

Zasady przenoszenia rachunków płatniczych dla Klientów indywidualnych Banku Spółdzielczego w Kielcach

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1.

Zasady przenoszenia rachunków płatniczych dla Klientów indywidualnych Banku Spółdzielczego w Kielcach, zwane dalej Zasadami określają reguły i tryb przenoszenia rachunków płatniczych dla Klientów indywidualnych w Banku Spółdzielczym w Kielcach.

§ 2.

Użyte w Zasadach określenia oznaczają:

- 1) **Bank** - Bank Spółdzielczy w Kielcach;
- 2) **bank przekazujący** – bank (dotychczasowy), z którego przenoszony jest rachunek (w tym Bank);
- 3) **bank przyjmujący** – bank (nowy), do którego przenoszony jest rachunek (w tym Bank);
- 4) **dostawca** – bank przekazujący lub bank przyjmujący;
- 5) **dotychczasowy rachunek** – rachunek Klienta w banku przekazującym;
- 6) **dzień roboczy** – każdy dzień z wyjątkiem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy;
- 7) **Główny Punkt Kontaktowy** – bank przyjmujący, który podejmuje czynności zmierzające do przeniesienia rachunku płatniczego Klienta lub usług powiązanych z rachunkiem płatniczym oraz informuje Klienta o procesie przenoszenia rachunku płatniczego;
- 8) **jednostka Banku** – jednostka organizacyjna Banku (prowadząca rachunek płatniczy) tj. Oddział, Filia, Punkt Kasowy;
- 9) **Klient** – klient indywidualny (konsument);
- 10) **nowy rachunek** – rachunek otwarty na rzecz Klienta w banku przyjmującym;
- 11) **Państwo członkowskie** – państwo członkowskie Unii Europejskiej albo państwo członkowskie Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) – stroną umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym (lista krajów dostępna na stronie internetowej www.uniaeuropejska.org/europejski-obszar-gospodarczy);
- 12) **Rachunek płatniczy** – rachunek umożliwiający dokonywanie wpłat środków pieniężnych na ten rachunek, dokonywanie wypłat gotówki z tego rachunku oraz zlecenie i odbieranie transakcji płatniczych;
- 13) **Upoważnienie** – upoważnienie do przeniesienia rachunku płatniczego złożone przez Klienta w banku przyjmującym;

- 14) **Usługi płatnicze** – zlecenia stałe, regularnie przychodzące na rachunek Klienta polecenia przelewu i polecenia zapłaty;
- 15) **Wniosek** – wniosek o przeniesienie rachunku płatniczego będący załącznikiem do Upoważnienia złożony przez Klienta w banku przyjmującym.

Rozdział 2. Zasady przenoszenia Rachunków płatniczych

§ 3.

