

## Henkilöasiakkaiden tilinsiirtopalvelu

Pankeilla on velvollisuus tarjota tilinsiirtopalvelua kuluttaja-asiakkaalle, joka siirtää maksuasointinsa toiseen Suomessa toimivaan pankkiin ja uusi tili on samassa valuutassa kuin tili nykyisessä pankissa. Tilinsiirtopalvelulla tarkoitetaan käytännössä käyttelytilin avaamista uudessa pankissa ja maksuasioinnin siirtämistä uudelle tilille sekä mahdollisesti tilin lopettamista nykyisessä pankissa. Eri tahojen tehtävät ja määräajat pankin vaihtoon liittyen on määritelty laissa.

Maksuasioinnilla tarkoitetaan tässä käyttelytiliin liittyviä säännöllisiä maksuja, kuten toistuvia saapuvia ja lähteviä tilisiirtoja, suoraveloituksia, suoramaksuja ja e-laskuja. Käyttelytilillä tarkoitetaan päivittäisten raha-asioiden hoitamiseen tarkoitettua tiliä.

Tässä asiakirjassa kerrotaan asiakkaan ja pankkien tehtävistä tilinsiirtoon liittyen, toteutusaikatauluista, veloituksista, asiakkaalta tarvittavista tiedoista sekä vaihtoehtoisesta riidanratkaisumenettelystä.

### Eri tahojen tehtävät tilinsiirtopalvelussa

#### Asiakkaan tehtävät

Asiakas avaa tilin ja haluamansa siihen liittyvät palvelut uudessa pankissa (vastaanottava pankki).

Asiakas antaa sille pankille, johon asiakas haluaa siirtää asiakkuutensa tai osan siitä, valtuutuksen, jossa hän määrittelee mm. tilin tai tilin, joiden maksuasointi on tarkoitus siirtää uuteen pankkiin.

Asiakas voi valtuutuksessaan

- yksilöidä siirrettävät saapuvat tilisiirrot, pysyväistoimeksiannot, suoraveloituusvaltuutukset, suoramaksuvaltuutukset ja e-laskut.
- määritellä päivän, jona tilinsaldo siirretään uudessa pankissa olevalle tilille ja päivän, jona tili nykyisessä pankissa lopetetaan.
- määritellä päivän, jona pysyväistoimeksiannot, suoraveloitukset tai suoramaksut on suoritettava uudessa pankissa olevalta tililtä ja e-laskut vastaanotetaan uuden pankin ylläpitämään e- osoitteeseen. Tämä päivämäärä ei kuitenkaan voi olla ennen kuin kuuden (6) pankkipäivän kuluttua siitä, kun uusi pankki on saanut nykyiseltä pankilta tiedot mm. voimassa olevista suoraveloituksista, suoramaksuista, e-laskuista ja muista toistuvista maksuista.

Asiakkaan ei ole pakko käyttää kaikkia tilinsiirtopalveluun kuuluvia palveluita, esimerkiksi hänen ei tarvitse lopettaa nykyisessä pankissa (siirtävä pankki) olevaa

tiliään. Asiakkaan valtuutus määrittelee tilinsiirtopalveluiden laajuuden. Jos tilillä on useita omistajia, jokaisen tilinomistajan tulee allekirjoittaa valtakirja.

### Uuden pankin tehtävät ensimmäisessä vaiheessa

Uusi pankki käynnistää tilinsiirron asiakkaan valtuutuksen perusteella. Saatuaan asiakkaan valtuutuksen uuden pankin tulee kahden (2) pankkipäivän kuluessa ottaa asiakkaan valtuutuksen nojalla yhteyttä nykyiseen pankkiin ja pyytää, että nykyinen pankki

- 1) toimittaa uudelle pankille luettelon asiakkaan
  - voimassa olevista pysyväistoimeksiannoista, suoraveloitustuksista, suoramaksuvaltuutuksista ja e-laskuista sekä
  - viimeisen 13 kuukauden ajalta tiedot saapuneista toistuvista tilisiirroista, e-laskuista ja tililtä tehdyistä suoramaksuista sekä suoraveloituksista. Asiakas saa halutessaan nämä tiedot myös itselleen.
- 2) lopettaa suoraveloitusten, saapuvien tilisiirtojen ja e-laskujen hyväksymisen;
- 3) peruuttaa pysyväistoimeksiannot ja suoramaksuvaltuutukset;
- 4) siirtää tilillä olevat varat uudessa pankissa olevalle asiakkaan tilille;
- 5) lopettaa tilin ja siihen liittyvät maksuvälineet, kuten pankki- ja luottokortit sekä verkkopankkitunnukset nykyisessä pankissa, mikäli asiakas haluaa lopettaa nämä.

