania zleceń stałych ze skutkiem od dnia określonego we wniosku;
  - 5) przekazania środków pieniężnych pozostających na rachunku prowadzonym przez dostawcę przekazującego w dniu określonym przez konsumenta we wniosku;
  - 6) zamknięcia rachunku prowadzonego przez dostawcę przekazującego w dniu wskazanym przez konsumenta we wniosku.
5. Dostawca przyjmujący, w terminie 5 dni roboczych od dnia otrzymania informacji, o których mowa w ust. 4 pkt. 1 i 2, wykonuje następujące czynności, o ile są wskazane we wniosku:
- 1) ustanawia i realizuje zlecenia stałe, o których ustanowienie wystąpił konsument, ze skutkiem od dnia wskazanego we wniosku;
  - 2) dokonuje niezbędnych przygotowań do akceptowania poleceń zapłaty i akceptuje polecenia zapłaty ze skutkiem od dnia wskazanego we wniosku;
  - 3) 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;
  - 4) informuje płatników wskazanych we wniosku i dokonujących regularnie przychodzących poleceń przelewu na rachunek konsumenta o danych identyfikujących rachunek konsumenta u dostawcy przyjmującego oraz przekazuje płatnikom kopię upoważnienia, o którym mowa w § 1 ust. 1;
  - 5) informuje odbiorców określonych we wniosku 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 wniosku, o którym mowa w § 1 ust. 1..
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 § 4 ust. 1. W przypadku określenia daty na dzień wcześniejszy, zlecenia stałe 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 ust. 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 ust. 5 pkt. 4 i 5, 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 § 5 ust. 6 pkt 2).

## Obowiązki i uprawnienia dostawcy przekazującego w procesie przenoszenia rachunku

### § 4

1. W przypadku gdy dostawca przyjmujący zwróci się do dostawcy przekazującego zgodnie z § 3 ust. 4, dostawca przekazujący dokonuje następujących czynności, o ile są objęte wnioskiem:

- 1) przekazuje dostawcy przyjmującemu informacje, o których mowa w § 3 ust. 4 pkt. 1) i 2), w terminie 5 dni roboczych od dnia otrzymania wniosku;
  - 2) ze skutkiem od dnia określonego we wniosku 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;
  - 3) anuluje zlecenia stałe ze skutkiem od dnia określonego we wniosku;
  - 4) przekazuje środki pieniężne pozostające na rachunku prowadzonym przez niego na rachunek prowadzony przez dostawcę przyjmującego, w dniu określonym we wniosku;
  - 5) zamyka rachunek w dniu określonym we wniosku, jeżeli nie istnieją na nim nieuregulowane zobowiązania uniemożliwiające jego zamknięcie, i pod warunkiem zakończenia czynności wymienionych w pkt. 1) – 3).
2. W przypadku gdy nieuregulowane zobowiązania uniemożliwiają zamknięcie rachunku konsumenta w terminie, o którym mowa w ust. 1 pkt. 5), 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 we wniosku z zastrzeżeniem art. 41 ust. 2 ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (tj. Dz. U. z 2016 r. poz. 1572).

## Obowiązki i uprawnienia konsumenta w procesie przenoszenia rachunku

### § 5

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 § 3 ust. 3, konsument składa mu wniosek, przy czym w przypadku, gdy rachunek jest prowadzony dla dwóch lub więcej konsumentów, wniosek podpisują wszyscy konsumenci.
3. Wniosek może być złożony w postaci papierowej albo elektronicznej, w przypadku gdy zapewniona jest jednoznaczna identyfikacja elektroniczna konsumenta upoważniającego do przeniesienia rachunku.
4. W przypadku gdy wniosek składany jest w postaci papierowej, musi być podpisany 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.
5. W przypadku gdy wniosek jest składany 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.
6. We wniosku konsument może w szczególności:
  - 1) określić szczegółowo przychodzące polecenia przelewu i zlecenia stałe oraz udzielić dostawcy przyjmującemu zgód na realizację poleceń zapłaty, które mają zostać przeniesione;
  - 2) określić datę, od której zlecenia stałe oraz polecenia zapłaty mają być wykonywane z rachunku prowadzonego przez dostawcę przyjmującego, z zastrzeżeniem § 3 ust. 6;
  - 3) określić płatników dokonujących regularnie przychodzących poleceń przelewu na rachunek konsumenta, którzy mają być powiadomieni o danych identyfikujących rachunek konsumenta u dostawcy przyjmującego;
  - 4) 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.
7. 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.