1. Klient ma prawo do otrzymania w Banku rzetelnej, czytelnej i bezpłatnej informacji o trybie przenoszenia rachunku płatniczego.
2. Klient zainteresowany przeniesieniem rachunku składa Upoważnienie i Wniosek w banku przyjmującym. Na podstawie Upoważnienia Klienta bank może działać jako Główny Punkt Kontaktowy. Wzór Upoważnienia oraz Wniosku, dostępny jest na stronie internetowej Banku.
3. Bank przyjmujący, który nie świadczy usług świadczonych przez bank przekazujący, nie jest zobowiązany do ich świadczenia w ramach otwieranego przez niego Rachunku płatniczego dla Klienta przenoszącego do niego Rachunek płatniczy. Aktualna oferta Rachunków płatniczych dostępnych w Banku oraz usług powiązanych z tym rachunkiem jest dostępna na stronie internetowej Banku (www.bskielce.com.pl) oraz w każdej jednostce Banku.
4. Upoważnienie oraz Wniosek mogą być złożone w postaci papierowej.
5. Upoważnienie wraz z Wnioskiem musi zostać podpisane zgodnie ze wzorem podpisu złożonym w banku przekazującym (w banku, w którym Klient posiada rachunek płatniczy, który będzie przenoszony).
6. W przypadku, gdy przenoszony rachunek płatniczy jest rachunkiem wspólnym Wniosek i Upoważnienie musi być podpisane przez wszystkich współwłaścicieli rachunku.
7. Niezgodność podpisu na złożonym papierowo Wniosku lub Upoważnieniu stwierdzona przez bank przekazujący spowoduje odmowę realizacji procesu przenoszenia rachunku przez bank przekazujący. Bank przekazujący powinien niezwłocznie przekazać informacje o tym fakcie do banku przyjmującego.
8. W przypadku, gdy złożony wraz z Upoważnieniem Wniosek zawiera żądanie przeniesienia zleceń stałych dotyczących poleceń przelewu oraz poleceń zapłaty, data określona we Wniosku, od której mają być one realizowane, powinna przypadać na co najmniej 6 dzień roboczy licząc od daty otrzymania przez bank przyjmujący od banku przekazującego informacji objętych Wnioskiem. Jeżeli data określona we Wniosku przypada na dzień wcześniejszy niż ww. wówczas bank przyjmujący wykonuje je po upływie 6 dni roboczych od dnia otrzymania od banku przekazującego informacji zawartych w ww. Wniosku.
9. W przypadku, gdy Bank występując w roli banku przyjmującego otrzyma niekompletne dane dotyczące poleceń przelewu (zlecenia stałe i polecenia zapłaty), wykona tylko te zlecenia, co do których posiada wymagane dane do ich realizacji. O brakujących danych poinformuje bank przekazujący i Klienta.
10. W przypadku, gdy Klient zgodnie ze złożonym Upoważnieniem i Wnioskiem sam poinformuje płatników i odbiorców poleceń zapłaty i zleceń stałych oraz strony trzecie dokonujące regularnych poleceń przelewów na rachunek Klienta o nowym rachunku w banku przyjmującym, wówczas Bank działając w roli banku przyjmującego, przekaze Klientowi, jeżeli Klient o to wnioskował, wszelkie dane umożliwiające identyfikację tych Usług płatniczych w terminie 5 dni roboczych od otrzymania tych danych od banku przekazującego.
11. Jeżeli przeniesienie Rachunku płatniczego do banku przyjmującego zakończy się rozwiązaniem umowy w Banku, Klient zobowiązany jest do zwrotu do Banku wszelkich kart płatniczych i niewykorzystanych blankietów czekowych, wydanych Klientowi do przenoszonego rachunku z Banku do banku przyjmującego.
12. Jeżeli przeniesienie Rachunku płatniczego do banku przyjmującego nie wiąże się z zamknięciem Rachunku płatniczego w Banku wszelkie polecenia przelewów poza przenoszonymi Usługami płatniczymi będą zasilać ten rachunek.
13. Klient nie może doświadczyć żadnych nieusprawiedliwionych opóźnień w procesie przenoszenia rachunku, wynikających z winy Banku.
14. Przeniesienie rachunku z Banku do nowego banku – banku przyjmującego nie zwalnia Klienta z zobowiązań wobec Banku (np. wynikających ze spłacanego kredytu, niespłaconych transakcji kartą płatniczą wydaną do przenoszonego rachunku).
15. 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 w dotychczasowym banku (banku przekazującym) i mających podlegać procesowi przeniesienia.

16. W celu utrzymania ciągłości płatności otrzymywanych i dokonywanych przez Klienta, zobowiązany jest on ustanowić dokładną datę, do której jego płatności mają być realizowane przez dotychczasowy bank – bank przekazujący i od której - przez nowy bank – bank przyjmujący.

Rozdział 3. Zasady związane z poinformowaniem Banku o otwarciu rachunku płatniczego w innym Państwie członkowskim

§ 4.

