



Regler om bankenes samhandling ved overføring av kundeforhold

Fastsatt av Bransjestyre bank og betalingsformidling (BBB) i Finansnæringens Servicekontor 05.12.2007 og styret i Sparebankforeningens Servicekontor 11.12.2007. Sist oppdatert av Bits 15.03.2018

1 Reglens formål og virkeområde

Formålet med reglene er å legge forholdene til rette for at forbrukerkunder, se finansavtaleloven § 2 første ledd, på en enkel og trygg måte skal kunne overføre sitt kundeforhold og/eller enkelttjenester fra en bank til en annen bank.

Reglene gjelder for banker i Norge som er tilknyttet Bits AS (heretter benevnt Bits) gjennom medlemskap i Finans Norge Servicekontor, samt norske og utenlandske banker og kredittinstitusjoner i Norge som med samtykke fra Bits har sluttet seg til reglene.

Reglene gjelder uavhengig av hvilke underleverandører eller medhjelpere banken benytter, og banken er ansvarlig overfor øvrige banker for at underleverandør eller medhjelper følger reglene.

Reglene gjelder mellom ovennevnte banker. Reglene kan ikke påberopes av bankenes kunder. En forbrukerkunde kan likevel klage en bank inn for Finansklagenemnda dersom banken ikke gir informasjon som forutsatt i pkt. 2.

2 Informasjon til kundene om bistand til bytte av bank

Bankene skal gi forbrukerkunder informasjon om hvordan overføring av kundeforhold fra en bank til en annen kan gjennomføres. Informasjonen skal være tilgjengelig for kundene på et varig medium og skal dessuten gis på forespørsel fra en kunde.

Informasjonen skal minst inneholde opplysninger om hvilken bistand henholdsvis ny og tidligere bankforbindelse kan gi i forbindelse med bankbyttet, tidsangivelse for overføringen samt eventuelle kostnader og gebyrer som kan påløpe.

Informasjon som gis til kundene anses som en rettslig forpliktelse for banken. Dersom banken ikke oppfyller sine plikter i henhold til den informasjon som er gitt, kan kunden klage banken inn for Bankklagenemnda. Kunden kan også klage en bank inn for Bankklagenemnda dersom banken ikke gir informasjon som forutsatt her.

3 Kundens oppdrag og fullmakt

Bankenes bistand til overføring av et kundeforhold skal skje på grunnlag av oppdrag og nødvendige fullmakter som kunden har gitt til den nye bankforbindelsen. Oppdraget og fullmakten skal være skriftlig, herunder elektronisk i samsvar med kravene i finansavtaleloven § 8.

Den nye bankforbindelsens oversendelse av anmodningen om bistand til den tidligere banken skal skje i den form og med det innhold som Bits har fastsatt i medhold av pkt. 8. Den tidligere bankforbindelsen kan avvise en anmodning som er gitt i avvikende form eller har mangelfullt innhold.

Den nye bankforbindelsen innestår overfor den tidligere bankforbindelsen for at den har de nødvendige fullmakter og oppdrag, og skal på forespørsel fra den tidligere bankforbindelsen kunne dokumentere dette.

4 Bistand til overføring av innskuddsmidler

Dersom kunden ønsker det, skal den nye bankforbindelsen på grunnlag av kundens opplysninger bistå med overføring av midler fra og avslutning av kontoforholdet hos den tidligere bankforbindelsen. Den tidligere bankforbindelsen skal på anmodning fra den nye bankforbindelsen helt eller delvis overføre innestående midler, inklusive renter, til den konto som den nye bankforbindelsen oppgir og avslutte kontoforholdet.

Både overføring av beløp og avslutning av konto skal skje innen tre virkedager fra mottak av anmodning om dette med de nødvendige opplysninger, med mindre den nye bankforbindelsen har fastsatt et senere tidspunkt for overføring av beløp eller avslutning av kontoforholdet.

Hvis det foreligger saklig grunn, kan den tidligere bankforbindelsen nekte å overføre midler og/eller avslutte kontoforholdet. Som saklig grunn regnes blant annet at kontoen er overtrukket, at det er tatt pant eller utlegg i innskuddet, at kontoen er en depositumskonto for husleie eller at det foreligger andre rådighetsbegrensninger. Den tidligere bankforbindelsen skal i så fall gi den nye bankforbindelsen melding om nektelsen og begrunne dette innen tre virkedager fra mottak av anmodningen.

