

Tájékoztató

Fogyasztók részére azonos pénznemben vezetett bankszámlaváltáshoz kapcsolódó eljárásra vonatkozóan

Jelen tájékoztató célja, hogy bemutassa a bankszámlaváltási folyamatot, a korábbi és az új számlavezető pénzforgalmi szolgáltató szerepét a folyamatban, az egyes lépések végrehajtásánál rendelkezésre álló határidőket, valamint azokat az adatokat, melyeket meg kell adnia ahhoz, hogy a számlaváltás zökkenőmentes legyen. A fentiekben túl további praktikus tanácsokkal is szeretnénk segíteni Önt a számlaváltással kapcsolatban. A számlaváltási eljárást a fizetési számla váltásáról szóló 263/2016. (VIII.31) Korm. Rendelet (a továbbiakban: Rendelet) szabályozza.

Az első lépések

Fontos, hogy a számlaváltást anélkül kezdeményezheti, hogy korábbi számlavezető bankjánál személyesen megjelenne. Ehhez először **bankszámlát kell nyitnia**, amelyet Bankunk bármely bankfiókjában megtehet.

A számlaváltási folyamat a „Számlaváltási meghatalmazás” nyomtatvány kitöltésével és – a korábbi számlavezető bankjánál bejelentett módon történő – aláírásával kezdődik, amely egyben az Ön meghatalmazása Bankunk számára. A számlaváltás során Bankunk lesz az Ön elsődleges kapcsolattartója, így mi a meghatalmazása alapján járunk el a korábbi számlavezető bankjánál.

Mit intézünk el Önnek?

Amennyiben Ön a „Számlaváltási meghatalmazásban” kéri, Bankunk az alábbiakat intézi el Ön helyett:

- Felkérjük a régi számlavezetőt a számlaváltással érintett valamennyi fennálló rendszeres átutalási megbízás teljesítéséhez szükséges adatok és a beszedési felhatalmazások adatainak részünkre történő átadására. Amennyiben azt Ön külön igényelte, akkor az adatok az Ön részére is megküldésre kerülnek.
- Felkérjük a régi számlavezetőt a megelőző 13 hónapban a számlaváltással érintett fizetési számlájára beérkező rendszeres átutalásokra és a beszedők által kezdeményezett ismétlődő beszedési megbízásokra vonatkozó adatoknak részünkre történő átadására. Amennyiben azt Ön külön igényelte, akkor az adatok az Ön részére is megküldésre kerülnek.
- Korábbi számlájára megadott **rendszeres átutalási megbízásait** áthelyezzük, hogy azok új, Bankunknál vezetett számlájáról teljesüljenek.
- Elintézzük, hogy korábbi **beszedési megbízásai** az új számlájáról teljesüljenek.
- Tájékoztatjuk a korábbi számlájára ismétlődően **átutalást teljesítő feleket** azok számlavezető pénzforgalmi szolgáltatói útján az új számlájáról.
- Tájékoztatjuk a beszedőket az új számláról és arról az időpontról, amelytől kezdődően a beszedési megbízást az új fizetési számla terhére teljesítjük.
- Felkérjük korábbi számlavezető bankját a **korábbi számlája lezárására**.
- Korábbi számlájának lezárása esetén **intézkedünk az azon fennmaradó pozitív egyenlegének új számlájára történő átutalásáról**.

Milyen adatokat kell megadnia?

Ahhoz, hogy a korábbi számlavezető bankja a „Számlaváltási meghatalmazás” alapján be tudja Ön azonosítani, a következő adatok megadása szükséges:

- név
- születési hely
- születési dátum
- anyja neve
- azonosító okmány száma, típusa
- értesítési cím (ország kód, irányítószám, település, utca, házszám)
- telefonszám (mobil telefonszám)
- e-mail cím

A fentiekben túl meg kell adnia korábbi számlavezető bankja nevét, valamint a számlaváltással érintett korábbi és az új bankszámlája számlaszámát és devizanemét.

Fontos, hogy amennyiben a számlaváltással érintett számlának több tulajdonosa van, a számlatulajdonosok kizárólag együttes „Számlaváltási meghatalmazást” adhatnak!

Mennyi időt vesz igénybe a számlaváltási folyamat?



A folyamat kezdő időpontja – az **1. munkanap** – az a nap, amelyen Ön leadja az új számlavezető banknál a „Számlaváltási meghatalmazást”.