1. Klient ma prawo poinformować Bank w jednostce Banku o zamiarze otwarcia Rachunku płatniczego w banku prowadzącym działalność w innym Państwie członkowskim.
2. Po otrzymaniu informacji, o której mowa w ust. 1 pracownik jednostki Banku wykonuje następujące czynności:
 - 1) Przekazuje Klientowi nieodpłatnie wykaz istniejących zleceń stałych dotyczących poleceń przelewu oraz udzielonych zgodach na realizację poleceń zapłaty, o ile dane są dostępne w Banku;
 - 2) Przekazuje Klientowi nieodpłatnie dostępne informacje o regularnie przychodzących poleceniach przelewu oraz zleconych przez wierzyciela poleceniach zapłaty zrealizowanych na Rachunek płatniczy Klienta w Banku w ciągu 13 miesięcy poprzedzających informację o zamiarze otwarcia rachunku płatniczego w banku prowadzącym działalność w innym Państwie członkowskim;
 - 3) Przekazuje środki pieniężne pozostające na Rachunku płatniczym Klienta w Banku na rachunek prowadzony przez inny bank w Państwie członkowskim, o ile Klient przekazał odpowiednie polecenie przelewu (Dyspozycję przekazu w obrocie dewizowym) umożliwiające identyfikację Klienta i jego rachunku;
 - 4) Zamknie Rachunek płatniczy w Banku zgodnie z obowiązującymi w Banku zasadami, o ile Klient złożył wymagany wniosek dotyczący rozwiązania umowy tego rachunku.
3. W przypadku, gdy na Rachunku płatniczym Klienta nie ma nieuregulowanych zobowiązań pracownik jednostki Banku zrealizuje czynności wymienione w ust. 1 w dniu wskazanym przez Klienta, nie wcześniej jednak niż po upływie 6 dni roboczych od dnia otrzymania informacji od Klienta. Informacje do Klienta wysyłane są przez pracownika jednostki Banku na adres korespondencyjny Klienta.
4. W przypadku występowania na Rachunku płatniczym nieuregulowanych zobowiązań pracownik jednostki Banku niezwłocznie informuje Klienta o tych przesłankach.

Rozdział 4. Przesłanki uniemożliwiające zamknięcie przenieszonego Rachunku płatniczego

§ 5.

1. Przesłankami uniemożliwiającymi zamknięcie rachunku są:
 - a) Blokada środków z tytułu nierozliczonej transakcji płatniczej na rachunku płatniczym;
 - b) Rachunek płatniczy służy do dokonywania spłaty kredytów, w tym udzielonych z wykorzystaniem kart kredytowych;
 - c) Czynne zajęcia środków w toku postępowania egzekucyjnego lub zabezpieczającego;
 - d) Czynne blokady środków na rachunku;
 - e) Ustanowiona kaucja środków na poczet zobowiązań Klienta wobec innego banku;
 - f) Saldo zerowe i zaległe opłaty, w przypadku, gdy Bank na danym rachunku uniemożliwia przekroczenia salda rachunku, a opłaty są naliczone i nie zostały pobrane;
 - g) Saldo ujemne rachunku płatniczego;
 - h) Otwarta akredytywa, otwarte inkaso dokumentowe lub inkaso czeków w obrocie krajowym lub dewizowym;
 - i) Rachunek prowadzony dla Klienta wobec którego zostało wydane postanowienie o ogłoszeniu przez niego upadłości lub który złożył wniosek o ogłoszenie upadłości.
 - j) Powiązanie z członkostwem u dostawcy prowadzącego taki rachunek.

Rozdział 5. Opłaty

§ 6.

1. Bank nie pobiera od Klienta wnioskującego o przeniesienie rachunku lub Usług płatniczych powiązanych z jego dotychczasowym rachunkiem opłat za udzielanie w związku z procesem przeniesienia standardowych informacji na temat stałych płatności tego Klienta.
2. Klient nie będzie obciążany przez Bank żadnymi opłatami wynikającymi z błędów popełnionych przez Bank w procesie przeniesienia rachunku.
3. Za wykonanie czynności bankowych innych niż związanych z przeniesieniem rachunku Bank pobiera prowizje i opłaty określone w „Taryfie prowizji i opłat za czynności i usługi bankowe w Banku Spółdzielczym w Kielcach”.
4. Aktualna taryfa prowizji i opłat dostępna jest w jednostkach Banku i na stronie internetowej Banku (www.bskielce.com.pl).
5. Klient zobowiązany jest zapewnić środki na Rachunku płatniczym w Banku w przypadku pobrania opłaty lub prowizji za czynności inne niż związane z przeniesieniem Rachunku płatniczego.

Rozdział 6. Postanowienia końcowe

§ 7.

