

1 Asia

Pankinvaihto

Asiakkaan valitus Pankkilautakunnalle

Asiakas on saattanut asian Pankkilautakunnan käsiteltäväksi 31.7.2009 saapuneella valituksellaan. Asiakkaan mukaan hänen pankinvaihtonsa pankki B:stä pankki C:hen kesti kohtuuttoman kauan. Viivästyksen johdosta asiakas kärsi säästövakuutuksen arvon alenemisen muodossa taloudellista vahinkoa noin 3659,00 euroa, jota hän vaatii pankkeja yhteisvastuullisesti korvaamaan. Ensisijaisesti hän kohdistaa vaatimuksensa pankkiin B ja toissijaisesti pankkiin C.

Asiakas meni kesäkuussa 2008 pankkiin C keskustelemaan mahdollisesta pankin vaihdosta kyseisen pankin kutsusta. Asiakas allekirjoitti pankinvaihtovaltakirjan 10.7.2008. Asiakkaan hoputuksista huolimatta pankinvaihtoprosessi onnistui lopullisesti vasta 13.10.2008.

Pankki B:n 31.12.2007 tiedotteen mukaan asiakkaan vakuutussäästö oli 11.436,14 euroa ja tämän jälkeen asiakas maksoi joka kuukausi vakuutukseen 225 euroa lisää. Asiakas sai vakuutuksestaan lopulta 1.10.2008 tililleen 9.127,27 euroa. Asiakkaan käsityksen mukaan säästövakuutuksen arvon romahtaminen ei olisi ollut näin suuri, jos pankinvaihto olisi tehty muutaman päivän sisällä, kuten tapana on. Asiakkaan pankinvaihdon viivästyisestä johtuva vahinko on hänen käsityksensä mukaan suurin piirtein $11.436,14 \text{ euroa} + 6 \times 225,00 \text{ euroa} - 9.127,27 \text{ euroa} = \text{noin } 3659,00 \text{ euroa}$. Asiakkaalla ei ole tarkkaa tietoa säästöjen arvosta heinäkuulta 2008, mutta korvauksena hän vaatii jonkin heinäkuun alkupäivän, johon mennessä vaihdon olisi kohtuudella tullut tapahtua, ja 1.10.2008 säästöjen arvojen erotusta.

2 Pankki B:n vastaus asiakkaan valitukseen

Pankinvaihtotilanteessa normaalina käytäntönä on, että asiakkaan uudesta pankista otetaan vanhaan pankkiin yhteyttä ja tilataan aika asiakkuuden siirron konkreettiseksi toteuttamiseksi. Tällaista yhteydenottoa pankki C:stä ei ole tullut asiakkaan asiassa pankki B:n konttoriin ennen syyskuun 2008 loppua, jolloin asia hoidettiin viivytyksettä. Pankki B:llä ei ole ollut mitään syytä viivyttää asiakkaan asiakkuuden siirtoa pankki C:hen. Pankki B ei katso olevansa vahingonkorvausvelvollinen asiassa.

3 Pankki C:n vastaus asiakkaan valitukseen

Asiakas on allekirjoittanut 10.7.2008 pankki C:ssä asiakkuuden siirtoa koskevan valtakirjan, joka on yleisen pankkikäytännön mukaisesti lähetetty faksilla pankki B:n konttorille 17.7.2008. Koska pankki B:stä ei otettu yhteyttä valtakirjan johdosta, on pankki C:stä oltu yhteydessä pankki B:hen faksin lähettämisen jälkeen sähköpostitse ja puhelimitse. Vastaukseksi pankki B:stä on valitettu henkilöstövajetta. Usean yrityksen jälkeen pankki C:n toimihenkilö onnistui puhelimitse tavoittamaan pankki B:n toimihenkilöä.

Porkkalankatu 1
00180 Helsinki

16.6.2009

1255/2009

lön, joka lupasi ottaa yhteyttä sitten kun lainaan liittynyt vakuutus on lunastettu. Pankki C:n mielestä olisi ollut kohtuullista, että pankki B olisi ilmoittanut edellä mainitun puhelinkeskustelun jälkeen, mikäli se ei olisi saanut ko. valtakirjaa. Luvattua yhteydenottoa ei kuitenkaan tullut eikä asia edennyt pankki B:ssä ennen kuin saimme asiakkaan kautta selville konttorin palvelupäällikön nimen ja valtakirja lähetettiin faksilla suoraan hänelle osoitettuna 19.9.2008.

Pankki B:stä on 26.9.2008 ilmoitettu, että valtakirja on toimitettu 23.9.2008 vakuutusyhtiöön, ja arveltu, että vakuutuksesta saatavat varat näkyisivät asiakkaan tilillä seuraavana maanantaina 29.9.2008, jolloin pankki B lyhentäisi niillä asiakkaan lainaa ja C:n toimihenkilö voisi sopia ajan pankkiin B loppulainojen takaisinmaksua varten. Pankki B:stä on ilmoitettu 1.10.2008, että lainan voi käydä maksamassa pois. Ongelmat pankki B:n konttorilla aiheuttivat kuitenkin sen, että vasta 9.10.2008 sieltä ilmoitettiin, että vakuudet ovat sieltä noudettavissa ja pankki B:stä otettu laina maksettiin 10.10.2008 kokonaan pois.

Nykyinen pankkien välinen käytäntö asiakkuuksien siirrossa on muotoutunut pankkien välistä kilpailua ja asiakkuuden siirtoa koskevan Ratan kannanoton pohjalta. Sen mukaan luovuttava pankki ei voine pätevästi perustella yli viikon kestävää menettelyä. Pankki C:n tiedossa ei ole, miksi pankki B:ssä ei ryhdytty toimenpiteisiin sen jälkeen kun sinne faksattiin asiakkuuden siirtoa koskeva valtakirja. Sama faksi lähetettiin pankki B:lle kolme kertaa. Pankki C:llä ei valitettavasti ole tallella dokumentteja siitä, milloin ja keihin pankki B:ssä on oltu tässä asiassa yhteydessä, koska pankki C ei ole osannut varautua asian myöhempään selvittelyyn. Pankki C on toimittanut Pankkilautakunnalle puhelinyhtiöstä hankitun raportin, josta käy ilmi pankki C:n konttorilta pankki B:n konttorin numeroon lähetetyt faksit ajalta 1.7.-30.9.2008. Pankki B pystyyneen esittämään vastaavan raportin vastaanottamistaan fakseista.

Pankki B:n esittämä näkemys normaalista käytännöstä pankinvaihtotilanteissa eli ajan tilaaminen vanhasta pankista asiakkuuden siirron konkreettiseksi toteuttamiseksi ei mielestämme ole yleisen pankkikäytännön mukainen. Pankinvaihtovaltakirjan faksaminen uudesta pankista vanhaan pankkiin riittää pankinvaihtoon liittyvien toimien käynnistämiseksi vanhassa pankissa. Konttoriltamme on tässä asiassa oltu yhteydessä myös pankki B:n lähimpään konttoriin, mutta sieltä on ilmoitettu, että asiaa voi hoitaa vain asiakkaan omassa konttorissa. Vasta vakuusasiakirjojen fyysinen luovutus voitiin hoitaa lähimmässä konttorissa.

Pankki C on näkemyksensä mukaan ollut yhteydessä pankki B:hen riittävän nopeasti ja aktiivisesti eikä se mielestään olisi pystynyt millään tavalla nopeuttamaan asian hoitoa olemalla vielä aktiivisempi yhteydenotoissa pankki B:hen. Pankki C on pahoillaan asiakkaan kärsimästä vahingosta, mutta ei katso aiheuttaneensa sitä toiminnallaan eikä siksi hyväksy korvausvaatimusta. Mikäli myös pankki C:n katsotaan olevan vastuussa syntyneestä viiveestä, on pankki C valmis korvaamaan asiakkaalle sijoitusrahasto-osuuksien

Porkkalankatu 1
00180 Helsinki

16.6.2009

1255/2009

arvon alentumisen kohtuulliselta ajalta, esim. yhdeltä kuukaudelta valtakirjan allekirjoittamisen jälkeen.