Az új számlavezető bank a meghatalmazás átvételét követő 2 munkanapon belül - legkésőbb a **3. munkanap** végéig - felkéri korábbi számlavezető bankját a következő műveletek elvégzésére, amennyiben Ön ezeket a „Számlaváltási meghatalmazásban” kérte:

- valamennyi fennálló állandó átutalási megbízásainak és beszedési felhatalmazásainak teljesítéséhez szükséges adatok átadása Bankunknak és külön kérés esetén Önnek,
- a megelőző 13 hónap során számlájára beérkező rendszeres átutalásokra és a beszedők által kezdeményezett ismétlődő beszedési megbízásaira vonatkozó adatok átadása Bankunknak és külön kérés esetén Önnek,
- a beszedési megbízásai teljesítésének és a beérkező átutalásai jóváírásának leállítása a bankváltás napjától kezdődően,
- a rendszeres átutalási megbízásainak törlése a bankváltás napjától kezdődően,
- korábbi számlájának lezárása és a megszüntetés időpontjában a számlája pozitív egyenlegének átutalása Bankunknál nyitott új számlájára, a bankváltás napján.

Korábbi bankja a következő műveleteket hajtja végre, amennyiben Ön ezeket a „Számlaváltási meghatalmazásban” kéri:

- Az új számlavezető bank felkérésének kézhezvételétől számított 5 munkanapon belül – legkésőbb a **8. munkanap** végéig:
 - megküldi Bankunknak és kérése esetén Önnek valamennyi fennálló rendszeres átutalási megbízásainak és beszedési felhatalmazásainak teljesítéséhez szükséges adatokat,
 - megküldi Bankunknak és kérése esetén Önnek a megelőző 13 hónap során számlájára beérkező rendszeres átutalásokra és a beszedők által kezdeményezett ismétlődő beszedési megbízásaira vonatkozó adatokat,
- a „Számlaváltási meghatalmazásban” megjelölt **bankváltás napjától kezdődő hatállyal**:
 - leállítja a beszedési megbízásainak teljesítését és beérkező átutalásainak jóváírását korábbi számláján,
 - törli rendszeres átutalási megbízásait,
 - a fennmaradó pozitív egyenleget átutalja új, Bankunknál vezetett számlájára,
 - megszünteti korábbi, számlaváltással érintett számláját,
 - haladéktalanul tájékoztatja Önt, ha fennálló kötelezettségei akadályozzák számlájának megszüntetését.

Bankunk a kért adatok kézhezvételét követő 5 munkanapon belül – legkésőbb a **13. munkanap** végéig – a meghatalmazásban meghatározott módon, illetve amennyiben a megadott információk azt lehetővé teszik a következő műveleteket hajtja végre:

- rögzíti és a „Számlaváltási meghatalmazásban” megjelölt bankváltási naptól teljesíti az Ön által megjelölt rendszeres átutalási megbízásokat,
- megteszi az előkészületeket a beszedési megbízásainak bankváltási naptól kezdődő teljesítésére,
- tájékoztatja a beszedőket az Ön új számlájáról, és megjelöli azt az időpontot, amelytől kezdődően a beszedési megbízásait az új számlája terhére teljesíti,
- az Ön számlájára ismétlődően átutalást teljesítő feleket azok számlavezető bankjain keresztül tájékoztatja.

A folyamat az Ön által a „Számlaváltási meghatalmazáson” meghatározott **bankváltás napján** zárul.

Felhívjuk figyelmét, hogy a „Számlaváltási meghatalmazásban” Önnek lehetősége van a fenti határidőktől eltérő munkanapokat megadni bizonyos műveletek végrehajtására, azonban az Ön által megadott munkanapok nem lehetnek korábbiak, mint a fent jelzettek.

Számlanyitás megkönnyítése más EGT-államban

Másik EGT-államban működő pénzforgalmi szolgáltatónál történő fizetési számla megnyitásának megkönnyítése érdekében a fizetési számlát vezető pénzforgalmi szolgáltató az Ügyfél kérésére díjmentesen kimutatást ad a részére:

- az érvényes rendszeres átutalási megbízásokról;
- az érvényes beszedési felhatalmazásokról;
- a megelőző 13 hónapban a fogyasztó fizetési számláján jóváírt ismétlődő beérkező átutalásokról, valamint a fogyasztó számlájának terhére teljesített beszedési megbízásokról.

A fizetesiszámla-szerződés felmondása esetén a korábbi számlavezető a fizetési számlán fennmaradó pozitív egyenleget az ügyfél kérésére átutalja az új számlavezetőnél nyitott vagy vezetett fizetési számlára és elszámol a fogyasztóval.

Ezen feladatait a korábbi számlavezető

- felmondási idő kikötésének hiányában az ügyfél által megjelölt, legalább hat munkanappal az Ügyfél kimutatás kérésének napja utáni munkanapon,
- felmondási idő kikötésekor a felmondási idő lejártát követő munkanapon végzi el.

