

# K tem pravilom so pristopile članice Združenja:

# Pravila in postopki za zamenjavo banke

## Prejšnja banka je dolžna:

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

## Nadzor nad uvedbo in izvajanjem pravil ter pritožbe strank

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

Združenje bo preverilo uvedbo tako, da bo:

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

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

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

## Kdaj začnejo veljati ta spremenjena pravila?

Ta spremenjena pravila začnejo veljati **15. februarja 2013.**

- Abanka Vipa d.d.
- Banka Celje d.d.
- Banka Koper d.d., Koper
- Banka Sparkasse d.d.
- BKS Bank AG, bančna podružnica
- Delavska hranilnica d.d., Ljubljana
- Deželna banka Slovenije d.d.
- Factor banka d.d., Ljubljana
- Gorenjska banka d.d., Kranj
- Hranilnica in posojilnica Vipava d.d.
- Hranilnica LON d.d., Kranj
- Hypo Alpe-Adria-Bank d.d.
- 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.
- Sberbank banka d.d.
- SKB banka d.d., Ljubljana
- UniCredit Banka Slovenija d.d.
- Zveza bank r.z.z.o.j., podružnica Ljubljana



Oblikovanje: Edi Berk / KROG, ris: Roboplast, Ljubljana 2013



**Uvodno pojasnilo** • Članice Združenja bank Slovenije so leta 2007 na pobudo Zveze potrošnikov Slovenije opredelile 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 oblikovala temeljna načela za zamenjavo banke, ki so jih članice Združenja bank Slovenije nato 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.

## 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.

## 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 odplačuje samodejno z računa), se pogoji za te storitve po zaprtju računa utegnejo spremeniti (npr. višja obrestna mera za kredit, višja članarina za kartice...).

## Postopki in obveznosti pri zamenjavi banke

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

- 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 zaprtje računa pri prejšnji banki.
- Nova banka na zahtevo stranke posreduje vlogo prejšnji banki in najpozneje naslednji delovni dan po prejemu vloge od stranke obvesti plačnika delodajalca 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 te poravnane, 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 prejetja pisne vloge pripravila informacijo o trajnih nalogih, ki so bili odprti na računu stranke. Skladno z zahtevo stranke prejšnja banka podatke posreduje stranki in/ali novoizbrani banki.
- Prejšnja banka bo na podlagi vloge v petih delovnih dneh od prejetja vloge ukinila trajne naloge.
- Prejšnja banka bo pred zaprtjem računa s stranko uredila vračilo čekovnih blanketov in kartic (strankinih in tistih, ki jih imajo morebitne pooblaščenice osebe), način odplačila kreditov (če ti obstajajo) in drugo.
- Nova banka bo na podlagi informacije o trajnih nalogih, odprtih na računu prejšnje banke, po treh delovnih dneh od prejetja informacije v dogovoru s stranko odprla trajne naloge na novem računu.
- Potem ko bo opravljeno vse našteto in ko bodo na starem računu poravnane vse obveznosti, bo prejšnja banka zaprla račun in sredstva prenesla na račun pri novi banki. Morebitne prilive na zaprti račun bo morala prejšnja banka vrniti plačniku, ker prilivov na zaprti račun ne more opraviti.
- Za postopek zamenjave banke po teh pravilih se ne zaračuna nadomestilo, 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 skladno s pogodbo o ustanovitvi in vodenju transakcijskih računov ter skladno s Splošnimi pogoji poslovanja s transakcijskimi računi.

## Obveznosti med bankami in strankami

Nova banka je stranko glede poslovanja z računom dolžna 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 SEPA...),
- s tarifo (cenikom) banke,
- z veljavnimi obrestnimi merami,

- s postopkom zamenjave banke, kot na primer:
  - da je treba izpolniti vlogo,
  - da je treba določiti prejemnika informacije o trajnih nalogih,
  - da je treba poskrbeti za plačevanje direktnih obremenitev SEPA v času prehoda,
  - da je pomembno obvestiti prejemnika plačila o novem računu plačnika, s katerega se bodo izvajale direktno obremenitve SEPA,
  - da je treba zagotoviti kritje na starem in novem računu za opravljanje obveznosti (trajni nalogi, direktno obremenitve SEPA, čeki, kartice...), razpolaganje s sredstvi ter plačilo vseh nadomestil na obeh računih,
  - s časom trajanja celotnega postopka in
  - s podatki o kontaktni osebi za strankina vprašanja.

Ob odprtju računa mora nova banka opraviti popolno identifikacijo stranke skladno 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 (direktno obremenitve SEPA, čeki, kartice...).
- Stranka je dolžna o spremembi računa obvestiti vse morebitne plačnike razen tistih, pri katerih po njenem pooblastilu to stori banka.
- Stranka je dolžna o spremembi računa obvestiti tudi vse prejemnike plačil, za katere se izvajajo plačila (poravnavajo obveznosti) z direktnimi obremenitvami SEPA.
- Stranka mora končati poslovanje s prejšnjo banko skladno s pogodbo o vodenju računa in splošnimi pogoji za poslovanje z računom (poravnati vse obveznosti, vrniti kartico(e) in čekovne blanketete (svoje in morebitnih pooblaščenec), urediti način odplačevanja kreditov...).
- Stranka pozorno pregleda informacijo o 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 s trajnimi nalogi. Pogoji za vzpostavitev in cene posameznih trajnih nalogov se med bankami namreč lahko razlikujejo.