

# ***PRAVILA IN POSTOPKI ZA ZAMENJAVO BANKE***

***Informacije za stranke***

Ljubljana, november 2009

## ***I. Uvodno pojasnilo***

Članice Združenja bank Slovenije so leta 2007 na pobudo Zveze potrošnikov Slovenije pripravile pravila in postopke za zamenjavo banke. Za mnenje smo tedaj povprašali tudi Banko Slovenije in Urad za varstvo konkurence. Evropska komisija in Evropsko bančno združenje sta v letih 2008 in 2009 pripravila temeljne principe za zamenjavo banke, ki so jih članice Združenja bank Slovenije vnesle v ta pravila.

Cilj, ki ga želimo doseči s temi pravili, je predvsem poenotenje in poenostavitev postopkov pri zamenjavi banke za doseganje zadovoljstva strank.

## ***II. Kaj opredeljujejo ta pravila in zakaj jih potrebujemo?***

Ta pravila veljajo za prenos transakcijskega računa (v nadaljevanju: račun) fizične osebe (v nadaljevanju: stranka) iz banke v banko (velja tudi za hranilnice). To ne pomeni, da se z menjavo banke ohranja ista številka računa. ZBS in njegove članice so oblikovale ta pravila z namenom pomagati strankam do hitrejše in bolj preproste zamenjave banke.

V teh pravilih so zapisani posamezni postopki zamenjave, kdo je odgovoren zanje in kako dolgo trajajo.

## ***III. Na kaj se nanašajo ta pravila?***

Ta pravila veljajo le za zamenjavo tistega računa, po katerem ima stranka poravnane vse obveznosti.

Če ima stranka na račun vezane še druge storitve (npr. plačilne kartice, kredite, ki jih plačuje samodejno iz računa), se pogoji za te storitve po ukinitvi računa utegnejo spremeniti (npr. višja obrestna mera za kredit, višja članarina za kartice, ...).

## ***IV. Postopki – obveznosti pri zamenjavi banke***

Članice ZBS, ki so sprejele ta pravila, so se dogovorile, da bodo pri postopku zamenjave računa spoštovale tole:

- Če se stranka odloči za zamenjavo računa, bo banka omogočila zamenjavo, kot je opredeljeno v teh pravilih. Če se stranka odloči zamenjati banko, mora najprej odpreti račun v novi banki, kar je pogoj za začetek postopka. Stranka v novi banki poda Vlogo za zamenjavo banke (v nadaljevanju: Vloga), ki hkrati vsebuje zahtevo za ukinitve računa pri prejšnji banki.
- Nova banka na zahtevo stranke posreduje Vlogo prejšnji banki in najpozneje naslednji delovni dan obvesti delodajalca – plačnika o številki novega računa. Stranka pa je dolžna morebitne druge plačnike obvestiti sama.
- Ko prejšnja banka prejme Vlogo, preveri, ali ima stranka poravnane vse obveznosti na računu in če so, nadaljuje postopek po teh pravilih. Če pogoji za zamenjavo niso izpolnjeni, o tem obvesti stranko in novo banko ter se dogovori o nadaljnjih postopkih (lahko se bo podaljšal rok zamenjave; ali zamenjava ne bo potekala po teh pravilih).
- Ob izpolnjevanju pogojev za zamenjavo bo prejšnja banka najpozneje v treh delovnih dneh od sprejetja pisne Vloge pripravila informacijo o trajnih nalogih in direktnih obremenitvah stranke. V skladu z zahtevo stranke prejšnja banka podatke posreduje stranki in / ali novi izbrani banki.

- Prejšnja banka bo na podlagi Vloge v petih delovnih dneh od prejetja Vloge ukinila trajne naloge in direktne obremenitve. O ukinitvi direktnih obremenitev bo elektronsko obvestila prejemnike plačil.
- Prejšnja banka bo pred ukinitvijo računa s stranko uredila vračilo čekovnih blanketov in kartic (njenih in tistih, ki jih imajo morebitne pooblaščen osebe), način odplačila kreditov (če ti obstajajo) in drugo.
- Nova banka bo na podlagi informacije o trajnih nalogih in direktnih obremenitvah prejšnje banke po treh delovnih dneh od prejetja informacije v dogovoru s stranko odprla direktne obremenitve in trajne naloge.
- Potem ko bo opravljeno vse naštetu in ko bodo na računu poravnane vse obveznosti, bo prejšnja banka ukinila račun in sredstva prenesla na račun pri novi banki. Morebitne prilive na zaprt račun bo morala prejšnja banka vrniti plačniku, ker prilivov na zaprt račun ne more opraviti.
- Postopek zamenjave banke po teh pravilih je brez nadomestila, razen za kritje dejanskih stroškov (npr. poštnine).
- Postopek zamenjave banke mora biti končan najpozneje v 14 delovnih dneh, če so izpolnjeni vsi pogoji za zaprtje računa v skladu s Pogodbo o ustanovitvi in vodenju transakcijskih računov in v skladu s Splošnimi pogoji poslovanja s transakcijskimi računi.

