



**Instrukcja  
przenoszenia rachunków  
płatniczych**

**Strzegowo, czerwiec 2024 r.**

## Spis treści

<b>Rozdział 1. Postanowienia ogólne.....</b>	<b>2</b>
<b>Rozdział 2. Postanowienia szczegółowe.....</b>	<b>3</b>
<b>Proces informowania klienta o możliwości przeniesienia rachunku płatniczego .....</b>	<b>3</b>
<b>Bank w roli dostawcy przyjmującego w procesie przenoszenia rachunku płatniczego.....</b>	<b>3</b>
Bank w roli dostawcy przekazującego w procesie przenoszenia rachunku płatniczego.....	6
<b>Obowiązki i uprawnienia klienta w procesie przenoszenia rachunku płatniczego.....</b>	<b>8</b>
<b>Rozdział 3. Postanowienia końcowe.....</b>	<b>9</b>
<b>Oplaty.....</b>	<b>9</b>
<b>Odpowiedzialność Banku w procesie przenoszenia rachunku.....</b>	<b>9</b>
<b>Wymiana dokumentacji/informacji w procesie przenoszenia rachunku .....</b>	<b>9</b>

### Wykaz załączników:

- Załącznik nr 1 – Lista czynników mogących wystąpić w procesie przeniesienia rachunków płatniczych – utrudniających, opóźniających lub uniemożliwiających przeniesienie rachunków płatniczych
- Załącznik nr 2 – Wniosek o przeniesienie rachunku
- Załącznik nr 3 – Upoważnienie dla Banku w celu realizacji czynności przeniesienia rachunku płatniczego
- Załącznik nr 4 – Aktualizacja zgody płatnika na obciążanie rachunku w związku z przeniesieniem rachunku
- Załącznik nr 5 – Zawiadomienie o zmianie rachunku płatniczego
- Załącznik nr 6 – Schemat obsługi procesu przeniesienia rachunku płatniczego
- Załącznik nr 7 – Formularz informacyjny – tryb przeniesienia rachunku płatniczego

## **Rozdział 1. Postanowienia ogólne**

### **§ 1**

Niniejsza „Instrukcja przenoszenia rachunków płatniczych” prowadzonych na rzecz klientów, zwana dalej „instrukcją”, określa zasady obsługi oraz obowiązki Banku związane z realizacją procesu przenoszenia rachunków płatniczych pomiędzy dostawcami mającymi siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

### **§ 2**

1. Pracownik placówki Banku zobowiązany jest do zapoznania się z postanowieniami wynikającymi z instrukcji i ich przestrzegania.
2. Przez określenia użyte w niniejszej instrukcji należy rozumieć:
  - 1) Bank – Bank Spółdzielczy w Strzegowie;
  - 2) DRL – Departament Rozliczeń;
  - 3) dostawca przekazujący – dostawcę usług płatniczych w rozumieniu przepisów Ustawy, który przekazuje dostawcy przyjmującemu informacje wymagane w celu przeniesienia rachunku;
  - 4) dostawca przyjmujący – dostawcę usług płatniczych w rozumieniu przepisów Ustawy, któremu dostawca przekazujący przekazuje informacje wymagane w celu przeniesienia rachunku płatniczego;
  - 5) klient – osobę fizyczną posiadającą rachunek płatniczy, będącą konsumentem w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> ustawy – Kodeks cywilny, t. j. nieprowadząca działalności gospodarczej lub zawodowej, występująca z zamiarem przeniesienia go do/od innego dostawcy płatniczego;
  - 6) placówka – jednostkę organizacyjną Banku Spółdzielczego, prowadzącą obsługę rachunku klienta;
  - 7) polecenie zapłaty – usługę płatniczą polegającą na obciążeniu określoną kwotą rachunku klienta na skutek transakcji płatniczej zainicjowanej przez odbiorcę, dokonywanej na podstawie zgody, której klient udzielił odbiorcy, dostawcy odbiorcy lub dostawcy klienta, zgodne z zasadami określonymi w Ustawie;
  - 8) rachunek/rachunek płatniczy – rachunek prowadzony dla jednego lub większej liczby posiadaczy, służący do wykonywania transakcji płatniczych, przy czym przez rachunek płatniczy rozumie się także rachunek bankowy oraz rachunek członka spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, jeżeli rachunki te służą do wykonywania transakcji płatniczych;
  - 9) Regulamin – regulamin określający zasady świadczenia usług w zakresie prowadzenia rachunków bankowych dla klientów indywidualnych;
  - 10) usługi płatnicze – usługi w rozumieniu Ustawy, w tym usługa polecenia zapłaty i zlecenia stałe;
  - 11) usługi powiązane z rachunkiem płatniczym - usługi świadczone w ramach otwarcia, prowadzenia i zamknięcia rachunku płatniczego, w tym usługi płatnicze, które wiążą się z korzystaniem z rachunku płatniczego, transakcje, o których mowa w art. 6 pkt 7 Ustawy, kredyt w rachunku płatniczym oraz przekroczenie salda na rachunku;
  - 12) Ustawa – Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych;
  - 13) wniosek – wniosek o przeniesienie rachunku/usług powiązanych z rachunkiem płatniczym;
  - 14) zlecenie stałe – formę bezgotówkowego rozliczenia pieniężnego, polegającą na dokonywaniu przez bank cyklicznych przelewów na wskazany przez klienta rachunek.
3. W przypadku braku definicji danego określenia w niniejszej instrukcji, odpowiednie zastosowanie mają definicje użyte w Regulaminie.

