

Gedragcode inzake bankoverstapdienst

Het [European Banking Industry Committee](#) (EBIC) heeft op vraag van de Europese Commissie [gemeenschappelijke principes uitgewerkt voor het overstappen van de ene bank](#) naar de andere. Deze tekst is de omzetting hiervan door Febelfin voor de Belgische banksector. De banken die deelnemen aan de bankoverstapdienst, verbinden zich ertoe de in deze gedragcode vastgelegde principes in acht te nemen bij de uitvoering van de bankoverstapdienst.

1. Toepassingsgebied

- a. Deze gedragcode is van toepassing wanneer een particuliere cliënt als consument (hierna 'de cliënt') zijn betalingsopdrachten in euro binnen de SEPA-zone¹ die moeten worden uitgevoerd op een zichtrekening in euro, wenst over te dragen van een in België gevestigde bank (hierna de 'vorige bank') naar een andere in België gevestigde bank (hierna de 'nieuwe bank'), met name: recurrente binnenlandse domiciliëringen, doorlopende en memo-overschrijvingsopdrachten (memo-overschrijvingen). In de gedragcode staan ook een aantal bepalingen betreffende recurrente inkomende overschrijvingen en SEPA-domiciliëringen (SEPA Direct Debit Core, hierna 'SDD').
- b. Deze gedragcode is ook van toepassing wanneer een cliënt zijn zichtrekening in euro bij de 'vorige' bank wenst af te sluiten samen met of na de aanvraag tot overdracht van zijn betalingsopdrachten waarvan hierboven sprake is, met annulering of blokkering van de aan die rekening gekoppelde betaalkaarten en hij het saldo van die zichtrekening wenst over te dragen naar zijn bij de 'nieuwe' bank geopende zichtrekening.

¹ Uitsluitend voor overschrijvingen

2. Duidelijke informatie

- a. De banken en Febelfin bieden de cliënten duidelijke en volledige informatie op een duurzame drager over de verantwoordelijkheden (van de 'vorige' en de 'nieuwe' bank en van de cliënt), de overstaptermijnen en de (eventuele) kosten verbonden aan de bankoverstapdienst.

3. Vlotte overstap

In het kader van de bankoverstapdienst zal

a. de **'nieuwe' bank**:

- aan de cliënt een brochure over de bankoverstapdienst ter beschikking stellen;
- voor de cliënt een nieuwe zichtrekening openen onverminderd haar verplichtingen volgens enigerlei toepasselijke regels (bijv. anti-witwaswetgeving) en/of haar eigen beleidslijnen en handelsstrategie;
- de cliënt de mogelijkheid geven om nieuwe betaalkaarten te bestellen;
- de cliënt het aanvraagformulier² voor de bankoverstapdienst laten ondertekenen. Dat formulier moet ingevuld en ondertekend aan de 'nieuwe' bank worden bezorgd. De datum waarop de nieuwe bank het formulier ontvangt, is de startdatum voor de bankoverstapdienst, hierna 'D'³.
- de cliënt helpen om de gegevens betreffende zijn nieuwe zichtrekening aan derden te bezorgen, meer bepaald met betrekking tot de tegenpartijen van recurrente inkomende overschrijvingen (bijvoorbeeld de werkgever of de sociale zekerheid) door ontwerpbriefven en formulieren ter beschikking te stellen.
- contact nemen met de 'vorige' bank en haar het aanvraagformulier bezorgen, opdat ze de door de cliënt gevraagde en hieronder vermelde verrichtingen kan uitvoeren (D+3). De datum waarop de vorige bank het formulier ontvangt, is de uitwisselingsdatum

² Wanneer vereffening van de zichtrekening bij de 'vorige' bank wordt gevraagd, moet de cliënt aan de 'nieuwe' bank een mandaat geven om de nieuwe zichtrekening in de boekhouding van de 'nieuwe' bank te debiteren voor betalingen van de kredietkaart(en) gekoppeld aan de vorige zichtrekening waarvan de vereffening wordt gevraagd. De cliënt moet die kredietkaart(en) doorknippen en onmiddellijk terugbezorgen aan de 'vorige' bank.

³ D+x = x is het maximaantal bankwerkdagen vanaf startdatum D

b. zal de **'vorige' bank** op verzoek vanwege de 'nieuwe' bank:

- indien overdracht van betalingsopdrachten is gevraagd:

- de doorlopende overschrijvingsopdrachten, de memo-overschrijvingen en de domiciliëringen stopzetten die op de vorige zichtrekening moesten worden uitgevoerd (binnen 3 bankwerkdagen na de uitwisselingsdatum en uiterlijk D+6);
- de beschikbare gegevens bezorgen aan de 'nieuwe bank' inzake die doorlopende overschrijvingsopdrachten, memo-overschrijvingen alsmede de informatie waarover zij beschikt inzake de domiciliëringsmandaten⁴ die betrekking hebben op de 'vorige' zichtrekening (binnen 3 bankwerkdagen na de uitwisselingsdatum en uiterlijk D+6). De datum waarop de vorige bank de informatie verstuurt, is de datum van overdracht;
- Is de aanvraag niet conform of is er een wettelijke of contractuele reden die de uitvoering van de verplichtingen van de vorige bank onmogelijk maakt, dan deelt de vorige bank binnen maximum drie bankwerkdagen na de uitwisselingsdatum aan de nieuwe bank mee dat het gevraagde niet kan worden uitgevoerd. De nieuwe bank zal de rekeninghouder daarvan op de hoogte brengen.

- indien afsluiting van de zichtrekening is gevraagd:

- de daaraan gekoppelde betaalkaarten⁵ blokkeren/annuleren (binnen 3 bankwerkdagen na de uitwisselingsdatum en uiterlijk D+6);
- het eventuele batig saldo van de 'vorige' rekening overschrijven op de 'nieuwe' zichtrekening (binnen 3 bankwerkdagen na de uitwisselingsdatum en uiterlijk D+6);
- de 'vorige' zichtrekening afsluiten (binnen 3 bankwerkdagen na de uitwisselingsdatum en uiterlijk D+6).

In geval van aan de zichtrekening gekoppelde kredietkaarten zal die zichtrekening uiterlijk

⁴ Enkel voor de binnenlandse domiciliëringsmandaten waarvoor de laatste uitvoering op de 'vorige' zichtrekening dateert van minder dan 13 maanden vanaf startdatum D.

⁵ Bij een batig saldo voor de Protonfunctie op de kaart(en), kan de cliënt gebruik blijven maken van de Protonfunctie op de kaart(en) uitsluitend voor betalingen binnen een termijn van 6 maanden vanaf de blokkering/annulering van de betrokken kaart(en). De cliënt kan het batig saldo ook terugbetaald krijgen van de 'vorige' bank vooraleer de 'vorige' rekening wordt afgesloten.

3 maanden na overdracht van het batig saldo op de nieuwe zichtrekening worden afgesloten. Voor die periode, waarin de vorige zichtrekening open blijft, zullen geen kosten voor het beheer van de 'vorige' zichtrekening worden aangerekend.

- eventuele betalingsopdrachten niet in euro en/of buiten de SEPA-zone schrappen (dergelijke opdrachten kunnen niet worden overgedragen in het kader van de bankoverstapdienst);
- een afschrift ter beschikking stellen van de cliënt over de afsluiting van de zichtrekening (binnen 4 bankwerkdagen na de uitwisselingsdatum en uiterlijk D+7);
- Is de aanvraag niet conform, is er een wettelijke of contractuele reden die de uitvoering van de verplichtingen van de vorige bank (kredieten, revolving kredietkaarten, effectenrekeningen, kluizen, beslag...) onmogelijk maakt of is het resultaat van de vereffening een debetsaldo, dan zal de vorige bank dit meedelen aan de rekeninghouder(s) van de vorige zichtrekening.

c. zal de '**nieuwe**' bank:

- op basis van de gegevens verstrekt door de 'vorige' bank en voor zover de cliënt een overdracht van opdrachten heeft aangevraagd, de overgedragen doorlopende overschrijvingsopdrachten en memo-overschrijvingen invoeren met het oog op de uitvoering ervan (binnen 1 bankwerkdag na de datum van overdracht en uiterlijk D+8)
- de overgedragen doorlopende overschrijvingsopdrachten en memo-overschrijvingen alsook de op de nieuwe zichtrekening toekomstige domiciliëringen uitvoeren overeenkomstig de overgedragen gegevens van de domiciliëringsmandaten (vanaf de bankwerkdag die volgt op de datum van overdracht en uiterlijk D+8).
- de schuldeisers van de cliënt van wie de schuldvorderingen worden betaald op basis van een door de cliënt aan de betrokken schuldeiser verleend domiciliëringsmandaat, op de hoogte brengen van de wijziging van het rekeningnummer voor de hierboven vermelde domiciliëringsmandaten. (binnen (in principe) 2 bankwerkdagen na de datum van overdracht en uiterlijk D+8).
- aan de cliënt een overzicht bezorgen van voornoemde doorlopende overschrijvingsopdrachten, memo-overschrijvingen en domiciliëringen (binnen 1 bankwerkdag na de datum van overdracht).

Voor de SEPA-domiciliëringen ('SDD') en voor zover de cliënt dit aanvraagt en hij de nodige gegevens (minstens de naam en het adres van de schuldeiser en het referentienummer van het mandaat...) aan de nieuwe bank bezorgt, zal de nieuwe bank de schuldeisers die de cliënt heeft aangewezen en van wie de schuldvorderingen worden betaald via een 'SDD' die wordt uitgevoerd op de vorige zichtrekening, op de hoogte brengen van de wijziging van het rekeningnummer van de cliënt. De schuldeisers en de cliënt zijn als enigen verantwoordelijk voor de stappen die na die mededeling moeten worden ondernomen.

4. Geen kosten noch vertraging

- a. De bankoverstapdienst op zich is gratis voor de cliënt, onverminderd eventuele kosten voor de door de banken verstrekte diensten in de rand, die passend moeten zijn en in verhouding tot de kosten moeten staan (bv. portkosten). Die kosten worden vermeld in de informatie die de cliënt krijgt met betrekking tot de (vorige en/of nieuwe) zichtrekening. Het bedrag van de kosten zal specifiek worden bekeken tijdens het herzieningsproces.
- b. De cliënt heeft kosteloos toegang tot algemene informatie omtrent de bankoverstapdienst. De cliënt of de 'nieuwe' bank krijgt van de 'vorige' bank de persoonlijke informatie die nodig is voor de door de cliënt gewenste overstap.
- c. Wanneer de bank zelf vergissingen begaat tijdens de overstap, mag zij aan de cliënt geen kosten aanrekenen.
- d. De cliënt mag geen onverantwoorde vertraging bij de overstap oplopen door toedoen van de banken.

5. Invoering

- a. Het implementatieproces begint op het ogenblik dat het EBIC de gemeenschappelijke principes formeel goedkeurde en de Europese Commissie ze erkende (in de praktijk 1 december 2008).
- b. Febelfin coördineert de implementatie in België.
- c. De implementatie moet zijn afgerond tegen 1 november 2009 en 1 november 2010 voor de tweede fase (kortere maximum uitvoeringstermijnen).
- d. Febelfin rapporteerde in het tweede kwartaal 2009 aan het EBIC over de voortgang in de implementatie van deze gedragscode. De Europese Commissie en de Europese

consumentenverenigingen ontvingen in juli 2009 een globaal verslag van het EBIC over de voortgang in de implementatie op nationaal niveau en werden verzocht om het te bespreken.

- e. Febelfin heeft de betrokken overheden ingelicht omtrent de implementatie van deze gedragscode. De Raad voor het Verbruik heeft een advies gepubliceerd over de gedragscode.
- f. Cliënten die klachten hebben over de wijze waarop de banken de principes vervat in deze gedragscode in acht nemen, kunnen zich richten tot de Bemiddelingsdienst Banken - Krediet - Beleggingen.

6. Toezicht

- a. Het EBIC zal tegen december 2010 een evaluatie maken.
- b. Febelfin oefent toezicht uit op de naleving van deze gedragscode. Er zal een evaluatie worden gemaakt door de Raad voor het Verbruik uiterlijk oktober 2010.
- c. Het EBIC zal de Europese Commissie en de Europese consumentenverenigingen regelmatig inlichten omtrent de werking van de gemeenschappelijke principes.