Uuden pankin on ilmoitettava asiakkaan nykyiselle pankille riittävät tiedot asiakkaan tilistä uudessa pankissa ja e-laskujen osoitteesta e-laskujen ja tilivarojen siirron toteuttamiseksi.

### Nykyisen pankin tehtävät

Saatuaan uudelta pankilta edellä mainitun pyynnön asiakkaan nykyisen pankin tulee viiden (5) pankkipäivän kuluessa toimittaa uudelle pankille sen pyytämät tiedot.

Asiakkaan nykyisen pankin tulee myös tehdä toimenpiteet, kuten tilivarojen siirto asiakkaan valtakirjassa määriteltynä päivänä. Tilin lopettaminen edellyttää, että asiakkaalla ei ole maksamattomia sitoumuksia ja kaikki toimenpiteet on saatu päätökseen.

Jos tilin lopettaminen ei ole mahdollista esimerkiksi siitä syystä, että tilin saldo on negatiivinen, nykyisen pankin tulee ilmoittaa tästä asiakkaalle ilman aiheetonta viivytystä.

Pankki ei saa estää tiliin liitettyjen maksuvälineiden kuten korttien käyttöä ennen asiakkaan valtuutuksessa määriteltä päivää.

### Uuden pankin tehtävät tietojen saamisen jälkeen

Saatuaan nykyiseltä pankilta tarvittavat tiedot uuden pankin tulee viiden (5) pankkipäivän kuluessa,

- tehdä tarpeelliset toimet pysyväistoimeksiantojen, suoraveloitusten ja suoramaksujen toteuttamiseksi ja e-laskujen vastaanottamiseksi sekä toteutettava ja vastaanotettava ne valtuutuksen mukaisesti
- ilmoittaa toistuvien tilisiirtojen tekijöille ja suoraveloittajille tiedot uudessa pankissa olevasta tilistä ja e-laskuja käyttäville laskuttajille e-laskujen osoitteesta,
- toimittaa kopio valtuutuksesta niiltä osin kuin se on tarpeen sekä ilmoittaa suoraveloittajille ja e-laskuja käyttäville laskuttajille päivä, josta alkaen suoraveloitukset tehdään uudessa pankissa olevalta tililtä ja e-laskut vastaanotetaan uuden pankin ylläpitämään e-laskujen osoitteeseen.
- tiedottaa asiakkaalle seuraavista SEPA-asetuksen mukaisista oikeuksista:

Asiakkaalla on oikeus määrätä pankki

- 1) rajoittamaan suoraveloituserinnän tiettyyn summaan tai jaksotukseen taikka molempiin;
- 2) tarkistamaan kukin suoraveloitustapahtuma ja tarkastamaan valtuutusta koskevien tietojen perusteella, ovatko kyseisen suoraveloitustapahtuman suuruus ja jaksotus samat kuin valtuutuksessa sovitut, ennen kuin asiakkaan tiliä veloitetaan, kun maksujärjestelyn mukaisessa valtuutuksessa ei anneta oikeutta palautukseen;
- 3) estämään kaikki suoraveloitukset asiakkaan tilille tai estämään kaikki suoraveloitukset, jotka yksi tai useampi yksilöity maksunsaaja käynnistää, tai hyväksymään ainoastaan yhdeltä tai useammalta yksilöidyltä maksunsaajalta tulevat suoraveloitukset.

Jos näiden toimenpiteiden suorittamiseksi tarvittavia tietoja puuttuu, on uuden pankin pyydettävä ne nykyiseltä pankilta tai asiakkaalta.

Asiakkaan asettama määräpäivä pysyväistoimeksiantojen, suoraveloitusten, suoramaksujen ja e-laskujen laskujen toteuttamiselle on oltava vähintään kuusi (6) pankkipäivää siitä, kun uusi pankki saa tarvittavat tiedot nykyiseltä pankilta.

Jos asiakas haluaa toimittaa itse toistuvien tilisiirtojen tekijöille, suoraveloittajille ja suoramaksujen lähettäjiille tiedot uudessa pankissa olevasta tilistä ja e-laskuja käyttäville laskuttajille e-laskujen osoitteesta sekä ilmoittaa näille päivän, josta alkaen maksut tehdään uudessa pankissa olevalta tililtä ja e-laskut vastaanotetaan uuden pankin ylläpitämään e-laskujen osoitteeseen, tulee uuden pankin toimittaa asiakkaalle viiden (5) päivän kuluessa saatuaan tarvittavat tiedot nykyiseltä pankilta vakiokirje, jossa ilmoitetaan yksityiskohtaiset tiedot maksutilistä, e-laskujen osoitteesta ja valtuutuksessa määritelty alkamispäivä.



Kuva: Pankinvaihto aikajana

### Tilinsiirto toiseen EU-valtioon

Jos kuluttaja-asiakas haluaa tehdä tilinsiirron toisessa EU-valtiossa olevaan pankkiin tai maksulaitokseen, tulee asiakkaan nykyisen pankin asiakkaan pyynnön saatuaan

- 1) antaa asiakkaalle maksutta luettelo voimassa pysyväistoimeksiannoista, suoraveloitussuorveloituksista, suoramaksusuorveloituksista ja e-laskuista sekä viimeisen 13 kuukauden ajalta tiedot saapuneista toistuvista tilisiirroista, e-laskuista ja tililtä tehdyistä suoraveloituksista ja suoramaksuista;
- 2) siirtää tilin saldo uudessa pankissa olevalle tilille;
- 3) lopettaa maksutili.

Jos asiakas asettaa määräajan em. toimille, tämän määräpäivän on oltava vähintään kuusi (6) pankkipäivää siitä, kun nykyinen pankki saa pyynnön. Tilisaldon siirto edellyttää, että asiakkaan pyyntö sisältää kaikki tarvittavat tiedot, joilla uusi pankki ja asiakkaan maksutili voidaan yksilöidä.

Jos tilin lopettaminen ei ole mahdollista asiakkaan maksamattomien sitoumusten vuoksi, tästä on ilmoitettava asiakkaalle ilman aiheetonta viivytystä.

### Tilinsiirtopalvelun veloitukset

Kuluttaja-asiakas saa maksutta nykyiseltä tai uudelta pankilta tiedot voimassa olevista pysyväistoimeksiannoista, suoraveloitussuorveloituksista, suoramaksusuorveloituksista ja e-laskuista sekä viimeisen 13 kuukauden ajalta tiedot saapuneista toistuvista tilisiirroista, e-laskuista ja tililtä tehdyistä suoraveloituksista ja suoramaksuista. Nykyinen pankki ei saa veloittaa myöskään uutta pankkia edellä mainittujen tietojen toimittamisesta.

Nykyinen pankki ei saa veloittaa kuluttajaa tilin lopettamisesta.

## Vaihtoehtoinen riidanratkaisumenettely

Asiakas voi saattaa asiakkaan ja pankin väliset tilinsiirtoa koskevat yksittäiset erimielisyydet ratkaisusuositusta antavan riippumattoman toimielimen käsiteltäväksi. Mikäli asiakas on tyytymätön pankin antamaan ratkaisuun, eikä erimielisyyttä saada ratkaistuksi osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi ottaa yhteyttä seuraaviin tahoihin:

Kuluttajariitalautakunta antaa ratkaisusuositusta elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisissä kulutushyödykesopimuksia koskevissa tai muissa kulutushyödykkeen hankintaan liittyvissä asioissa. Se ei kuitenkaan käsittele asioita, jotka koskevat arvopaperiasioita. Kuluttajariitalautakunnalla ei ole yleisneuvontapalvelua.

Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn on suositeltavaa olla yhteydessä maistraattien kuluttajaneuvontaan ([www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi)).

Kuluttajariitalautakunnan yhteystiedot: Hämeentie 3, PL 306, 00531 Helsinki, puhelin 029 566 5200. Lisätietoja osoitteesta: [www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)

Vakuutus ja rahoitusneuvonta (FINE) neuvoo kuluttajia, pienyrittäjiä ja niihin verrattavia asiakkaita heidän vakuutus-, pankki- ja sijoitustoiminnan ongelmatilanteissa, sekä ratkaisee niihin liittyviä valitusasioita. Neuvontatoimiston yhteydessä toimivat Vakuutuslautakunta, Pankkilautakunta ja Arvopaperilautakunta, jotka antavat ratkaisusuositusta.

FINE:n yhteystiedot: Porkkalankatu 1, 00180 Helsinki, puh. 09 6850 120.

Lisätietoja osoitteesta: [www.fine.fi](http://www.fine.fi)

Asiakkaan halutessa pankki antaa asiakkaalle tarkempia neuvoja siitä, miten hänen tulee menetellä halutessaan saattaa pankin tekemän päätöksen em. tahojen käsiteltäväksi.