### **§ 3**

1. Przez przeniesienie rachunku płatniczego między dostawcami mającymi siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej należy rozumieć przekazanie, z upoważnienia klienta, przez dostawcę przekazującego dostawcy przyjmującemu informacji o wszystkich lub niektórych zleceniach stałych dotyczących poleceń przelewu oraz regularnie przychodzących na rachunek płatniczy prowadzony dla klienta przez dostawcę przekazującego poleceniach przelewu i poleceniach zapłaty, w ramach rachunku płatniczego albo jakiegokolwiek dodatniego salda, z rachunku płatniczego prowadzonego przez dostawcę przekazującego na rachunek płatniczy otwarty dla klienta przez dostawcę przyjmującego, w walucie rachunku płatniczego, którego dotyczą przekazywane informacje, łącznie z ewentualnym zamknięciem rachunku płatniczego prowadzonego dla klienta przez dostawcę przekazującego.
2. Przedmiotem przeniesienia mogą być rachunki płatnicze umożliwiające co najmniej:
  - 1) dokonywanie wpłat środków pieniężnych na ten rachunek;
  - 2) dokonywanie wypłat gotówki z rachunku;
  - 3) zlecenie i odbieranie transakcji płatniczych.

3. Bank występujący jako dostawca przyjmujący, jeśli nie świadczy usług świadczonych przez dostawcę przekazującego w ramach prowadzonego rachunku płatniczego, nie jest obowiązany do ich świadczenia w ramach rachunku otwieranego przez niego dla klienta w ramach przeniesienia rachunku.
4. Przeniesienie rachunku następuje na pisemny wniosek klienta, złożony u dostawcy przyjmującego, na formularzu stanowiącym załącznik nr 2 do niniejszej instrukcji, który stanowi załącznik i integralną część upoważnienia, którego wzór stanowi załącznik nr 3 do instrukcji. W przypadku, gdy rachunek jest prowadzony dla dwóch lub więcej klientów, wniosek oraz upoważnienie składają wszyscy klienci.
5. Przeniesienie, o którym mowa w ust. 1, oznacza:
  - 1) podpisanie z dostawcą przyjmującym umowy rachunku oraz otwarcie rachunku płatniczego;
  - 2) ewentualne podpisanie z dostawcą przyjmującym umów o usługi powiązane z rachunkiem;
  - 3) świadczenie usług płatniczych w ramach nowego rachunku, do przeniesienia których upoważnił klient;
  - 4) ewentualne przeniesienie na rachunek u dostawcy przyjmującego całości lub części środków zdeponowanych na dotychczasowym rachunku;
  - 5) ewentualne rozwiązanie umowy dotychczasowego rachunku lub umów o usługi powiązane z rachunkiem, z zastrzeżeniem postanowień ust. 6.
6. Klient może pozostawić rachunek u dostawcy przekazującego; w takim przypadku do dostawcy przyjmującego przenoszone są usługi płatnicze wskazane przez klienta i otwierany jest nowy rachunek, zgodnie z upoważnieniem i wnioskiem klienta; klient może posiadać równoległe dwa rachunki, jeden u dostawcy przekazującego oraz jeden u dostawcy przyjmującego (przeniesienie częściowe) oraz ponosić koszty z tym związane, zgodnie z taryfami prowizji i opłat banków prowadzących poszczególne rachunki, z zastrzeżeniem, że konsument może posiadać tylko jeden podstawowy rachunek płatniczy w rozumieniu przepisów Ustawy.
7. W przypadku przenoszenia usług płatniczych związanych z podstawowym rachunkiem płatniczym, Bank występujący jako dostawca przekazujący może wypowiedzieć umowę o prowadzenie podstawowego rachunku płatniczego zgodnie z zapisami Regulaminu.

