



# RUNDSKRIV NR 2023-13

Dato: 17.10.2023

Til: Bank  
Kontaktperson i Bits: Morten Krøgenes



*Rundskriv fra Bits omfatter hovedsakelig informasjon fra Bits knyttet til regelverk, utfyllende regler og krav, standarder og anbefalinger. Rundskrivet stiles til det fagmiljø som antas å ha mest nytte av informasjonen. Det forutsettes at mottaker av rundskriv fra Bits foretar den nødvendige interne distribusjon i egen organisasjon.*

## **Anbefalinger knyttet til flytting av faste AvtaleGiro betalingsoppdrag mellom bankene**

De fleste banker har nå tatt i bruk muligheten for selvbetjent flytting av faste AvtaleGiro betalingsoppdrag. Kunder og banker rapporterer om at de digitale løsningene fungerer godt.

Det finnes kundegrupper som ikke kan bruke selvbetjeningsløsningene som er utviklet. Det dreier seg om personkunder som av ulike grunner ikke er digitale, samt bedriftskunder. For disse kundene må flyttingen foretas av medarbeidere i henholdsvis banken som kunden flytter AvtaleGiro'ene fra (avgivende bank) og banken som kunden flytter til (mottakende bank), basert på et samtykke fra kunden.

Finans Norges bankbytteskjema er laget for manuelle, ikke selvbetjente løsninger og benyttes for bankbytte med avslutning av konto. Skjemaet kan også brukes når oppdraget kun gjelder flytting av faste AvtaleGiro betalingsoppdrag uten avslutning av konto. I det videre er det bruken av dette skjemaet for flytting av faste AvtaleGiro betalingsoppdrag det refereres til. Banker som har valgt en annen skjemaløsning bes om å vurdere sin egen skjemaløsning opp mot de rådene som her gis for bruk av Finans Norges bankbytteskjema i forbindelse med flytting av AvtaleGiro avtaler.

### **Saken gjelder**

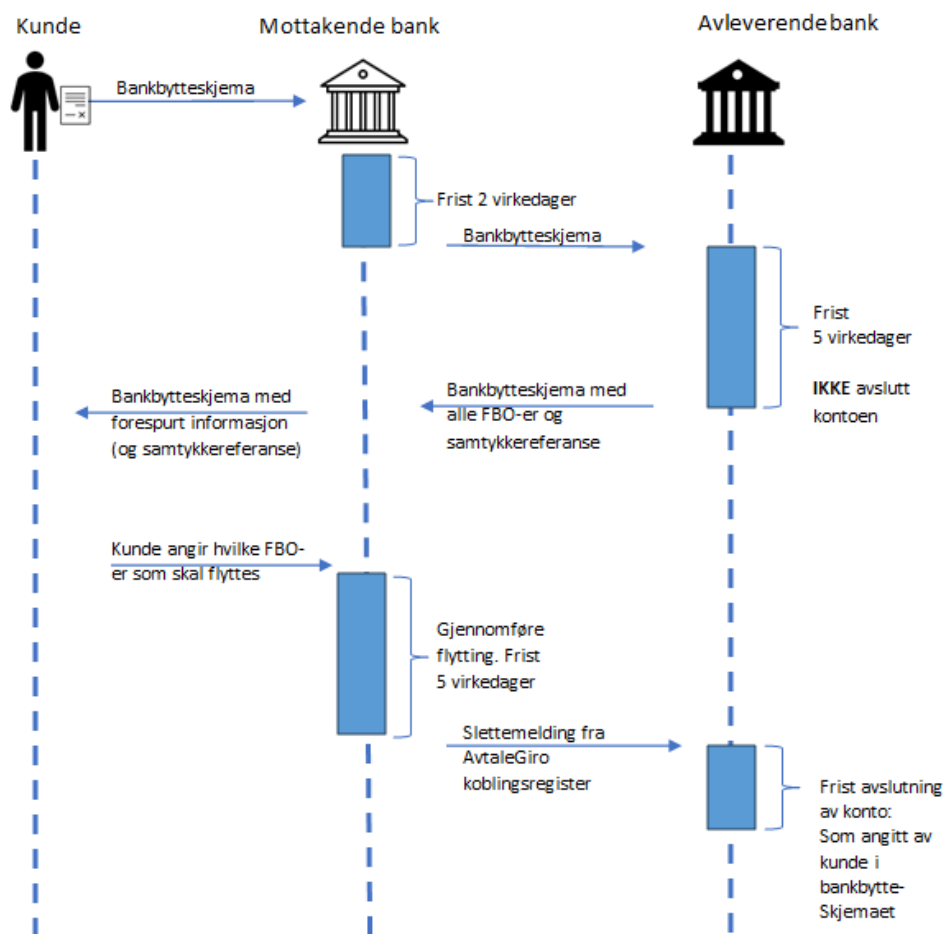
I noen tilfeller oppstår det problemer med manuell flytting av AvtaleGiro betalingsoppdrag. I samråd med bankene har Bits utarbeidet en rekke råd i dette dokumentet for å sikre godt samspill mellom banker og en smidig flytteprosess for kunden. Problemene som er avdekket er:

- at avgivende bank sletter kontoen før mottakende bank rekker å gjennomføre flytting,
- manglende kontaktinformasjon og
- at samtykkereferansen i bankbytteskjemaet ikke er fylt ut og at
- en komplett oversikt over faste betalingsoppdrag over hva som skal flyttes ikke blir vedlagt.

