



Gedragcode inzake bankverhuisdienst

Het [European Banking Industry Committee](#) (EBIC) heeft op vraag van de Europese Commissie [gemeenschappelijke principes uitgewerkt voor het overstappen van bank](#). Deze tekst is de omzetting hiervan, inclusief extra diensten, door Febelfin voor de Belgische banksector.

1. Toepassingsgebied

- a. Deze gedragscode is van toepassing wanneer een particuliere cliënt wenst over te stappen van de ene bank (de 'vorige' bank) naar de andere (de 'nieuwe' bank) binnen België voor zijn betalingsopdrachten in euro¹: recurrente domiciliëringen, doorlopende en memo overschrijvingsopdrachten, recurrente inkomende overschrijvingen;
- b. Deze gedragscode is ook van toepassing wanneer een cliënt zijn zichtrekening bij de 'vorige' bank wenst af te sluiten samen met of na de verhuis van zijn betalingsopdrachten, met annuleren of blokkeren van betaalkaarten en het batig saldo ervan wenst over te schrijven naar zijn zichtrekening bij de 'nieuwe' bank.

2. Duidelijke informatie

- a. De banken en Febelfin geven duidelijke en volledige informatie op een duurzame drager over de verantwoordelijkheden (van de 'vorige' en de 'nieuwe' bank en van de cliënt), de termijnen tijdens de overstap en (eventuele) kosten.

¹ Binnen België voor non-SEPA betalingen en binnen SEPA voor SEPA betalingen

3. Vlotte overstap

a. De 'nieuwe' bank:

- geeft aan de cliënt een handleiding voor de verhuisdienst;
- opent voor de cliënt een nieuwe zichtrekening onverminderd haar verplichtingen volgens enigerlei toepasselijke regels (bijv. anti-witwas wetgeving) of haar eigen beleidslijnen;
- geeft de cliënt de mogelijkheid om nieuwe betaalkaarten te bestellen;
- laat de cliënt de verhuisdienst opdracht formulieren ondertekenen ($D - d$)²
- helpt de cliënt om de gegevens betreffende de nieuwe rekening aan derden te bezorgen, vooral met betrekking tot de tegenpartijen van recurrente inkomende overschrijvingen (bijvoorbeeld werkgever of de sociale zekerheid) door ontwerpbriefven en formulieren ter beschikking te stellen.
- vraagt de 'vorige' bank de hieronder vermelde acties ($D+4 - d+3$).

b. De 'vorige' bank zal op verzoek de 'nieuwe' bank:

- de memo en doorlopende overschrijvingsopdrachten en de DOM'80 domiciliëringsmandaten afsluiten ($D+11 - d+6$);
- de beschikbare gegevens bezorgen aan de nieuwe bank inzake de memo en doorlopende overschrijvingsopdrachten en de domiciliëringsmandaten³ op de 'vorige' rekening ($D+11 - d+6$);
- indien rekeningafsluiting is gevraagd dan:
 - blokkeert/schraapt de gekoppelde betaalkaarten⁴ ($D+11 - d+6$);

² $D+x$ = maximum aantal bankwerkdagen vanaf dag D; $d+x$ = maximum aantal bankwerkdagen vanaf dag d van toepassing vanaf 1/11/2010

³ Minstens de actieve (laatste invorderingsdatum minder dan 13 maand geleden) DOM'80 (en vanaf 1/11/2010 ook Europese recurrente) domiciliëring(smandat)en.

- schrijft batig rekeningsaldo over op de 'nieuwe' rekening (D+11 – d+6);
- sluit rekening af (D+11 – d+6), tenzij dit niet mogelijk is omdat er nog contractuele verplichtingen (kredieten, effectenrekeningen, koffers, openstaand debetsaldo, hangende kredietkaartbetalingen...) tussen de cliënt en zijn 'vorige' bank lopen in verband met die rekening⁵; in dat geval zal rechtstreeks met de cliënt contact worden genomen.
- stelt een afschrift ter beschikking van cliënt over de afsluiting van de zichtrekening (D+12 – d+7).

c. De '**nieuwe**' bank:

- opent nieuwe doorlopende en memo overschrijvingsopdrachten en DOM'80 domiciliëringsmandaten op de nieuwe rekening, met de instemming vanwege de cliënt. Dit op basis van de bestaande doorlopende en memo overschrijvingsopdrachten en DOM'80 domiciliëringsmandaten (D+12 – d+7). Indien nodig, zal de cliënt aanvullende informatie verstrekken. De cliënt zal informatie ontvangen van deze doorlopende en memo overschrijvingsopdrachten en DOM'80 domiciliëringsmandaten.
- verstuurt aan de betrokken schuldeisers de DOM'80 en SEPA (indien cliënt ontbrekende informatie heeft bezorgd) domiciliëringsmandaten aanpassingen (betreffende de nieuwe rekening (D+18 – d+8).

4. Geen kosten noch vertraging

- a. De 'vorige' bank rekent geen kosten aan voor het afsluiten van de vorige zichtrekening en voor het overschrijven van het positieve saldo met inbegrip van alle interesten op de nieuwe rekening⁶;

⁴ Indien er nog een saldo op 'vorige' Protonkaart staat, dan kan de cliënt dit opgebruiken voor betalingen of terugbetaald worden door de 'vorige' bank vóór de afsluiting van de 'vorige' zichtrekening.

⁵ In geval van aan de rekening gekoppelde kredietkaarten kan uitzonderlijk de zichtrekening 3 maand later worden afgesloten zonder beheerskosten voor die periode om eventuele vertraagde afrekening van betalingen te kunnen uitvoeren.

⁶ conform de wet betreffende de betalingsdiensten van DD? Maand? 2009.

- b. De cliënt heeft kosteloos toegang tot algemene informatie voor de overstap. De cliënt of de 'nieuwe' bank krijgt vanwege de 'vorige' bank de persoonlijke informatie die nodig is voor de overstap zonder kosten voor de cliënt;
- c. Eventuele vergoedingen voor overstap van aanverwante diensten verstrekt door banken moeten passend zijn en naar verhouding zijn met de kosten. Die vergoedingen worden vermeld in de informatie die de cliënt krijgt met betrekking tot de rekening. Het bedrag van de vergoedingen zal specifiek worden bekeken tijdens het herzieningsproces;
- d. Wanneer de bank zelf vergissingen begaat tijdens de overstap, mag zij aan de cliënt geen kosten aanrekenen;
- e. De cliënt mag geen onverantwoorde vertraging bij de overstap oplopen door toedoen van de banken;

5. Invoering

- a. Het implementatie proces begint op het ogenblik dat de EBIC de Gemeenschappelijke Principes formeel goedkeurt en de Europese Commissie ze erkent (1 december 2008).
- b. Febelfin coördineert de implementatie in België;
- c. De implementatie moet zijn afgerond tegen 1 november 2009 met een tweede fase vanaf 1 november 2010
- d. Febelfin rapporteert in het tweede trimester aan EBIC over de voortgang in de implementatie van deze gedragscode. De Europese Commissie en een aantal Europese consumentenverenigingen zullen in juli 2009 een globaal verslag van EBIC krijgen over de voortgang in de implementatie op nationaal niveau en worden uitgenodigd om het te bespreken;
- e. Febelfin licht de Raad van Verbruik en de betrokken overheden omtrent de implementatie van deze gedragscode;
- f. Cliënten die klachten hebben over de wijze waarop de banken die principes in acht nemen, kunnen zich richten tot de Bemiddelingsdienst Banken - Krediet - Beleggingen.

6. Toezicht

- a. EBIC zal tegen december 2010 een evaluatie maken;

- b. Febelfin oefent toezicht uit op de naleving van deze gedragscode. Er zal ook een evaluatie worden gemaakt door de Raad van Verbruik⁷;
- c. EBIC zal de Europese Commissie en de Europese consumentenverenigingen regelmatig inlichten omtrent de werking van de Gemeenschappelijke Principes.

⁷ Onder voorbehoud van aanvaarding door de Raad van Verbruik