5 Bistand til overføring av betalingstjenester

Den tidligere bankforbindelsen skal på anmodning fra den nye bankforbindelsen opplyse om det til kontoen er knyttet følgende registrerte betalingsoppdrag:

- AvtaleGiro-fullmakter og andre direkte debiteringsfullmakter,
- faste betalingsoppdrag
- betalingsoppdrag som er lagt på forfallsregister.

Den tidligere bankforbindelsen skal gi opplysningene til den nye bankforbindelse innen tre virkedager etter mottak av anmodningen. Den nye bankforbindelsen skal gjøre opplysningene tilgjengelig for kunden slik at kunden selv kan velge å overføre sine betalingsoppdrag til den nye bankforbindelsen. Den nye bankforbindelsen skal tilby kunden bistand til overføringen. Den nye

bankforbindelsen skal også tilby kunden bistand til å gi sine faste debitorer (for eksempel arbeidsgiver eller NAV) opplysninger om at overføringer skal skje til ny konto.

På oppdrag fra kunden, enten direkte eller via den nye bankforbindelsen, skal den tidligere bankforbindelsen avvikle avtaler om betalingstjenester eller slette enkeltstående betalingsoppdrag. Den tidligere bankforbindelsen kan likevel nekte å slette et kontoforhold som en betalingstjeneste er knyttet til inntil banken har mottatt betalingsinstrumenter som det er mulige å misbruke.

6 Særlige forhold i forbindelse med betalingsformidling

Den nye bankforbindelsen bør oppfordre kunden til å samtykke til at betalingstransaksjoner som belastes den tidligere bankforbindelsen innen seks måneder etter oppsigelse av konto- eller kundeforholdet, kan viderebelastes en angitt konto som kunden disponerer hos den nye bankforbindelsen. Slik viderebelastning kan likevel bare skje dersom det er dekning på kontoen hos den nye bankforbindelsen. Slik viderebelastning kan ikke skje for en lengre periode enn seks måneder fra oppsigelse av kunde-/kontoforholdet.

Dersom den nye bankforbindelsen har anmodet om det, skal den tidligere bankforbindelsen videresende midler som overføres til en av de oppsagte kontoer, til en konto som den nye bankforbindelsen har oppgitt. Den tidligere bankforbindelsen behøver likevel ikke gjennomføre slik videresending for en lengre periode enn seks måneder fra oppsigelse av kontoforholdet.

Dersom nettbanken hos den nye bankforbindelsen ikke har funksjonalitet som gjør at alle ubetalte e-fakturaer som ble sendt før kunden byttet bank vises i den nye nettbanken, skal den nye bankforbindelsen gjøre kunden uttrykkelig oppmerksom på dette.

7 Bistand til overføring av lån og kreditter

Den tidligere bankforbindelsen skal på anmodning fra den nye bankforbindelsen opplyse om lån og kreditter som den tidligere bankforbindelsen har utestående hos kunden. Opplysningene skal gis innen tre virkedager etter mottak av anmodningen, og skal gjelde kravets størrelse inklusive renter, gebyrer og eventuelle andre krav knyttet til lånet/kreditten, på en dato som den nye bankforbindelsen har oppgitt. Den tidligere bankforbindelsen skal innen samme frist opplyse om det til lånet eller kreditten er knyttet spesielle vilkår for innfrielse, som for eksempel fast rente, oppsigelsesfrister eller avviklingsgebyrer.

8 Standarder og formater på utvekslet informasjon

Bits kan sette nærmere krav til innholdet i og formater på de forespørsler og opplysningene som skal utveksles mellom bankene.

9 Ansvar

Alminnelig regelverk for ansvarsregulering mellom banker ved innenlands betalingsformidling skal legges til grunn ved spørsmål om ansvar ved brudd på reglene her.

10 Konfliktløsning. Tolkning av reglene

Oppstår det tvist mellom institusjoner som nevnt i pkt. 1 om tolking av bestemmelser eller fordeling av ansvar ved brudd på reglene her og andre regler, standarder eller avtaler gitt med hjemmel i reglene her, kan hver av partene bringe saken inn for Fagutvalg Kontrakt i Finans Norge til behandling og avgjørelse.

Nærmere regler for behandling og avgjørelse av saker i Fagutvalg Kontrakt følger av Regelverk for tvisteløsning ved Fagutvalg Kontrakt.

11 Forholdet til andre avtaler og regler

Reglene her suppleres av bestemmelser i Alminnelig regelverk om ansvarsregulering ved innenlandsk betalingsformidling og de interbankregelverk som gjelder for den enkelte betalingstjeneste som flyttingen omhandler. Ved eventuell motstrid går reglene her foran bestemmelser i nevnte regelverk.

12 Endringer og oppsigelse av reglene

Bits kan vedta endringer i reglene her.