Dette skaper unødige forsinkelser og merarbeid i begge involverte banker og i noen tilfeller umuliggjøres flytteprosessen.

## Bankbytteprosessen – spesifikt for AvtaleGiro

Finansavtalelovens §4-34 – 4-38 regulerer kontobytte og er førende for hvordan kunders bankbytte skal foregå. Loven gir kunden en rett til å be mottakende bank om å gjennomføre en flytteprosess, basert på en fullmakt gitt av kunden. Videre har avgivende bank en plikt til å samarbeide med mottakende bank slik at flyttingen blir mulig å gjennomføre. Prosessen ved flytting av AvtaleGiro Faste Betalingsoppdrag, heretter kalt AvtaleGiro FBO vises på tegningen nedenfor.



Fristene som er angitt i skissen over er gitt i Finansavtalelovens §4-36 – 4-38:

- Mottakende bank kan bruke inntil to virkedager på å behandle og videresende fullmakt for bankbytte
- Avgivende bank kan bruke inntil fem virkedager på å returnere forespurt informasjon
- Mottakende bank kan bruke inntil fem virkedager på å gjennomføre flytting.

### Veiledning til mottakende bank

Det er viktig å oppgi egen kontaktinformasjon. Et absolutt minimum er Bankens navn, organisasjonsnummer, telefonnummer og/ eller epostadresse.

I dagens bankbytteskjema bes kunden om å angi fra hvilken dato endringene skal gjelde fra og i skjemaet opplyses det om at datoen må være minst 14 virkedager etter at skjemaet er oversendt til ny bank. Dette har sin bakgrunn i Finansavtalelovens § 4—35, som krever at forbrukeren skal kunne angi fra hvilken dato faste betalingsoppdrag og direktebelastninger skal utføres fra betalingskontoen hos mottakende bank. Ved å følge denne fristen bokstavelig for flytting av AvtaleGiro FBO-er vil mottakende bank ikke kunne gjennomføre flytting før fristen er utløpt, noe som utvilsomt ikke er hensikten. Bits ber derfor om at bankene anser at fristen kunden setter i bankbytteskjemaet, ikke gjelder for flytting av AvtaleGiro FBO-er. Mottakende bank bør flytte AvtaleGiro FBO-ene så snart kunden har angitt hvilke som skal flyttes.

Skjemaet som kommer i retur fra avgivende bank skal ha en samtykkereferanse dersom det oppgis at faste AvtaleGiro betalingsoppdrag skal flyttes. I tillegg skal avgivende bank utlevere en oversikt over alle faste betalingsoppdrag. Dersom opplysningene mangler må skjemaet returneres til avgivende bank med angivelse av hvilken informasjon som mangler.

Med samtykkereferansen som oppgis fra avgivende bank vil bankenes medarbeidere kunne hente ut alle FBO-er fra bankens fagsystem. Merk at kunden i henhold til Finansavtalelovens §4,35 (2) har anledning til å begrense fullmakten slik at den ikke omfatter alle faste betalingsoppdrag, men kun enkelte. Ved tvil oppfordres mottakende bank til å avklare dette i dialog med kunden.

### **Veiledning til avgivende bank**

Samtykkereferanse MÅ fylles ut i bankbytteskjemaet. Årsaken er at Koblingsregisteret for AvtaleGiro ikke utleverer nødvendig informasjon til mottakende bank uten å ha kontrollert at det foreligger<sup>1</sup> et samtykke for utlevering.

Det er viktig å oppgi egen kontaktinformasjon. Absolutt minimum er bankens navn, organisasjonsnummer, telefonnummer og/ eller epostadresse. Dagens bankbytteskjema inneholder ikke egne felt for avgivende banks kontaktinformasjon. Denne kontaktinformasjonen må derfor legges ved skjemaet, f.eks. i selve eposten.

Når kundens oppdrag inkluderer avslutning av konto, må saksbehandler IKKE avslutte kontoen umiddelbart. Avsluttes kontoen før mottakende bank har rukket å flytte de faste betalingsoppdragene blir flytting umuliggjort. Bankene bes derfor å vente med å avslutte kontoen til alle faste betalingsoppdrag er flyttet. I de tilfeller at det etter 14 dager fremdeles er faste betalingsoppdrag som ikke er flyttet, kan banken vurdere å slette resterende FBO-ene og avslutte kontoen.

Bankene bes om å verifisere at egne rutiner er i tråd med disse rådene og eventuelt innarbeide dem i rutinene om nødvendig.

Eventuelle spørsmål kan rettes til Morten Krøgenes på epost [morten.krogenes@bits.no](mailto:morten.krogenes@bits.no), alternativt på telefon 926 46 947.

Med vennlig hilsen  
Bits AS