1. Spory powstałe pomiędzy przenoszącym rachunek a Bankiem mogą być rozstrzygane według wyboru przenoszącego rachunek:
 - a) w drodze polubownej w trybie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przy Rzeczniku Finansowym zgodnie z ustawą z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, po przeprowadzeniu procedury reklamacyjnej;
 - b) za pośrednictwem Bankowego Arbitra Konsumenckiego. Zasady rozstrzygania sporów przez Bankowego Arbitra Konsumenckiego opisane są na stronie internetowej www.zbp.pl
2. Zgodnie z ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, Klient ma prawo do złożenia Bankowi reklamacji rozumianej, jako zgłoszenie zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank.
3. Reklamacja może być złożona w Centrali Banku Spółdzielczego w Kielcach, adres: 25-015 Kielce, ul. Złota 9 oraz w każdej innej jednostce Banku obsługującej Klientów. Wykaz jednostek Banku i ich adresy znajduje się na stronie internetowej Banku Spółdzielczego w Kielcach: www.bskielce.com.pl.
4. Reklamacja może być złożona w następujący sposób:
 - 1) w formie pisemnej – osobiście albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe;
 - 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Posiadacza rachunku w jednostce Banku;
 - 3) w formie elektronicznej – na adres: reklamacje@bskielce.com.pl
5. Informacja o procedurze składania i rozpatrywania reklamacji znajduje się na stronie internetowej Banku www.bskielce.com.pl oraz jest dostępna w jednostkach Banku.
6. Bank podejmuje działania w celu rozpatrzenia zgłoszonych reklamacji niezwłocznie, przy czym:
 - 1) w przypadku reklamacji usług płatniczych Bank udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 15 dni roboczych od dnia jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 15 dni roboczych, Bank poinformuje o tym na trwałym nośniku, osobę składającą reklamację, wskazując przyczynę opóźnienia i okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji oraz przewidywany termin jej rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 35 dni roboczych od dnia złożenia reklamacji.
 - 2) w przypadku pozostałych reklamacji Bank udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni

kalendaryzowanych Bank poinformuje o tym na trwałym nośniku osobę składającą reklamację, wskazując przyczynę opóźnienia i okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji – termin jej rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 60 dni kalendarzowych od dnia złożenia reklamacji.

7. Przez szczególnie skomplikowany przypadek należy rozumieć reklamację/ reklamację usług płatniczych, której poziom złożoności stanu faktycznego bądź prawnego powoduje konieczność wydłużenia terminu udzielenia odpowiedzi na reklamację.
8. Odpowiedź na reklamację/reklamację usług płatniczych oraz informacja o przedłużeniu terminu rozpatrzenia reklamacji/reklamacji usług płatniczych przekazywana jest przez Bank na trwałym nośniku, w postaci papierowej lub pocztą elektroniczną, z zastrzeżeniem, że odpowiedź w formie elektronicznej może być dostarczona wyłącznie na wniosek osoby składającej reklamację na wskazany przez niego adres e-mail.
9. Klient w przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji może:
 - 1) odwołać się do Zarządu Banku, a jeżeli reklamację rozpatrywał Zarząd, do Rady Nadzorczej Banku, od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację, w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi. Odwołanie może być złożone:
 - a) w formie pisemnej – osobiście w jednostce Banku albo przesyłką pocztową;
 - b) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w jednostce, o której mowa w pkt a);
 - c) elektronicznie na następujący adres poczty elektronicznej reklamacje@bskielce.com.pl;
 - 2) skorzystać z Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego w przypadkach roszczeń określonych w Regulaminie Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, dostępnym na stronie internetowej Związku Banków Polskich – podmiotem uprawnionym do prowadzenia takiego postępowania jest Arbiter Bankowy przy Związku Banków Polskich, zaś zasady rozpoznawania sporów określone są na stronie internetowej www.zbp.pl;
 - 3) wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym – podmiotem uprawnionym do prowadzenia takiego postępowania jest Rzecznik Finansowy, zaś zasady rozpoznawania sporów określone są na stronie internetowej www.rf.gov.pl;
 - 4) wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego.