



Informacja o trybie przeniesienia rachunku płatniczego w VeloBank S.A.

I. Definicje

1. Dostawca przekazujący – dotychczasowy dostawca usług płatniczych,
2. Dostawca przyjmujący – nowy dostawca usług płatniczych,
3. Przeniesienie rachunku płatniczego – przekazanie, z upoważnienia konsumenta, przez dostawcę przekazującego do dostawcy przyjmującego informacji o wszystkich lub niektórych usługach płatniczych w ramach rachunku albo jakiegokolwiek dodatniego salda, z rachunku prowadzonego przez dostawcę przekazującego na rachunek otwarty dla konsumenta przez dostawcę przyjmującego, łącznie z ewentualnym zamknięciem rachunku prowadzonego dla konsumenta przez dostawcę przekazującego.
4. Bank – VeloBank S.A.

II. Tryb przeniesienia rachunku płatniczego. Informacje ogólne

1. Usługa przeniesienia rachunku płatniczego odbywa się w walucie rachunku, którego dotyczą przekazywane informacje.
2. Przeniesienie danej usługi płatniczej do dostawcy przyjmującego może odbywać się wyłącznie w przypadku, gdy jest ona dostępna w ofercie dostawcy przyjmującego. Po jej przeniesieniu obsługa przebiegać będzie zgodnie z zasadami obowiązującymi u dostawcy przyjmującego.
3. Przeniesienie rachunku do dostawcy przyjmującego nie musi oznaczać rozwiązania umowy rachunku z dostawcą przekazującym. W przypadku, gdy umowa z dostawcą dotychczasowym nie zostanie rozwiązana, konsument będzie posiadał równolegle dwa rachunki oraz ponosił związane z tym koszty (przeniesienie częściowe).
4. Przeniesienie rachunku łączy się z podpisaniem przez konsumenta z dostawcą przyjmującym nowej umowy rachunku, otwarciem u dostawcy przyjmującego rachunku i ustanowieniem na nim, lub na wskazanym przez konsumenta, istniejącym już rachunku, usług płatniczych, objętych upoważnieniem konsumenta i/lub przeniesienie na rachunek u dostawcy przyjmującego (zwany dalej „nowym rachunkiem”) dodatniego salda dotychczasowego rachunku oraz ewentualne zamknięcie dotychczasowego rachunku i rozwiązanie umowy dotychczasowego rachunku.
5. W celu zapewnienia terminowego, sprawnego i bezpiecznego przenoszenia rachunków, wymiana informacji/dokumentacji pomiędzy dostawcą przekazującym a dostawcą przyjmującym odbywa się w formie elektronicznej, z wykorzystaniem aplikacji OGNIVO udostępnionej przez Krajową Izbę Rozliczeniową S.A., zapewniającej jednoznaczność i bezpieczeństwo przesyłanych danych.

Zakres usług płatniczych oferowanych przez Bank

Bank oferuje usługi płatnicze w ramach oferowanych rachunków płatniczych, kart płatniczych oraz usługi bankowości elektronicznej¹ i usługi bankowości telefonicznej².

¹ **usługa bankowości elektronicznej** – usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez Internet, umożliwiająca sprawdzenie salda rachunku płatniczego, zmianę limitów dla płatności bezgotówkowych i transakcji dokonywanych przy użyciu karty debetowej lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku

² **usługa bankowości telefonicznej** – usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez telefon za pośrednictwem infolinii dostawcy, umożliwiająca w szczególności sprawdzenie salda rachunku płatniczego lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku;

Szczegółowe informacje dotyczące funkcjonalności poszczególnych usług płatniczych określają poszczególne umowy produktowe oraz *Regulamin rachunków bankowych, kart debetowych oraz usługi bankowości elektronicznej i usługi bankowości telefonicznej w VeloBank S.A. dla osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej*, zaś wysokość opłat i prowizji z tytułu realizacji poszczególnych usług płatniczych określa *Tabela opłat i prowizji VeloBank S.A. dla Klientów Indywidualnych. Rachunki płatnicze w zł i innych walutach, Lokaty i Kredyt w rachunku płatniczym*. Powyższe dokumenty dostępne są w placówce banku, placówce franczyzowej oraz na stronie internetowej Banku.

Możliwe ograniczenia, którego mogą zaistnieć przy przeniesieniu rachunku z VeloBank S.A.

Ewentualne ograniczenia przy przeniesieniu rachunku płatniczego do banku przyjmującego mogą nastąpić w przypadku stwierdzenia przez VeloBank S.A. w trakcie procedury przenoszenia rachunku istnienia nieuregulowanych zobowiązań uniemożliwiających zamknięcie rachunku w terminie, o którym mowa w upoważnieniu konsumenta do przeniesienia rachunku, jeżeli dotyczy to w szczególności rachunku:

- 1) na którym jest blokada środków z tytułu nierozliczonej transakcji płatniczej;
- 2) z którego są dokonywane spłaty kredytów, w tym udzielonych z wykorzystaniem karty kredytowej;
- 3) na którym dokonano zajęcia środków w toku postępowania egzekucyjnego lub zabezpieczającego;
- 4) z blokadami środków;
- 5) na którym została ustanowiona kaucja środków na poczet zobowiązań konsumenta wobec innego dostawcy;
- 6) z saldem zerowym i zaległymi opłatami, w przypadku gdy dostawca przyjmujący nie wprowadza przekroczenia salda na rachunku, a opłaty są naliczone, ale nie zostały pobrane;
- 7) z saldem ujemnym;
- 8) z otwartą akredytywą, otwartym inkasem dokumentowym lub inkasem czeków w obrocie krajowym lub dewizowym;
- 9) prowadzonego dla konsumenta, wobec którego zostało wydane postanowienie o ogłoszeniu przez niego upadłości lub który złożył wniosek o ogłoszenie upadłości;
- 10) powiązanego z członkostwem u dostawcy prowadzącego taki rachunek.

Obowiązki i uprawnienia konsumenta w procesie przenoszenia rachunku

1. Informacje identyfikujące konsumenta, dostawcę przekazującego i przyjmującego oraz usługi płatnicze, które konsument przenoszący rachunek powinien przekazać dostawcy przyjmującemu wyszczególnione są we wniosku o przeniesienie rachunku. Wzór upoważnienia oraz wniosku dostępne są w placówce Banku, placówce franczyzowej oraz na stronie internetowej Banku.
 2. Konsument ma prawo do otrzymania bezpłatnie przejrzystej i czytelnej informacji o trybie przeniesienia rachunku zarówno u dostawcy przyjmującego, jak i dostawcy przekazującego.
 3. Aby Bank mógł działać jako dostawca przyjmujący, konsument musi udzielić mu niezbędnego upoważnienia do przeniesienia rachunku konsumenta (w zakresie określonym w treści tego upoważnienia), przy czym w przypadku, gdy rachunek jest prowadzony dla dwóch lub więcej konsumentów, upoważnienia udzielają wszyscy konsumenci. Załącznikiem do upoważnienia jest Wniosek, w którym konsument określa zakres przeniesienia rachunku, w tym przeniesienia usług płatniczych.
 4. Upoważnienie może być złożone w postaci papierowej albo elektronicznej, w przypadku gdy zapewniona jest jednoznaczna identyfikacja elektroniczna konsumenta
-

- upoważniającego do przeniesienia rachunku. Upoważnienie jest sporządzane w języku polskim lub innym języku uzgodnionym przez dostawcę przyjmującego i konsumenta.
5. W przypadku gdy upoważnienie udzielane dostawcy przyjmującemu jest składane w postaci papierowej, to upoważnienie oraz załączony do niego wniosek o przeniesienie rachunku muszą być podpisane przez konsumenta.
 6. Podpis konsumenta powinien być zgodny z wzorem podpisu złożonym u dostawcy przekazującego, o ile dostawca przekazujący posiada wzór tego podpisu. Niezgodność posiadanego przez dostawcę przekazującego wzoru podpisu, może spowodować odmowę realizacji procesu przeniesienia rachunku przez dostawcę przekazującego. Dostawca przekazujący może zweryfikować tożsamość konsumenta zgodnie z wewnętrznymi regulacjami, w tym w oparciu o informacje zawarte we wniosku, które pozwalają na potwierdzenie tożsamości klienta. Dostawca przekazujący niezwłocznie informuje konsumenta oraz dostawcę przyjmującego jeśli nastąpi odmowa realizacji przeniesienia rachunku.
 7. We wniosku do upoważnienia konsument może w szczególności:
 - a) określić szczegółowo przychodzące polecenia przelewu i zlecenia stałe dotyczące poleceń przelewu oraz udzielić dostawcy przyjmującemu zgód na realizację poleceń zapłaty, które mają zostać przeniesione;
 - b) określić datę, od której zlecenia stałe dotyczące poleceń przelewu oraz polecenia zapłaty mają być wykonywane z rachunku prowadzonego przez dostawcę przyjmującego;
 - c) określić płatników dokonujących regularnie przychodzących poleceń przelewu na rachunek konsumenta, którzy mają być powiadomieni o danych identyfikujących rachunek konsumenta u dostawcy przyjmującego;
 - d) określić odbiorców stosujących polecenie zapłaty do pobierania środków pieniężnych z rachunku konsumenta, którzy mają być powiadomieni o danych identyfikujących rachunek konsumenta u dostawcy przyjmującego oraz o dniu, od którego polecenia zapłaty mają być realizowane z tego rachunku.
 8. Dostawca przekazujący i dostawca przyjmujący, na żądanie konsumenta, udostępniają mu nieodpłatnie dane dotyczące istniejących zleceń stałych i poleceń zapłaty, powiązanych z prowadzonymi przez tych dostawców rachunkami konsumenta, które są objęte przeniesieniem.
 9. Przeniesienie rachunku do dostawcy przyjmującego nie zwalnia konsumenta ze zobowiązań wobec dostawcy przekazującego (np. wynikających ze spłacanego kredytu, niespłaconych transakcji kartą płatniczą wydaną do przenoszzonego rachunku).

Obowiązki i uprawnienia Banku działającego jako dostawca przyjmujący w procesie przenoszenia rachunku

1. Bank udziela konsumentowi pomocy w terminowym przeniesieniu rachunku.
2. Po złożeniu przez konsumenta upoważnienia do przeniesienia rachunku i w zakresie w nim określonym, Bank będzie działać jako Główny Punkt Kontaktowy, tj. podejmie czynności zmierzające do przeniesienia rachunku konsumenta i usług powiązanych z rachunkiem wskazanych przez konsumenta w zakresie, w jakim Bank świadczy takie usługi.
3. W terminie 2 dni roboczych od dnia otrzymania upoważnienia, Bank zwraca się do dostawcy przekazującego o dokonanie następujących czynności, o ile zostały objęte upoważnieniem:
 - a) przekazania Bankowi oraz konsumentowi, 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;
 - b) przekazania Bankowi oraz konsumentowi, w przypadku gdy tego zażądał, dostępnych informacji o regularnie przychodzących poleceniach przelewu oraz zleconych przez

- wierzyciela poleceniach zapłaty zrealizowanych na rachunku konsumenta w ciągu 13 miesięcy poprzedzających dzień zwrócenia się o te informacje;
- c) 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 konsumenta u dostawcy przyjmującego;
 - d) anulowania zleceń stałych ze skutkiem od dnia określonego w upoważnieniu;
 - e) przekazania środków pieniężnych pozostających na rachunku prowadzonym przez dostawcę przekazującego w dniu określonym przez konsumenta w upoważnieniu;
 - f) zamknięcia rachunku prowadzonego przez dostawcę przekazującego w dniu wskazanym przez konsumenta w upoważnieniu.
4. Następnie Bank, w terminie 5 dni roboczych od dnia otrzymania informacji, o których mowa w pkt 3, wykonuje następujące czynności, o ile są objęte upoważnieniem:
- a) ustanawia i realizuje zlecenia stałe dotyczące poleceń przelewu, o których ustanowienie wystąpił konsument, ze skutkiem od dnia wskazanego w upoważnieniu,
 - b) dokonuje niezbędnych przygotowań do akceptowania poleceń zapłaty i akceptuje polecenia zapłaty ze skutkiem od dnia wskazanego w ww. upoważnieniu;
 - c) w stosownych przypadkach informuje konsumenta o 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;
 - d) informuje płatników wskazanych w upoważnieniu i dokonujących regularnie przychodzących poleceń przelewu na rachunek konsumenta o danych identyfikujących rachunek konsumenta w Banku oraz przekazuje płatnikom kopię upoważnienia;
 - e) informuje odbiorców określonych w upoważnieniu i stosujących polecenie zapłaty do pobierania środków pieniężnych z rachunku konsumenta o danych identyfikujących rachunek konsumenta w Banku oraz o dniu, od którego polecenia zapłaty mają być realizowane z tego rachunku, a także przekazuje tym odbiorcom kopię upoważnienia.
5. Datę, od której zlecenia stałe dotyczące poleceń przelewu oraz polecenia zapłaty mają być wykonywane z rachunku prowadzonego przez Bank, ustala się na co najmniej 6 dni roboczych licząc od dnia otrzymania przez Bank dokumentów przekazanych przez dostawcę przekazującego zgodnie z pkt 4. W przypadku określenia daty na dzień wcześniejszy, zlecenia stałe dotyczące poleceń przelewu oraz polecenia zapłaty Bank wykonuje po upływie 6 dni roboczych od dnia otrzymania tych dokumentów.
6. Bank wykonuje czynności związane z przeniesieniem rachunku w zakresie, w jakim umożliwiają mu to informacje przedstawione przez dostawcę przekazującego lub konsumenta, a w przypadku braku takich informacji zwraca on się o ich przekazanie.
7. W przypadku gdy konsument osobiście przekazuje informacje, o których mowa w pkt 4 lit. d i e, płatnikom lub odbiorcom, Bank przekazuje konsumentowi, w terminie, o którym mowa w pkt 5, dane identyfikujące rachunek oraz wskazuje datę, o której mowa w pkt 5.

Obowiązki i uprawnienia Banku działającego jako dostawca przekazujący w procesie przenoszenia rachunku

1. W przypadku gdy dostawca przyjmujący zwróci się do Banku, Bank dokonuje następujących czynności, o ile są objęte upoważnieniem:
 - a. przekazuje dostawcy przyjmującemu - w terminie 5 dni roboczych od dnia otrzymania upoważnienia - wykaz istniejących zleceń stałych dotyczących poleceń przelewu, dostępne informacje o udzielonych zgodach na realizację poleceń zapłaty, które mają zostać przeniesione oraz dostępnych informacji o regularnie przychodzących poleceniach przelewu oraz zleconych przez wierzyciela poleceniach zapłaty

- zrealizowanych na rachunku konsumenta w ciągu 13 miesięcy poprzedzających dzień zwrócenia się o te informacje;
- b. ze skutkiem od dnia określonego w ww. 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 konsumenta u dostawcy przyjmującego, a w przypadku odmowy przyjęcia transakcji informuje płatnika lub odbiorcę o przyczynach odmowy;
 - c. anuluje zlecenia stałe ze skutkiem od dnia określonego w ww. upoważnieniu;
 - d. przekazuje środki pieniężne pozostające na rachunku prowadzonym przez niego na rachunek prowadzony przez dostawcę przyjmującego, w dniu określonym w ww. upoważnieniu;
 - e. zamyka rachunek w dniu określonym w upoważnieniu, jeżeli nie istnieją na nim nieuregulowane zobowiązania uniemożliwiające jego zamknięcie, i pod warunkiem zakończenia czynności wymienionych w lit. a-c.
2. W przypadku, gdy nieuregulowane zobowiązania uniemożliwiają zamknięcie rachunku konsumenta w terminie określonym w upoważnieniu, to dostawca przekazujący niezwłocznie informuje o tym konsumenta oraz dostawcę przyjmującego. W takiej sytuacji dostawca przekazujący zrealizuje wniosek w pozostałym zakresie (przeniesienie częściowe), o czym również poinformuje konsumenta, a zamknięcie rachunku nastąpi zgodnie ze sposobem przyjętym u dostawcy przekazującego
 3. W celu utrzymania ciągłości świadczenia usług płatniczych na rzecz konsumenta w trakcie przeniesienia rachunku, dostawca przekazujący nie może dokonać blokady instrumentów płatniczych przed dniem wskazanym w upoważnieniu

III. Opłaty

Bank nie pobiera od konsumenta wnioskującego o przeniesienie rachunku opłat za:

- a) poinformowanie konsumenta o trybie przeniesienia rachunku,
- b) udostępnienie danych dotyczących istniejących zleceń stałych dotyczących poleceń przelewu, dostępnych informacji o udzielonych zgodach na realizację poleceń zapłaty, które mają zostać przeniesione oraz dostępnych informacji o regularnie przychodzących poleceniach przelewu oraz zleconych przez wierzyciela poleceniach zapłaty zrealizowanych na rachunku konsumenta w ciągu 13 miesięcy poprzedzających dzień zwrócenia się o te informacje,
- c) przekazywanie informacji, o które zwrócił się dostawca przyjmujący.

W przypadku przenoszenia rachunku w walucie obcej, konsument ponosi koszt transakcji związanej z przekazaniem środków na rachunek w banku przyjmującym. Wskazany koszt odpowiada rzeczywistym kosztom ponoszonym przez Bank z tytułu wykonywanych czynności i będzie naliczany w sposób przejrzysty, a konsument będzie informowany o jego wysokości.

IV. Pozasądowe procedury rozstrzygnięcia sporów

Konsumentowi, w zakresie związanym z przeniesieniem rachunku, przysługuje prawo korzystania z pozasądowego rozstrzygnięcia sporów przez Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich, z zastrzeżeniem, że przedmiotem postępowania przed Arbitrem Bankowym mogą być wyłącznie spory w zakresie roszczeń pieniężnych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez Bank czynności bankowych lub innych, których wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż kwota 12 000 złotych. Do postępowania przed Arbitrem Bankowym ma zastosowanie regulamin Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego dostępny na stronie www.zbp.pl.

Konsument może również zwrócić się z prośbą o pomoc do Rzecznika Finansowego, Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta, bądź skierować sprawę do polubownego rozwiązania do Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego. Konsumentowi przysługuje również prawo wystąpienia z wnioskiem o przeprowadzenie przez Rzecznika Finansowego pozasądowego postępowania w sprawie sporów między Klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami.

Szczegółowe informacje wraz z danymi adresowymi dostępne są na stronach internetowych wymienionych instytucji.