## **Rozdział 2. Postanowienia szczegółowe**

### **Proces informowania klienta o możliwości przeniesienia rachunku**

#### **§ 4**

1. Jeżeli klient wyrazi wolę zmiany dostawcy prowadzącego jego rachunek lub realizującego jego płatności z wykorzystaniem usług płatniczych, pracownik placówki zobowiązany jest do udzielenia osobie zainteresowanej, wszelkich informacji dotyczących trybu przeniesienia rachunku, w sposób przejrzysty i czytelny. Informacje obejmują w szczególności:
  - 1) obowiązki i uprawnienia dostawcy przekazującego, dostawcy przyjmującego i klienta;
  - 2) terminy zakończenia poszczególnych czynności w ramach przeniesienia rachunku;
  - 3) wskazanie usług płatniczych, które świadczy dostawca przyjmujący, w tym warunków, na jakich je świadczy, oraz możliwych ograniczeń, które mogą wyniknąć w trakcie przeniesienia rachunku w powiązaniu z tymi usługami, o których mowa w załączniku nr 1 do niniejszej instrukcji;
  - 4) opłaty związane z przeniesieniem rachunku, o ile są pobierane;
  - 5) dane, które klient będzie musiał przedstawić w celu przeniesienia rachunku;
  - 6) wskazanie pozasądowych procedur rozstrzygania sporów, w tym właściwych sądów polubownych.
2. Informacje, o których mowa w ust. 1 powyżej, pracownik placówki przekazuje nieodpłatnie na żądanie klienta w postaci papierowej albo w postaci elektronicznej\* (wysyłając na adres poczty elektronicznej wskazany w załączniku nr 2), udostępniając klientowi załącznik nr 7 oraz Regulamin i taryfę opłat i prowizji z zastrzeżeniem, iż:
  - 1) jeśli Bank pełni rolę dostawcy przekazującego wydaje Regulamin i taryfę opłat i prowizji (lub tożsame dokumenty) pozyskane od dostawcy przyjmującego;
  - 2) jeśli Bank pełni rolę dostawcy przyjmującego, a klient posiada już w Banku rachunek płatniczy, informuje klienta o wcześniejszym wydaniu Regulaminu i Taryfy opłat i prowizji i przekazuje załącznik nr 7, chyba że klient prosi o wydanie kompletu dokumentów.

### **Bank w roli dostawcy przyjmującego w procesie przenoszenia rachunku**

#### **§ 5**

1. W przypadku, gdy klient wnioskuje o przeniesienie rachunku do Banku, wówczas Bank występuje w procesie przenoszenia rachunku w roli dostawcy przyjmującego, będącego inicjatorem tego procesu.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, pracownik placówki:
  - 1) przekazuje klientowi rzetelną informację o produktach oraz usługach płatniczych, jakie Bank posiada w swojej ofercie, o warunkach świadczenia usług oraz o przeszkodach uniemożliwiających zamknięcie rachunku u dostawcy przekazującego, o których mowa w załączniku nr 1 do niniejszej instrukcji;
  - 2) przyjmuje od klienta wniosek, o którym mowa w § 3 ust. 4, który szczegółowo określa przedmiot przeniesienia oraz czynności do zrealizowania w procesie przeniesienia przez Bank (np.: przeniesienie rachunku, usług płatniczych powiązanych z rachunkiem, salda rachunku, rozwiązanie umowy rachunku u dostawcy przekazującego); wniosek jest załącznikiem do upoważnienia, o którym mowa w pkt 3;
  - 3) przyjmuje od klienta upoważnienie, dla Banku do realizacji czynności przeniesienia rachunku, na formularzu stanowiącym załącznik nr 3 do niniejszej instrukcji;
  - 4) zawiera z klientem umowę o prowadzenie rachunków bankowych, zgodnie z zasadami obowiązującymi w Banku oraz otwiera właściwy rachunek.
3. Upoważnienie, o którym mowa w ust. 2 pkt 3, upoważnia Bank do działania, w procesie przenoszenia rachunku, w związku z realizacją czynności, o które wnioskował klient, w szczególności do:
  - 1) przekazania do dostawcy przekazującego wniosku wraz z upoważnieniem, w formie zeskanowanej, w sposób określony w § 19 niniejszej instrukcji;
  - 2) wykonania wszelkich czynności, określonych w treści upoważnienia, związanych z procesem przenoszenia rachunku, np. do ewentualnego rozwiązania umowy dotychczasowego rachunku/umów o usługi powiązane z rachunkiem;
  - 3) kontaktowania się w imieniu klienta z dostawcą przekazującym w celu uzyskania niezbędnych informacji do przeprowadzenia procesu przeniesienia;
  - 4) ewentualnego poinformowania osób trzecich (np. pracodawców, ZUS, odbiorców itp.) wskazanych w upoważnieniu o danych identyfikujących nowy rachunek; do dokumentów i pism skierowanych do osób trzecich pracownik placówki winien dołączyć potwierdzoną za zgodność z oryginałem kserokopię upoważnienia, o którym mowa w ust. 2 pkt 3.
4. Upoważnienie, o którym mowa w ust. 2 pkt 3, winno:
  - 1) szczegółowo określać czynności, jakie Bank, w imieniu i na rzecz klienta, ma wykonać w procesie przenoszenia rachunku, np.:
    - a) rozwiązanie umowy dotychczasowego rachunku,
    - b) rozwiązanie umów o usługi powiązane z rachunkiem, np. umowy o kartę, umowy o usługi bankowości elektronicznej,
    - c) przeniesienie salda rachunku,
    - d) przeniesienie usług płatniczych (polecenia zapłaty, zlecenia stałe);
  - 2) zostać podpisane zgodnie z wzorem podpisu widniejącym w dokumentacji dotyczącej rachunku, znajdującej się u dostawcy przekazującego.
5. W upoważnieniu klient może w szczególności określić:
  - 1) przychodzące polecenia przelewu i zlecenia stałe dotyczące poleceń przelewu oraz udzielić Bankowi, jako dostawcy przyjmującemu, zgodę na realizację poleceń zapłaty, które mają zostać przeniesione,
  - 2) datę, od której zlecenia stałe dotyczące poleceń przelewu oraz polecenia zapłaty mają być wykonywane z rachunku prowadzonego przez Bank, jako dostawcę przyjmującego.
6. Datę, o której mowa w ust. 5 pkt 2) klient ustala na co najmniej 6 dni roboczych licząc od otrzymania przez Bank, jako dostawcę przyjmującego, dokumentów przekazanych przez dostawcę przekazującego. W przypadku określenia daty na dzień wcześniejszy, aniżeli wyżej wskazany, dokumentów, zlecenia stałe dot. poleceń przelewu oraz polecenia zapłaty Bank, jako dostawca przyjmujący, wykonuje po upływie 6 dni roboczych od dnia otrzymania przez Bank tych dokumentów.

## § 6

Bank, jako dostawca przyjmujący, w terminie 2 dni roboczych od dnia otrzymania upoważnienia, zwraca się do dostawcy przekazującego o dokonanie następujących czynności, o ile zostały objęte upoważnieniem:

- 1) przekazania Bankowi oraz klientowi, 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;
- 2) przekazania Bankowi oraz klientowi, w przypadku gdy tego zażądał, dostępnych informacji o regularnie przychodzących poleceniach przelewu oraz zleconych przez wierzyciela poleceniach zapłaty zrealizowanych na rachunku klienta 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 w upoważnieniu, w przypadku gdy dostawca przekazujący nie zapewnia automatycznego przekierowywania przychodzących poleceń przelewu i poleceń zapłaty na rachunek klienta w Banku;
- 4) anulowania zleceń stałych ze skutkiem od dnia określonego w upoważnieniu;
- 5) przekazania środków pieniężnych pozostających na rachunku prowadzonym przez dostawcę przekazującego w dniu określonym przez klienta w upoważnieniu;
- 6) zamknięcia rachunku prowadzonego przez dostawcę przekazującego w dniu wskazanym przez klienta w upoważnieniu.

## § 7

1. Bank, jako dostawca przyjmujący, w terminie 5 dni roboczych od dnia otrzymania informacji o których mowa w § 6 pkt 1) i 2) wykonuje następujące czynności, o ile są objęte upoważnieniem:
  - 1) ustanawia i realizuje zlecenia stałe dotyczące poleceń przelewu, o których ustanowienie wystąpił klient, ze skutkiem od dnia wskazanego w upoważnieniu, z zastrzeżeniem § 5 ust. 6. Uruchomienie zlecenia stałego w Banku, odbywa się zgodnie z zasadami określonymi w obowiązujących w Banku regulacjach dotyczących obsługi rachunków bankowych klientów indywidualnych w zakresie ustanawiania oraz funkcjonowania zlecenia stałego; pracownik placówki na podstawie wniosku lub informacji otrzymanych od dostawcy przekazującego, dotyczących obsługiwanych zleceń stałych, wypełnia obowiązujący w Banku formularz „Zlecenie stałe”;
  - 2) dokonuje niezbędnych przygotowań do akceptowania poleceń zapłaty i akceptuje polecenia zapłaty ze skutkiem od dnia wskazanego w upoważnieniu, z zastrzeżeniem § 5 ust. 6. Przeniesienie polecenia zapłaty następuje na podstawie wniosku oraz informacji uzyskanych od dostawcy przekazującego, dotyczących realizowanych płatności za pomocą polecenia zapłaty; pracownik placówki wypełnia formularz „Aktualizacja zgody płatnika na obciążanie rachunku w związku z przeniesieniem rachunku”, stanowiący załącznik nr 4 do niniejszej instrukcji, z uwzględnieniem postanowień pkt 3 ;
  - 3) informuje odbiorców określonych w upoważnieniu i stosujących polecenie zapłaty do pobierania środków pieniężnych z rachunku płatniczego klienta o danych identyfikujących rachunek płatniczy klienta w Banku oraz o dniu, od którego polecenia zapłaty mają być realizowane z tego rachunku płatniczego; poinformowanie następuje poprzez wysłanie przez pracownika placówki załącznika nr 4 do niniejszej instrukcji wraz z potwierdzoną za zgodność z oryginałem kserokopią upoważnienia, o którym mowa w § 5 ust. 2 pkt 3, listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru;
  - 4) informuje płatników wskazanych w upoważnieniu i dokonujących regularnie przychodzących poleceń przelewu na rachunek klienta, tj. osób trzecich (w tym pracodawców, ZUS, itp.) o danych identyfikujących rachunek płatniczy klienta w Banku; poinformowanie następuje poprzez wysłanie przez pracownika placówki załącznika nr 5 do niniejszej instrukcji wraz z potwierdzoną za zgodność z oryginałem, kserokopią upoważnienia, o którym mowa w § 5 ust. 2 pkt 3, listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru;
  - 5) w stosownych przypadkach (tj. kiedy następuje przeniesienie polecenia zapłaty w euro realizowanego w Unii Europejskiej, gdy zarówno dostawca usług płatniczych płatnika jak i dostawca usług płatniczych odbiorcy znajdują się w Unii) pracownik placówki informuje klienta o następujących 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:

klient ma prawo zlecić swojemu dostawcy usług płatniczych:

- ograniczenie pobrania z tytułu polecenia zapłaty do określonej kwoty lub określonej częstotliwości lub obu takich pułapów;

- w przypadku, gdy upoważnienie w ramach schematu płatniczego nie przewiduje prawa do zwrotu kwoty transakcji, skontrolowanie każdej transakcji polecenia zapłaty oraz sprawdzenie, czy kwota i częstotliwość przedłożonej transakcji polecenia zapłaty odpowiada kwocie i częstotliwości uzgodnionej w upoważnieniu, przed obciążeniem ich rachunku płatniczego, w oparciu o informacje dotyczące upoważnienia;
  - zablokowanie wszelkich poleceń zapłaty z rachunku płatniczego klienta lub zablokowanie wszelkich poleceń zapłaty zainicjowanych przez jednego lub większą liczbę określonych odbiorców lub dopuszczenie jedynie poleceń zapłaty zainicjowanych przez jednego lub większą liczbę określonych odbiorców.
2. Bank wykonuje czynności, o jakich mowa w punktach 1)-5) powyżej w zakresie, w jakim umożliwiają mu to informacje przedstawione przez dostawcę przekazującego lub klienta, a w przypadku braku takich informacji zwraca się on o ich przekazanie do dostawcy przekazującego lub do klienta.
  3. Gdy klient osobiście przekazuje informacje, o których mowa w punktach 3) i 4) płatnikom lub odbiorcom, Bank przekazuje klientowi, w terminie 5 dni roboczych od dnia otrzymania tych informacji, dane identyfikujące rachunek oraz wskazuje mu datę, o której mowa w § 5 ust. 5 pkt 2).

### **§ 8**

Pracownik placówki, podpisujący wszelkie dokumenty oraz pisma w imieniu Banku, winien posiadać uprawnienia do wykonywania czynności związanych z realizacją procesu przenoszenia rachunku klientów Banku, nadane zgodnie z regulacjami obowiązującymi w tym zakresie w Banku.

### **§ 9**

W przypadku otrzymania przez placówkę, zgodnie z zasadami określonymi w § 19, informacji od dostawcy przekazującego, dotyczącej niezgodności danych podanych w dokumentach przesłanych do dostawcy przekazującego lub niezgodności podpisu klienta z kartą wzorów podpisów, skutkującej wstrzymaniem procesu przeniesienia rachunku, pracownik placówki zobowiązany jest niezwłocznie przekazać klientowi pismo informujące o przyczynach wstrzymania realizacji procesu przeniesienia rachunku przez dostawcę przekazującego oraz o konieczności wyjaśnienia przez klienta zaistniałych niezgodności.

### **§ 10**

Schemat obsługi klienta przez Bank stanowi załącznik nr 6 do niniejszej instrukcji.

## **Bank w roli dostawcy przekazującego w procesie przenoszenia rachunku/ usług płatniczych**

### **§ 11**

1. W przypadku, gdy klient wyrazi chęć przeniesienia dotychczasowego rachunku, prowadzonego przez placówkę do dostawcy przyjmującego, Bank występuje w procesie przenoszenia rachunku w roli dostawcy przekazującego.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, pracownik placówki prowadzącej dotychczasowy rachunek klienta, po otrzymaniu od dostawcy przyjmującego, w sposób określony w § 19, upoważnienia udzielonego przez klienta dostawcy przyjmującemu:
  - 1) w terminie 5 dni roboczych od dnia otrzymania upoważnienia, przekazuje dostawcy przyjmującemu, wszelkie niezbędne informacje istotne w procesie przenoszenia rachunku, o ile zostały objęte upoważnieniem, w tym listę posiadanych informacji dotyczących aktywnych usług płatniczych, powiązanych z dotychczasowym rachunkiem i wykorzystanych do realizacji płatności, tj:
    - a) wykaz istniejących zleceń stałych dotyczących poleceń przelewu oraz dostępnych informacji o udzielonych zgodach na realizację poleceń zapłaty, które mają zostać przeniesione;
    - b) dostępnych informacji o regularnie przychodzących poleceniach przelewu oraz zleconych przez wierzyciela poleceniach zapłaty zrealizowanych w ciągu ostatnich 13 miesięcy poprzedzających dzień zwrócenia się o te informacje, w formie zeskanowanej, w sposób określony w § 19 niniejszej instrukcji;
  - 2) ze skutkiem od dnia określonego w 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 klienta 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 w upoważnieniu
  - 4) przekazuje w formie przelewu część lub całość środków zdeponowanych na dotychczasowym rachunku na nowy rachunek, z uwzględnieniem zobowiązań klienta w stosunku do Banku, obejmujących przenoszony rachunek, w dniu określonym w upoważnieniu;
  - 5) rozwiązuje, na życzenie klienta, umowę dotychczasowego rachunku oraz umowy dotyczące usług powiązanych z dotychczasowym rachunkiem w dniu określonym w upoważnieniu, zgodnie z obowiązującymi w Banku regulacjami w tym zakresie, jeżeli nie istnieją na nim nieuregulowane zobowiązania uniemożliwiające zamknięcie rachunku i pod warunkiem zakończenia czynności określonych w punktach 1-3 powyżej, z zastrzeżeniem ust. 7.
3. Przed wykonaniem czynności, o których mowa w ust. 2, pracownik placówki Banku weryfikuje zgodność danych widniejących w dokumentach otrzymanych od dostawcy przyjmującego oraz zgodność podpisu klienta z kartą wzorów podpisów, będącą w dokumentacji dotyczącej rachunku, w placówce prowadzącej dotychczasowy rachunek; wniosek klienta należy dołączyć do dokumentacji dotychczasowego rachunku.
  4. W przypadku, gdy klient zwróci się do Banku o wydanie historii jego dotychczasowego rachunku, celem przedłożenia u dostawcy przyjmującego, pracownik placówki generuje wydruk z systemu, potwierdza za zgodność z oryginałem pieczęcią oraz podpisem, po czym wydaje dokument klientowi; za wydanie dokumentu Bank pobierze od klienta opłatę zgodnie z obowiązującą w Banku taryfą prowizji i opłat.
  5. W przypadku niezgodności danych podanych przez dostawcę przyjmującego z danymi posiadanymi przez Bank lub niezgodności wzoru podpisu, Bank wstrzymuje proces przeniesienia rachunku informując o tym fakcie dostawcę przyjmującego, podając jednocześnie przyczynę wstrzymania procedury.
  6. Jeżeli wystąpią okoliczności uniemożliwiające rozwiązanie umowy dotychczasowego rachunku takie jak nieuregulowane zobowiązania (ujemne saldo) uniemożliwiające zamknięcie rachunku w terminie wskazanym w upoważnieniu, pracownik placówki niezwłocznie kontaktuje się bezpośrednio z klientem, w celu wyjaśnienia sprawy oraz informuje o tym fakcie dostawcę przyjmującego.
  7. Jeżeli klient wnioskuje o rozwiązanie umowy dotychczasowego rachunku oraz umów powiązanych z rachunkiem (np. umowa o kartę, umowa o elektroniczne kanały dostępu) a nie dokona zwrotu kart płatniczych, niewykorzystanych blankietów czekowych, tokenów, wydanych do rachunku, o czym mowa w § 14 ust. 6, pracownik placówki wraz z zamknięciem rachunku klienta w terminie wskazanym w upoważnieniu dokonuje, zgodnie z regulacjami obowiązującymi w Banku, ich unieważnienia poprzez zastrzeżenie. Nie jest możliwe dokonanie blokady instrumentów płatniczych przed dniem wskazanym w upoważnieniu, z wyjątkiem uzgodnionych przez strony umowy rachunku przypadków zablokowania instrumentu płatniczego, określonych w regulaminie dot. prowadzenia rachunków bankowych.

## § 12

1. Jeżeli klient poinformuje Bank o zamiarze otwarcia rachunku u dostawcy prowadzącego działalność w innym państwie członkowskim, pracownik placówki prowadzącej rachunek po otrzymaniu tej informacji, z zastrzeżeniem ust. 2 i 3:
  - 1) przekazuje klientowi, nieodpłatnie, wykaz istniejących zleceń stałych dotyczących poleceń przelewu oraz udzielonych przez dłużnika zgodach na realizację poleceń zapłaty, o ile są dostępne, a także dostępne informacje o regularnie przychodzących poleceniach przelewu oraz zleconych przez wierzyciela poleceniach zapłaty zrealizowanych na rachunku klienta w ciągu 13 miesięcy poprzedzających dzień otrzymania informacji;
  - 2) przekazuje środki pieniężne pozostające na rachunku klienta na rachunek klienta u nowego dostawcy usług płatniczych, o ile informacja zawiera dane umożliwiające jego identyfikację i identyfikację rachunku klienta;
  - 3) rozwiązuje, na życzenie klienta, umowę dotychczasowego rachunku oraz umowy dotyczące usług powiązanych z dotychczasowym rachunkiem, zgodnie z obowiązującymi w Banku regulacjami w tym zakresie
2. W przypadku, gdy klient nie ma na rachunku płatniczym nieuregulowanych zobowiązań Bank realizuje czynności wymienione w ust. 1 w terminie wskazanym przez klienta, nie wcześniej niż



po upływie 6 dni roboczych od dnia otrzymania informacji od klienta, chyba że Bank i klient uzgodnią inny termin.