### **Obveznosti med bankami in strankami**

Nova banka je dolžna stranko glede poslovanja z računom seznaniti:

- z možnostmi in načini poslovanja z različnimi vrstami računov,
- s splošnimi pogoji poslovanja in pogodbenimi določili, npr. možnimi oblikami plačevanja in prenosa obveznosti (elektronsko, telefonsko, kartično, trajni nalog, direktna obremenitev,... ),
- s tarifo (cenikom) banke,
- z veljavnimi obrestnimi merami,
- s postopkom zamenjave banke, kot na primer:
  - o izpolnitvi Vloge,
  - o prejemniku informacije o trajnih nalogih in direktnih obremenitvah,
  - o skrbi za plačevanje direktnih obremenitev v času prehoda,
  - o pomembnosti obveščanja plačnika ali upnika o novem računu,
  - o potrebnem zagotavljanju kritja na starem in novem računu za opravljanje obveznosti (trajni nalogi, direktne obremenitve, čeki, kartice ...), razpolaganje s sredstvi ter plačilo vseh nadomestil na obeh računih,
  - o času trajanja celotnega postopka in
  - s podatki o kontaktni osebi za strankina vprašanja.

Ob odprtju računa mora nova banka opraviti popolno identifikacijo stranke v skladu z veljavnimi predpisi, stranka pa mora v novi banki ob identifikaciji predložiti najmanj veljaven osebni identifikacijski dokument in davčno številko.

### **Obveznosti stranke**

- Stranka je za zamenjavo banke v novi banki dolžna odpreti račun ter izpolniti in podpisati Vlogo.
- Stranka je na računu pri prejšnji banki dolžna zagotoviti kritje in tako omogočiti transakcije, ki še niso opravljene (direktne obremenitve, čeki, kartice ...).

- Stranka je dolžna o spremembi računa obvestiti vse morebitne plačnike razen tistih, pri katerih po njenem pooblastilu to stori banka.
- Stranka mora končati poslovanje s prejšnjo banko skladno s pogodbo o vodenju računa ter splošnimi pogoji za poslovanje z računom (poravnati vse obveznosti, vrniti kartico(e) in čekovne blankete (svoje in morebitnih pooblaščenecv), urediti način odplačevanja kreditov ...).
- Stranka pozorno pregleda informacijo o direktnih obremenitvah in trajnih nalogih, ki jo je pripravila prejšnja banka, in se z novo banko čim prej dogovori o morebitnih potrebnih spremembah na novem računu, ki so povezane z direktnimi obremenitvami in trajnimi nalogi. Pogoji za vzpostavitev in cene posameznih direktnih obremenitev in trajnih nalogov se med bankami namreč lahko razlikujejo.

#### **Prejšnja banka je dolžna:**

- pripraviti informacijo o trajnih nalogih in direktnih obremenitvah in jo posredovati skladno s strankino zahtevo,
- s stranko po potrebi urediti:
  - preklic neunovčenih čekov, vračilo debetnih / plačilnih / kreditnih kartic imetnika in morebitnih pooblaščenecv,
  - dogovor o novem načinu odplačevanja kreditov in
  - drugo,
- zapreti trajne naloge in direktne obremenitve,
- prenesti sredstva na račun pri novi banki in
- zapreti račun.

#### ***V. Nadzor nad uvedbo in izvajanjem pravil ter pritožbe strank***

Za nadzor uvedbe in izvajanja pravil in postopkov v bankah je zadolženo Združenje bank Slovenije oziroma telo, ki ga imenuje Odbor za poslovanje s prebivalstvom pri tem združenju.

Združenje bo preverilo uvedbo tako, da bo:

- preverjalo obstoj ustreznih informacij na spletnih straneh bank,
- preverjalo obstoj ustreznih informacij in obrazcev v poslovalnicah in
- v posebnih primerih lahko zaprosilo banko za interna navodila za izvajanje teh postopkov.

Združenje bo preverjalo izvajanje pravil in postopkov tudi tako, da bo od bank občasno pridobivalo povratne informacije o izvajanju postopkov za zamenjavo banke.

Za pritožbe oziroma spore strank, ki izhajajo iz izvajanja teh pravil in postopkov za zamenjavo banke, je pristojen Poravnalni svet pri Združenju bank Slovenije, v katerem sodelujejo tudi predstavniki potrošniških organizacij.

#### ***VI. Kdaj začnejo veljati ta spremenjena pravila?***

Ta spremenjena pravila začnejo veljati 1. novembra 2009, uporabljajo pa se od 16. novembra.

K tem pravilom so pristopile članice Združenja:

Abanka Vipa d.d.

Banka Celje d.d.

Banka Koper d.d., Koper

Banka Sparkasse d.d.

Banka Volksbank d.d.

BKS bank AG, Bančna podružnica

Delavska hranilnica d.d., Ljubljana

Deželna banka Slovenije d.d.

Gorenjska banka d.d., Kranj

Factor banka d.d., Ljubljana

Hranilnica LON d.d., Kranj

Hypo Alpe – Adria – bank d.d.

KD banka d.d., Ljubljana

Nova kreditna banka Maribor d.d., Maribor

Nova Ljubljanska banka d.d., Ljubljana

Poštna banka Slovenije d.d., bančna skupina Nove kreditne banke Maribor d.d.

Probanka d.d.

Raiffeisen banka d.d.

SKB banka d.d., Ljubljana

UniCredit Banka Slovenija d.d.