A korábbi számlavezetőnek haladéktalanul tájékoztatnia kell az ügyfelet, amennyiben fennálló kötelezettségei akadályozzák a fizetési számlájának megszüntetését.

Számlaváltás külföldön vezetett fizetési számláról Magyarországon vezetett számlára

Az ügyfél fizetési számla megnyitására vonatkozó kezdeményezése során a Rendelet 11.§ (1) bekezdésében foglalt, az Ügyfél kérésének megfelelő tartalmú, külföldi pénzforgalmi szolgáltató által kiállított dokumentumok bemutatása nem kötelezi az új számlavezető pénzforgalmi szolgáltatót arra, hogy általa egyébként nem nyújtott szolgáltatásokat biztosítson.

Gyakori kérdések, hasznos tanácsok

A számlaváltási eljárás a **jelen tájékoztatóban ismertetett fizetési megbízások áthelyezésére** terjed ki. Ha Ön más szolgáltatásokat is igénybe vesz korábbi számlavezető bankjánál, és ezek mindegyike esetében meg kívánja szüntetni a kapcsolatot a bankkal, akkor kérjük, tanulmányozza az ezekre vonatkozó szerződés felmondási rendelkezéseket, és az azokban írtak szerint kérje korábbi bankjától megszüntetésüket. Vegye figyelembe azt is, hogy korábbi számlavezető bankjánál az egyes szolgáltatások, termékek felmondásának és ezzel a számlaváltásának költségei lehetnek.

Általában elmondható, hogy egy bankszámla felmondása esetén a bankok a számlavezetési díjat a felmondási idő leteltéig felszámítják. Felmerülhetnek egyéb, a felmondással kapcsolatos költségek is, ezért a felmondás előtt feltétlenül tájékozódjon ezekről. A jelenlegi bankszámlán mindenképpen tartson annyi pénzt, hogy az a még el nem számolt tranzakciókra és a banki költségekre fedezetet nyújtson.

A fizetési-számlaszerződés megszüntetésének és az elszámolásnak nem lehet akadálya az, hogy Ön a fizetési számlát számlacsomagban veszi igénybe vagy Ön és a korábbi számlavezető bankja között egyéb üzleti kapcsolat is fennáll. Azonban kérjük, azt vegye figyelembe, hogy korábbi bankszámlájának megszüntetéséhez - a számlaváltási folyamat keretében - további teendők elvégzésével keresheti meg Önt korábbi számlavezető bankja. A leggyakoribb, számlázást akadályozó tényezők, amelyekkel kapcsolatban Önnek intézkednie szükséges a bankszámlája megszüntetését megelőzően különösen, de nem kizárólagosan a következők lehetnek:

- korábbi számlájának egyenlege negatív,
- korábbi számlájához kapcsolódik olyan hiteltörlesztésre vonatkozó megbízás, melynek törlesztése az adott bank által vezetett bankszámláról történik a fennálló szerződés szerint,
- korábbi számlájához széfbérleti szerződés, postafiók-szolgáltatás kapcsolódik,
- élő betétlekötés van a korábbi számláján,
- alszámla kapcsolódik korábbi bankszámlájához,



- igénybe vett folyószámlahitel kapcsolódik a korábbi számlájához (tartozás áll fenn),
- inkasszót (felhatalmazó levélen alapuló beszedést), hatósági átutalást, átutalási végzést vagy végrehajtást nyújtottak be korábbi számlájára, amelyek bármelyikének feldolgozása, végrehajtása vagy sorban állása a számlaváltási eljárás kezdeményezésekor fennáll vagy az eljárás alatt kerül foganatosításra,
- egyenlegét zárolták, bankszámlája blokkolás alatt áll, stb.

Bármely akadályozó tényező felmerülése esetén korábbi számlavezető bankja tájékoztatni fogja Önt erről és a számla megszüntetéséhez szükséges teendőkről, melynek megtétele esetén a számla megszüntetésének nem lesz akadálya. Felhívjuk figyelmét, hogy korábbi számlája egyenlegének teljes felhasználása, vagy az a tény, hogy Ön a számlát már nem használja, a szerződést nem szünteti meg. A számlaváltás csak akkor eredményezi az Ön jelenlegi bankszámlájának a megszűnését is, ha ezt Ön kéri, és ha a bankszámla bezárásának nincs egyéb akadálya.

Panasztételi lehetőségek

Panaszt tehet személyesen szóban bármely bankfiókunkban, a CIB24 telefonos ügyfélszolgálaton keresztül (CIB24), honlapunk panaszbejelentő felületén (<https://www.cib.hu/Maganszemelyek/leave-message/complaints.html>), valamint elektronikus levél útján (cib@cib.hu), eBrokeren, faxon és postai úton is.