3. Jeśli na rachunku konsumenta znajdują się nieuregulowane zobowiązania, które uniemożliwiają jego zamknięcie w terminie określonym w upoważnieniu albo w terminie, o którym mowa w ust. 2 powyżej, stosuje się § 11 ust. 6.

### § 13

Bank może stwierdzić istnienie nieuregulowanych zobowiązań uniemożliwiających zamknięcie rachunku w terminie wskazanym w upoważnieniu albo w terminie określonym w § 12 ust. 2, jeżeli dotyczy to przypadków określonych w załączniku nr 1 do niniejszej instrukcji.

## Obowiązki i uprawnienia klienta w procesie przenoszenia rachunku

### § 14

1. Klient ma prawo do otrzymania rzetelnej i bezpłatnej informacji o procedurze przenoszenia rachunku w postaci papierowej albo w postaci elektronicznej\* (przesłanej na wskazany w upoważnieniu adres poczty elektronicznej) w Banku oraz informacji dotyczącej istniejących zleceń stałych i poleceń zapłaty powiązanych z rachunkiem objętym przeniesieniem.
2. Klient ma prawo otrzymać na swoje żądanie nieodpłatnie od dostawcy przekazującego i dostawcy przyjmującego dane dotyczące istniejących zleceń stałych i poleceń zapłaty, powiązanych z prowadzonymi przez tych dostawców rachunkami płatniczymi, które są objęte przeniesieniem.
3. W przypadku zainteresowania klienta przeniesieniem rachunku do Banku, winien on złożyć wniosek o przeniesienie rachunku wraz z upoważnieniem, o którym mowa w § 5 ust. 2 pkt 3 oraz podpisać umowę o prowadzenie rachunków bankowych, zgodnie z regulacjami obowiązującymi w Banku.
4. Upoważnienie, o którym mowa w ust. 3, uprawnia Bank, do działania w imieniu klienta, w charakterze pełnomocnika klienta tj. do reprezentowania go (w zakresie określonym w treści tego upoważnienia) w relacjach z dostawcą przekazującym, w zakresie wykonywania czynności związanych z przeniesieniem rachunku.
5. Upoważnienie udzielone przez klienta Bankowi oraz wniosek będący załącznikiem do upoważnienia muszą być podpisane przez klienta zgodnie z wzorem podpisu złożonym w dokumentacji dotyczącej rachunku u dostawcy przekazującego, a w przypadku rachunku wspólnego - przez obu współposiadaczy; niezgodność wzoru podpisu spowoduje wstrzymanie realizacji procesu przeniesienia rachunku przez Bank, który zobowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym fakcie dostawcę przyjmującego oraz klienta.
6. Jeżeli przeniesienie rachunku do dostawcy przyjmującego zakończy się rozwiązaniem umowy dotychczasowego rachunku prowadzonego przez Bank, klient zobowiązany jest do zwrotu do Banku wszelkich kart płatniczych lub niewykorzystanych blankietów czekowych, tokenów, wydanych klientowi do dotychczasowego rachunku, objętego procesem przeniesienia; jeżeli klient nie dokona zwrotu kart i/lub blankietów czekowych, tokenów, pracownik placówki postąpi zgodnie z postanowieniami, o których mowa w § 11 ust. 7 niniejszej instrukcji.
7. Przeniesienie rachunku do dostawcy przyjmującego, nie zwalnia klienta z obowiązku uregulowania zobowiązań wobec dostawcy przekazującego (np. wynikających ze spłaconego kredytu, niespłaconych transakcji kartą płatniczą wydaną do przenoszzonego rachunku).
8. Obowiązkiem klienta jest wyraźne wskazanie konkretnych płatności cyklicznych, w tym poleceń zapłaty i zleceń stałych (w razie potrzeby wraz ze wskazaniem pełnych danych i identyfikatorów tych płatności), powiązanych z rachunkiem posiadanym u dostawcy przekazującego, i mających podlegać procesowi przeniesienia.
9. W celu utrzymania ciągłości płatności otrzymywanych i dokonywanych przez klienta, klient może określić datę, od której zlecenia stałe dotyczące poleceń przelewu oraz polecenia zapłaty mają być wykonywane z rachunku prowadzonego przez dostawcę przyjmującego. Datę ustala się na co najmniej 6 dni roboczych licząc od dnia otrzymania przez dostawcę przyjmującego dokumentów przekazanych przez dostawcę przekazującego. 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.
10. Informacje identyfikujące klienta oraz usługi płatnicze, które klient przenoszący rachunek, powinien przekazać dostawcy przyjmującemu wyszczególnione są w formularzu wniosku, stanowiącym załącznik nr 2 do niniejszej instrukcji, będącym jednocześnie załącznikiem do upoważnienia, o którym mowa w ust. 3.

## § 15

Skargi i reklamacje dotyczące procesu przeniesienia rachunku klient winien zgłaszać u właściwego dostawcy. W przypadku wpłynięcia do Banku skargi bądź reklamacji dotyczącej procesu przeniesienia rachunku, należy postępować zgodnie z postanowieniami obowiązujących w Banku zasad dotyczących składania i rozpatrywania skarg i reklamacji.

### **Rozdział 3. Postanowienia końcowe**

## § 16

Klient nie może doświadczyć żadnych nieusprawiedliwionych opóźnień w procesie przenoszenia rachunku, wynikających z winy dostawcy przekazującego lub dostawcy przyjmującego, którzy zobowiązani są niezwłocznie wyrównać każdą szkodę finansową klienta wynikającą bezpośrednio z niewywiązania się przez danego dostawcę z obowiązków wynikających z procesu przeniesienia rachunku lub usług powiązanych z rachunkiem.

### **Oplaty**

## § 17

1. Bank występując w charakterze dostawcy przekazującego nie pobiera od klienta wnioskującego o przeniesienie rachunku opłat za udzielanie, w związku z procesem przeniesienia rachunku, standardowych informacji na temat stałych płatności klienta.
2. Bank występując w roli dostawcy przekazującego nie pobiera od klienta ani od dostawcy przyjmującego opłat za przekazywanie informacji, o które zwrócił się ten dostawca do Banku zgodnie z § 11 ust. 2 pkt 1).
3. Bank występując w roli dostawcy przekazującego albo przejmującego może pobierać od klienta opłaty za czynności inne niż przekazywanie informacji, o których mowa w § 11 ust. 2 pkt 1).
4. Ewentualne opłaty będą naliczane w sposób przejrzysty, adekwatny oraz zgodny z poniesionymi przez Bank rzeczywistymi kosztami oraz z obowiązującą w Banku taryfą prowizji i opłat, o wysokości których klient zostanie poinformowany w formie i sposób określony przez klienta w dotychczasowej umowie dotyczącej rachunku albo we wniosku.
5. Klient nie będzie obciążany przez Bank żadnymi opłatami wynikającymi z błędów popełnionych w procesie przenoszenia rachunku, leżących po stronie Banku.

### **Odpowiedzialność Banku w procesie przenoszenia rachunku płatniczego**

## § 18

1. Bank występując w roli dostawcy przekazującego odpowiada za:
  - 1) weryfikację tożsamości klienta wnioskującego o przeniesienie rachunku oraz zgodność podpisu klienta z kartą wzorów podpisów;
  - 2) realizację płatności klienta do daty, o której mowa w § 14 ust. 9.
2. Bank występując w roli dostawcy przyjmującego odpowiada za realizację płatności klienta od daty, o której mowa w § 14 ust. 9, o ile przeniesienie usług płatniczych nastąpiło zgodnie z terminem.
3. Bank występując w roli dostawcy przekazującego lub dostawcy przyjmującego nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne zaniebdania, czy opóźnienia leżące po stronie wierzycieli, pracodawców, innych płatników, czy też samego klienta.

### **Wymiana dokumentacji/informacji w procesie przenoszenia rachunku**

## § 19

1. W celu zapewnienia terminowego, sprawnego i bezpiecznego przenoszenia rachunku, wymiana dokumentacji oraz informacji pomiędzy dostawcą przekazującym a dostawcą przyjmującym, uczestniczącymi w procesie przenoszenia rachunku klienta, odbywa się w formie elektronicznej z wykorzystaniem systemu OGNIVO 2, udostępnionego przez Krajową Izbę Rozliczeniową S.A., zapewniającego jednoznaczność i bezpieczeństwo przesyłanych danych, dotyczących klienta i jego rachunku.
2. DRL jest zobowiązane do przejęcia dokumentacji z systemu OGNIVO 2 w ciągu 2 dni roboczych.
3. Wszelkie dokumenty oraz informacje dotyczące klienta i jego rachunku skierowane do dostawcy przekazującego bądź dostawcy przyjmującego:

- 1) pracownik placówki przekazuje za pośrednictwem wewnętrznej poczty elektronicznej Banku, na adres wyznaczonego pracownika DRL; adres wewnętrznej poczty elektronicznej, o której mowa w niniejszym punkcie, musi być bezpiecznym kanałem komunikacyjnym, tj. posiadać dodatkowe zabezpieczenia informatyczne;
- 2) w celu dotrzymania terminu, o którym mowa w § 7 oraz § 11 ust. 2, pracownik DRL, o którym mowa w pkt 1, zobowiązany jest do bieżącego kontrolowania poczty, odbioru oraz niezwłocznego przekazywania otrzymanych dokumentów/informacji do właściwych stron procesu przenoszenia rachunku.
4. Do dnia 31 stycznia danego roku kalendarzowego, Bank uczestniczący w przeniesieniu rachunku jako dostawca przekazujący, przekazuje za pośrednictwem DRL do Komisji Nadzoru Finansowego informacje o liczbie przeniesionych rachunków oraz o liczbie niezrealizowanych upoważnień do przeniesienia rachunku w poprzednim roku kalendarzowym, według stanu na dzień 31 grudnia poprzedniego roku kalendarzowego.

\* po wprowadzeniu do oferty Banku