



MAGYAR BANKSZÖVETSÉG

A Magyar Bankszövetség Elnökségének 6/2009. számú Ajánlása a lakossági bankszámlák közötti bankváltás megkönnyítésére

I. Előzmények

2008 januárjában az Európai Bizottság felkérte az európai bankok szervezetét (EBIC – European Banking Industry Committee), hogy 2008. közepéig önszabályozás keretében dolgozza ki a bankok által az ügyfelek bankszámlaváltása esetén követendő eljárást. Az EBIC ennek nyomán kiadta a bankszámlaváltásra vonatkozó Általános Elveket, amelyeket 2009. november 1-jétől kell az európai bankoknak alkalmazniuk. Az Általános Elvek implementálását az egyes országok nemzeti bankszövetségei koordinálják. E feladat végrehajtása érdekében bocsátja ki a Magyar Bankszövetség Elnöksége ezt az ajánlást.

II. Az Ajánlás célja: egyszerűsített bankváltás

A verseny fokozza a hatékonyságot, csökkenti az árakat, növeli a termékválasztékot, ösztönzi az innovációt. A verseny elengedhetetlen biztosítéka annak, hogy az európai bankok a lehető legmagasabb színvonalú szolgáltatásokat és termékeket kínálják, és ezek folyamatos fejlesztésére törekedjenek. Ez az előfeltétele annak, hogy az ügyfelek az egymással versengő bankok termékei közül válogathassanak. A lakossági bankszámlatermékek piacán ez a cél akkor valósítható meg, ha a bankváltás nem jelent különösebb terhet az ügyfelek számára, azaz indokolatlan késedelmek és a bankok támogatásának hiánya nem korlátozzák az ügyfelek mobilitását.

Az Ajánláshoz csatlakozó bankok egymással együttműködve a pénzügyi szolgáltatót váltani kívánó ügyfelet eddig terhelő kötelezettség egy részét magukra vállalva egyszerűsített bankváltási eljárást dolgoztak ki annak érdekében, hogy ügyfeleik bankszámlaváltási szándéka minél gyorsabban és egyszerűbben teljesülhessen. Az eljárás kidolgozásakor megfelelő egyensúlyt kell teremteni a bankokat terhelő költségek, adminisztratív kötelezettségek és az ügyfelek számára érzékelhető előnyök között.

Tekintettel arra, hogy az ügyfél bankváltási szándékát a hatékony versenynek köszönhetően feltehetően egy új bank ajánlata váltja ki, illetve ez utóbbi érdekelt az új ügyfél megszerzésében, az új banknak kell aktív szerepet vállalnia a bankváltási folyamatban, amit a régi bank is köteles elősegíteni. Minden bank egyaránt kerülhet a régi bank és az új bank pozíciójába, ezért az Ajánlás sikerének záloga a bankok kölcsönösségen alapuló együttműködése, melynek haszonélvezője az ügyfél.

Az ügyfél a váltási folyamatot a kiválasztott új banknál kezdeményezi, ez utóbbi pedig elsődleges kapcsolattartóként levezényli a folyamatot. A cél az egyablakos ügyintézés, vagyis az, hogy az ügyfél a bankváltásnak a régi bankot érintő mozzanatait is az új banknál tudja elintézni, emiatt ne kelljen felkeresnie régi bankját.

E célok összhangban állnak azokkal az értékekkel, amelyeket a Magyar Bankszövetség tagjai fontosnak tartanak, és amelyeket ezért a Magyar Bankszövetség Etikai Kódexében is rögzítettek, így különösen a következőkkel:

- az ügyfél méltányolható üzleti érdekeit figyelembe vevő szerződési feltételek alkalmazása,
- hiteles tájékoztatás, etikus reklám,
- ügyfélbarát ügyintézés, az ügyfélpanaszok hatékony és rendszerszerű kezelése
- a tagok együttműködése önszabályozással és önkéntes jogkövetéssel.

A lakossági bankszámlaváltás egyes részletszabályait (pl. az ún. „sétáló cédula”) jogszabály is rendezi, az Ajánlás azonban a banki közösség önkéntes vállalásaként az ott rögzítetteknel gyorsabb és az ügyfél számára kényelmesebb eljárást céloz meg. A gyorsaság érdekében – összhangban az EBIC Általános Elveivel – az Ajánlás hatálya a két legtipikusabb fizetési megbízásra terjed ki, és azokra is csak akkor, ha egy-egy típuson belül a Régi bank és az ügyfél között fennálló szerződés megsértése nélkül, valamint a csatlakozott bankok által technikai szempontból is áttelelíthető megbízások mindegyike tekintetében pénzügyi szolgáltatót kíván váltani az ügyfél.

III.

Az Ajánlás tárgyi hatálya

1. Az Ajánlásban foglalt egyszerűsített bankváltási eljárást kell alkalmazni a nagykorú magánszemély számlatulajdonos belföldi lakossági forint bankszámlájához (a továbbiakban: Bankszámla) tartozó
 - a) összes érvényes csoportos beszedési megbízás

és/vagy

- b) összes éves, negyedéves, havi vagy heti gyakoriságú, fix összegű rendszeres átutalási megbízás (a továbbiakban a)-b) együtt: Fizetési Megbízások)

teljesítése tekintetében az ügyfél (a továbbiakban: Ügyfél) által kezdeményezett lakossági bankszámlaváltás (a továbbiakban: Bankváltás) lebonyolításakor. Amennyiben több Bankszámla tekintetében kéri az Ügyfél a Bankváltást, úgy azt külön-külön kell kezdeményezni.

2. Nem terjed ki az Ajánlás hatálya a Fizetési Megbízások azon körére, amelyek valamely más banki szolgáltatáshoz kapcsolódnak, és amelyek ezért az e más banki szolgáltatást nyújtó bank üzletpolitikája értelmében nem áthelyezhetőek, továbbá arra az esetre sem, ha az Ügyfél az 1/a) vagy 1/b) alpontok szerinti megbízásokon belül csak egyes Fizetési Megbízásai teljesítésével kíván új bankot megbízni.
3. A Bankváltás csak akkor eredményezi az Ügyfél korábban nyitott Bankszámlájának a megszűnését is, ha ezt az Ügyfél kéri, és ha a korábbi Bankszámla bezárásának nincs egyéb akadálya.
4. Bankváltási eljárás keretében nem szüntethető meg a korábbi Bankszámla, amennyiben:
 - a) társtulajdonosa (együttes rendelkező) is van, és ő nem kezdeményezi a Bankváltást;
 - b) egyenlege negatív,
 - c) élő bankkártya- vagy hitelkártya-szerződés kapcsolódik hozzá, illetve a dombornyomott kártya megszüntetésére 30 napon belül került sor,
 - d) inkasszót (felhatalmazó levélen alapuló beszedést), hatósági átutalást, átutalási végzést vagy végrehajtást nyújtottak be ellene, amelyek bármelyikének feldolgozása, végrehajtása vagy sorbanállása a Bankváltási eljárás kezdeményezésekor fennáll vagy a Bankváltási eljárás alatt foganatosításra kerül;
 - e) elektronikus banki szolgáltatás kapcsolódik hozzá;
 - f) élő betétlekkötés van rajta;
 - g) kapcsolódik hozzá olyan hiteltörlesztésre vonatkozó megbízás, mely csak az adott bank által vezetett bankszámláról törleszhető,
 - h) SMS- vagy széfbérleti szerződés, postafiók-szolgáltatás kapcsolódik hozzá,
 - i) vitás tranzakció, ügyfélpanasz kivizsgálása van folyamatban;
 - j) a bankváltási eljárás során időközben hagyatéki eljárás tárgyává vált, vagy akár az Új Bank, akár a Régi Bank tudomást szerez a számlatulajdonos haláláról;
 - k) alszámla kapcsolódik hozzá,
 - l) egyenlegét zárolták,
 - m) folyószámlahitel szerződés kapcsolódik hozzá,
 - n) valamely más banki szolgáltatáshoz kapcsolódik (ideértve az átadásra nem került, 1/b) pontba nem tartozó rendszeres átutalási megbízást).

IV.

Az Ajánlás személyi hatálya

5. A Bankváltás az Ügyfél régi bankjának és új bankjának együttműködésével valósul meg:
 - a) régi bank (a továbbiakban: Régi Bank) az a bank, amelyik az Ügyfélnek azt a Bankszámláját vezeti, amelyhez kapcsolódó Fizetési Megbízások tekintetében az ügyfél Bankváltást kezdeményez;
 - b) új bank (a továbbiakban: Új Bank) az a bank, amelyiknél az Ügyfél Bankszámlát nyit, és amelyiknél kezdeményezi a Bankváltást.

V.