Ha nem elégedett válaszukkal, további kérdéseit a fentebb ismertetett módok bármelyikén jelezheti függetlenül attól, hogy korábbi panaszát mely csatorna igénybevételével nyújtotta be.

Jogorvoslatért az alábbi testületekhez, hatóságokhoz fordulhat:

Magyar Nemzeti Bank

Amennyiben Ön fogyasztónak minősülő ügyfél (az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy) és panaszát már korábban bejelentette bankunk részére, azonban a panasz kivizsgálása álláspontja szerint nem a jogszabályoknak megfelelően történt, vagy ha a bank válaszából a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvény szerinti fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértését vélelmezi, vagy a panasz kivizsgálására előírt, jogszabályban meghatározott válaszadási határidő (pénzforgalmi panaszok esetén 15 munkanap, egyéb panaszok esetén 30 naptári nap) a Magyar Nemzeti Bank pénzügyi fogyasztóvédelmi tárgyú megkeresések fogadására kialakított ügyfélszolgálatához fordulhat.

Magyar Nemzeti Bank ügyfélszolgálat

Személyesen: Ügyfélszolgálat 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.

Levélben: Magyar Nemzeti Bank 1534 Budapest BKKP Pf. 777.

Telefon: +36-80-203-776

Fax: +36 1 489 9102

Email cím: ugyfelszolgalat@mnbb.hu

Elektronikus ügyfélkapun keresztül:

<https://www.mnb.hu/fogyasztovedelem/penzugyi-panasz#formanyomtatvanyok>

Pénzügyi Békéltető Testület (továbbiakban: PBT)

Amennyiben Ön fogyasztónak minősülő ügyfél, úgy a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti.

Értesítjük, hogy Bankunk a Pénzügyi Békéltető Testületnél (általános alávetési nyilatkozatot nem tett. Tájékoztatjuk, hogy a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2013. évi CXXXIX. törvény 113. § rendelkezése értelmében, a PBT alávetési nyilatkozat hiányában is hozhat kötelezést tartalmazó határozatot, amennyiben a felek között nem jön létre egyezség, de a kérelem megalapozott és az érvényesíteni kívánt igény sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor nem haladja meg a kétfélmillió forintot. A kérelem megalapozottsága esetén a PBT egyezség hiányában kötelezést tartalmazó határozatot hoz továbbá, amennyiben a Magyar Nemzeti Bankról szóló törvényben meghatározott személy vagy szervezet általános alávetési nyilatkozatában, a kereskedelmi kommunikációjában közölt vagy az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig tett nyilatkozatában a PBT döntését magára nézve kötelezőként elismerte.

A PBT levelezési címe: 1525 Budapest BKKP Pf.: 172. (telefon: +36-80-203-776; email cím: ugyfelszolgalat@mnb.hu)

A PBT előtt megindítható eljárás kezdeményezésére rendszeresített formanyomtatvány elérhető a <http://www.mnb.hu/bekeltetes/kerelem-es-egyeb-nyomtatvanyok/kerelem-nyomtatvanyok> oldalon, illetve elérhetőek a PBT ügyfélszolgálatán, melynek címe 1122 Budapest, Krisztina krt. 6.; telefonszáma: +36-80-203-776.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a Pénzügyi Békéltető Testület előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány költségmentes megküldését igényelheti:

- telefonon a CIB24 Telefonos Ügyfélszolgálaton a (+36 1) 4 242 242 telefonszámon,
- a cib@cib.hu központi email címünkre írt elektronikus levél útján,
- 1537 Budapest, Pf. 394 postacímünkre küldött levél útján.

Bíróság

A szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá a szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén – a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint – keresettel fordulhat az illetékes bírósághoz. A fogyasztónak nem minősülő ügyfél a panasz elutasítása, vagy a panasz kivizsgálására előírt, jogszabályban (pénzforgalmi panaszok esetén 15 munkanap, egyéb panaszok esetén 30 naptári nap) meghatározott válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén bírósághoz fordulhat.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt, jogszabályban meghatározott válaszadási határidő (pénzforgalmi panaszok esetén 15 munkanap, egyéb panaszok esetén 30 naptári nap) eredménytelen eltelte esetén a Pénzügyi Békéltető Testület, illetve a Magyar Nemzeti Bank előtt megindítható eljárás alapjául szolgáló kérelem nyomtatvány költségmentes megküldését igényelheti:

- telefonon a CIB24 telefonos ügyfélszolgálaton (+36-1-4-242-242),
- cib@cib.hu központi e-mail címünkre írt elektronikus levél útján,
- 1537 BUDAPEST, Pf. 394 postacímünkre küldött levél útján.