8. Przeniesienie rachunku do dostawcy przyjmującego nie zwalnia konsumenta z zobowiązań wobec dostawcy przekazującego (np. wynikających ze spłacanego kredytu, niespłaconych transakcji kartą płatniczą wydaną do przenoszzonego rachunku).
9. Informacje identyfikujące konsumenta, dostawcę przekazującego i przyjmującego oraz usługi płatnicze, które konsument przenoszący rachunek powinien przekazać dostawcy przyjmującemu wyszczególnione są we wniosku.

### Opłaty

#### § 6

1. Dostawca przekazujący i dostawca przyjmujący nie pobierają od konsumenta wniosującego o przeniesienie rachunku opłat za:
  - 1) poinformowanie konsumenta o trybie przeniesienia rachunku,
  - 2) udostępnienie, zgodnie z § 5 ust. 8, 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 § 3 ust. 4 pkt. 1) i 2).
3. Ewentualne opłaty pobierane od konsumenta przez dostawcę przekazującego lub dostawcę przyjmującego za prawidłowo (zgodnie z art. 59i 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 ust. 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.

### Rozstrzyganie sporów

#### § 7

1. Sprawy sporne wynikające z realizacją wniosku rozstrzyga właściwy sąd powszechny, zgodnie z przepisami kodeksu postępowania cywilnego.
2. W przypadku sporu powstałego między konsumentem a Bankiem, Strony podejmą starania w celu jego rozstrzygnięcia w drodze polubownej.
3. W przypadku braku możliwości uzyskania polubownego rozstrzygnięcia sporu konsument ma prawo złożyć wniosek o rozstrzygnięcie sporu bezpośrednio do Bankowego Arbitra Konsumenckiego działającego przy Związku Banków Polskich (informacje na stronie: [www.zbp.pl/dla-konsumentow/arbitr-bankowy/dzialalnosc](http://www.zbp.pl/dla-konsumentow/arbitr-bankowy/dzialalnosc)) lub zwrócić się o jego rozstrzygnięcie do Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego (informacje na stronie: [www.knf.gov.pl/regulacje/Sad\\_Polubowny](http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny)). Ponadto, konsument może zwrócić się o rozstrzygnięcie sporu przez Rzecznika Finansowego w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego (informacje na stronie: [www.rf.gov.pl/zasady-przyjmowania-skarg](http://www.rf.gov.pl/zasady-przyjmowania-skarg)). Szczegółowe informacje o warunkach poddania sporu pod rozstrzygnięcie jednego z podmiotów określonych powyżej są dostępne na stronach internetowych tych podmiotów. Konsument ma także prawo skorzystania z możliwości pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego umowy zawartej za pośrednictwem internetu lub innego kanału elektronicznego, za pośrednictwem platformy ODR, funkcjonującej w krajach Unii Europejskiej, dostępnej na stronie internetowej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
4. Konsument ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do Powiatowego lub Miejskiego Rzecznika Konsumentów oraz zgłoszenia skargi na Bank do Komisji Nadzoru Finansowego lub – w przypadku nieuwzględnienia roszczeń konsumenta w trybie rozpatrywania reklamacji lub ich uwzględnienia, a następnie niewykonania przez Bank w wymaganym terminie – do Rzecznika Finansowego.

Załącznik nr 1 Lista przykładowych rodzajów rachunków oraz usług i produktów, co do których mogą wystąpić obiektywne utrudnienia/opóźnienia w ich przeniesieniu lub też przeniesienie ich nie będzie możliwe

W przypadku, o którym mowa w § 4 ust. 1 pkt. 5), dostawca przekazujący może stwierdzić istnienie nieuregulowanych zobowiązań uniemożliwiających zamknięcie rachunku w terminie, o którym mowa w upoważnieniu konsumenta do przeniesienia rachunku, jeżeli dotyczy to w szczególności rachunku:

- 1) na którym jest blokada środków z tytułu nierozliczonej transakcji płatniczej;
- 2) z którego są dokonywane spłaty kredytów, w tym udzielonych z wykorzystaniem karty kredytowej;
- 3) na którym dokonano zajęcia środków w toku postępowania egzekucyjnego lub zabezpieczającego;
- 4) z blokadami środków;
- 5) na którym została ustanowiona kaucja środków na poczet zobowiązań konsumenta wobec innego dostawcy;
- 6) z saldem zerowym i zaległymi opłatami, w przypadku gdy dostawca przyjmujący nie wprowadza przekroczenia salda na rachunku, a opłaty są naliczone, ale nie zostały pobrane;
- 7) z saldem ujemnym;
- 8) z otwartą akredytywą, otwartym inkasem dokumentowym lub inkasem czeków w obrocie krajowym lub dewizowym;
- 9) prowadzonego dla konsumenta, wobec którego zostało wydane postanowienie o ogłoszeniu przez niego upadłości lub który złożył wniosek o ogłoszenie upadłości;
- 10) powiązanego z członkostwem u dostawcy prowadzącego taki rachunek.