Bankváltás

6. A Bankváltás során az Új Bank az Ügyfél elsődleges kapcsolattartója, amely az Ügyfél megbízása és meghatalmazása alapján eljár a Régi Banknál az Ügyfélnek az ott vezetett Bankszámlájához kapcsolódó Fizetési Megbízásainak az Új Bankhoz történő áthozatala érdekében.
7. Az Ügyfél a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelően Bankszámlát nyit az Új Banknál, és kezdeményezi a Bankváltást az 1. számú Melléklet szerinti „Bankváltás kezdeményezése” elnevezésű nyomtatvány (a továbbiakban: Kezdeményezés) 2 példányban történő kitöltésével és aláírásával. Az Ügyfél a Kezdeményezés egyik példányát átadja az Új Banknak, a másikat megtartja. A Kezdeményezést a Régi Banknál bejelentett módon kell aláírni – erre az Új Bank külön felhívja az Ügyfél figyelmét. A Kezdeményezés aláírásával az Ügyfél egyrészt feloldja a Régi Bankot az ott rögzített körben a banktitok megtartásának kötelezettsége alól – ideértve azt is, hogy a Régi Bank közölheti az Új Bankkal azt a tényt, hogy a Bankszámla megszüntetésének a 4. pont szerinti akadálya van -, másrészt a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2007. évi CXXXVI. törvény (Pmt.) 19.§-a alapján hozzájárul ahhoz, hogy az Új Bank az azonosítása során rögzített adatait, továbbá a személyazonosságra vonatkozó egyéb dokumentáció másolatát a Régi Banknak, valamint ezzel egyezően a Régi Bank az Új Banknak átadja, a személyesen nála nem megjelenő ügyfele azonosítását pedig a Régi és az Új Bank a Pmt. 18.§-ának alkalmazásával egymástól kölcsönösen elfogadja.
8. Az Új Bank az Ügyfél által kitöltött és aláírt Kezdeményezést záradékkal látja el, amelyben tanúsítja, hogy a bemutatott okmányok alapján az Ügyfelet a Kezdeményezésben foglalt adatokkal azonosította, valamint azt, hogy az Ügyfél a Kezdeményezést az Új Bank két alkalmazottja előtt saját kezűleg írta alá, amit e két alkalmazott a Záradék aláírásával tanúsít.
9. Az Új Bank a 8. pont szerint záradékolt okiratot digitalizálja (beszkenneli), és az annak alapján megszerkesztett Indító Üzenet Űrlapot (2. számú Melléklet) és magát a digitalizált Kezdeményezést ez utóbbi keltét követő banki munkanaptól számított 5 banki munkanapon belül a 6. sz. melléklet szerint GiroMailen keresztül megküldi a Régi Banknak.
10. Az alábbi körülmények bármelyike esetén a Régi Bank a 3. számú Melléklet szerinti Elutasító/Visszavonó Üzenetben jelzi az Indító Üzenetben foglalt kérelem teljesítésének akadályát legkésőbb az Indító Üzenet kézhezvételét követő banki munkanaptól számított 7 banki munkanapon belül:
 - a) az Ügyfél által az Új Banknál történt számlanyitás alkalmával közölt azonosító adatainak bármelyike eltér a róla a Régi Bank által nyilvántartott azonosító adattól;
 - b) az Ügyfél nem a Régi Banknál bejelentett módon írta alá a Kezdeményezést;
 - c) a Kezdeményezésen megjelölt számlaszám a Régi Banknál nem létezik vagy nem az Ügyfélhez kapcsolódik;
 - d) az Ügyfél a Régi Banknak a Kezdeményezésben adott meghatalmazását vagy felhatalmazását ez utóbbinál igazolható módon visszavonta.
11. Ha az Ügyfél visszavonja az Új Banknak a Kezdeményezésben adott megbízását, erről az Új Bank a 3. számú Melléklet szerinti Elutasító/Visszavonó Üzenettel még az Elfogadó Üzenet kézhez vétele előtt értesíti a Régi Bankot. Az Elfogadó Üzenet Új Bank általi kézhezvételét követően a folyamat visszavonása jelen ajánlás keretein kívül, egyedileg

Megjegyzés [HZ1]: A beazonosítást pénzügyi szempontból elfogadjuk Régi Bankként, azonban az aláírás ellenőrzéséhez ragaszkodunk a bank Csalás megelőzésért felelős osztálya, tekintve, hogy a nyomtatvány egyben papír alapú átutalási megbízásként is funkcionál, amely esetben nem tekinthetünk el az aláírás ellenőrzéstől!

bonyolítható. Az Elutasító/Visszavonó Üzenet megszakítja a Bankváltást, amiről az Új Bank célszerűen rövid határidőn belül értesíti az Ügyfelet – megjelölve egyúttal a Bankváltásnak az Elutasító/Visszavonó Üzenetben közölt akadályát.

12. Amennyiben nem történik elutasítás, a Régi Bank a 9. pont szerinti digitalizált okirat és az Indító Üzenet beérkezését követő banki munkanaptól számított 7 banki munkanapon belül GiroMailen keresztül értesíti az Új Bankot, hogy milyen mértékben és milyen határidővel fogja teljesíteni az okiratban foglalt kéréseket, azaz a 4. számú Melléklet szerinti válaszüzenetben (a továbbiakban: Elfogadó Üzenet)
 - a) megadja az Ügyfél nála vezetett Bankszámlájához kapcsolódó Fizetési Megbízások adatait az Ügyfél által a Kezdeményezésben kért körben, és
 - b) közli, hogy a mely időponttól (l. 7. sz. melléklet) kezdődően szünteti meg az Ügyfél által korábban adott rendszeres átutalási megbízások teljesítését, és e közlésnek megfelelően jár el, továbbá
 - c) – ha az Ügyfél ezt is kérte, és nem merült fel a 4. pontban felsorolt akadályok egyike sem – megjelöli, hogy az Ügyfél nála vezetett Bankszámlájának megszüntetését az Ügyfél megbízása értelmében a Fizetési Megbízások megszüntetését követően megkísérli. Akadályoztatás esetén ugyanezen Elfogadó Üzenetben jelzi, hogy a Bankszámla megszüntetési folyamat nem hajtható végre az egyszerűsített folyamat keretein belül.
13. Az Elfogadó Üzenet beérkezését követő banki munkanaptól kezdődő 7 banki munkanapon belül az Új Bank beállítja a Régi Banktól átvett Fizetési Megbízásokat a megállapodott érvényességgel.
14. Amennyiben a Fizetési Megbízások megszüntetését követően sem merül fel a 4. pontban felsorolt akadály, és az Ügyfél a Régi Banknál vezetett Bankszámlájának a megszüntetését is kezdeményezte, a Régi Bank átutalja az Ügyfél nála vezetett Bankszámláján maradt pozitív egyenleg összegét az Ügyfél Új Banknál nyitott Bankszámlájára, majd ezt követően a Bankszámlát haladéktalanul megszünteti. A Régi Bank az ebben a pontban leírt tevékenység eredményéről Záró Üzenetben (5. számú Melléklet) GiroMailen keresztül értesíti az Új Bankot.

VI. Ügyféltájékoztatás

15. A Bankváltással kapcsolatos tudnivalókat a Magyar Bankszövetség a 8. számú Melléklet szerinti Bankváltási Útmutatóban foglalja össze és teszi közzé a honlapján. Az Ajánláshoz csatlakozó bankok kérésükre a Bankváltás iránt érdeklődő ügyfeleik rendelkezésére bocsátják az Útmutatót.
16. Az Útmutató melléklete egy mintalevelet tartalmaz, amellyel az Ügyfél értesítheti a számára rendszeres fizetést teljesítőket bankszámlaszámának a megváltozásáról.
17. Az Útmutató tartalmát saját lakossági bankszámlaterméke reklámozásához minden csatlakozó felhasználhatja, saját arculati elemeivel kiegészítheti.

VII. Csatlakozás

Az Ajánláshoz való csatlakozás lehetősége minden lakossági bankszámla szolgáltatást kínáló bank és takarékszövetkezet számára nyitva áll. A csatlakozási szándékot a Magyar Bankszövetségnek kell eljuttatni, amely a csatlakozók listáját honlapján közzéteszi és folyamatosan frissíti, az új csatlakozókról a korábbiakat külön is tájékoztatja.

VIII. Záró rendelkezések

Az Ajánlás 2009. november 1-jén életbe, ekkor hatályát veszti a 3/2008. sz. Elnökségi ajánlással kiadott Bankváltási Útmutató.

A csatlakozóknak tudomásuk van arról, hogy 2011-től várhatóan megszűnik a jelenleg használatos GIROMail alkalmazás, ezért az új alkalmazásra történő átálláskor figyelemmel lesznek arra, hogy a Bankváltási eljáráshoz szükséges bankközi kommunikáció továbbra is fenntartható legyen.

A határidők az azt kiváltó eseményt követő napon kezdődnek és banki munkanapban számíthatódnak.

A Bankváltás tekintetében keletkező esetleges panaszokat a csatlakozó intézmények a saját panaszkezelési rendjükbe integrálják.

IX. Statisztika

Az Ajánláshoz csatlakozó bankok vállalják, hogy első ízben 2010. július 20-áig, ezt követően pedig minden félévet követő hó 20. napjáig közlik a Bankszövetséggel, hogy az előző félévben (első ízben az előző nyolc hónapban) hány lakossági Bankváltást kezdeményeztek nála, ebből hány lett sikeres, illetve hányat utasított el a Régi Bank. A Bankszövetség a beérkezett adatokból összesítést készít, amit tájékoztatásul megküld a csatlakozó bankoknak. Az összesítés nem tartalmazza az egyes adatszolgáltató bankok által közölt számokat, csupán a bankváltás dinamikájának és volumenének megítélésére szolgál.

Mellékletek: 1-8.

1. „*Bankváltás kezdeményezése*” elnevezésű nyomtatvány
2. Indító Üzenet Űrlap (xls)
3. Elutasító/Visszavonó Üzenet Űrlap (xls)
4. Elfogadó Üzenet Űrlap (xls)
5. Záró Üzenet Űrlap (xls)
6. GIRO Mail levelező rendszer használatával kapcsolatos tudnivalók
7. Bankváltási folyamat leírás
8. Bankváltási Útmutató