4 Pankkilautakunnan ratkaisusuositus

Pankkilautakunta toteaa, että pankkia vaihdettaessa uudelle pankille annettava pankinvaihtovaltakirja on asiakkaan toimeksianto uudelle pankille ryhtyä valtakirjan mukaisiin toimiin asiakkuuden siirtämiseksi. Pankin tulee ryhtyä toimenpiteisiin siirron toteuttamiseksi välittömästi olemalla yhteydessä asiakkaan vanhaan pankkiin, ellei aikataulusta ole nimenomaisesti sovittu toisin. Valtakirjan saatuaan on vanhan pankin ryhdyttävä ilman aiheetonta viivästystä toimenpiteisiin siirron toteuttamiseksi ja muutoinkin vanhan pankin on suhtauduttava uuden pankin yhteydenottoon samoin kuin silloin, jos asiakas henkilökohtaisesti olisi siirtopyynnön esittäjä. Siirron toteuttamiseen tarvittavat toimenpiteet on kyettävä hoitamaan mahdollisimman nopeasti.

Pankkilautakunta toteaa, että pankinvaihtotilanteessa uusi pankki lähtökohtaisesti vastaa sille annetun toimeksiannon asianmukaisesta toteuttamisesta. Mikäli asiakkaan vanha pankki ei reagoi odotetulla tavalla yhteydenottoihin, on uuden pankin toimittava aktiivisesti tilanteen ratkaisemiseksi ja tarpeen mukaan tiedotettava asiakasta siirron viivästymisestä ja sen syistä. Mikäli pankinvaihto viivästyy vanhasta pankista johtuvista syistä, on uuden pankin ja asiakkaan oikeusturvan kannalta suositeltavaa, että uusi pankki dokumentoi toimenpiteensä ja yhteydenottonsa vanhaan pankkiin.

Tässä tapauksessa on kyse pankinvaihtoon liittyvästä sijoitusvakuutuksen lunastamisesta ja sen viivästymisestä ja ratkaistavaksi tulee ensin, voidaanko sijoitusvakuutuksen rahamääräiseksi muuttamisen katsoa viivästyneen jonkin osapuolen laiminlyöntien johdosta.

Riidatonta tapauksessa on se, että asiakas on 10.7.2008 allekirjoittanut pankki C:ssä asiakkuuden siirtoa koskevan valtakirjan. Pankkilautakunta katsoo lisäksi selvitettyksi, että valtakirja on perjantaina 19.9.2008 faksattu pankkiin B läheteellä, jossa on pyydetty lunastamaan sijoitusvakuutus joko asiakkaan tilille tai suoraan asiakkaan lainan lyhennykseen. Pankista B valtakirja on faxattu tiistaina 23.9.2008 edelleen vakuutusyhtiöön saatteella, jossa on viitattu sijoitusvakuutuksen irtisanomiseen ja lunastuksen suorittamiseen asiakkaan tilille. Sijoitusrahasto-osuudet on muutettu rahamääräisiksi 24.9.2008 vakuutusehtojen mukaisesti kyseisen päivän sijoitusrahasto-osuuksien lukumäärän mukaan, takaisinostoarvo on maksettu perjantaina 26.9.2008 ja varat ovat olleet asiakkaan tilillä maanantaina 29.9.2008.

Edellä olevan lisäksi pankki C on esittänyt, että se olisi ollut ensimmäisen kerran yhteydessä pankkiin B lähettämällä pankinvaihtovaltakirjan faxitse 17.7.2008. Tämän jälkeen pankki C on esityksensä mukaan ollut yhteydessä pankkiin B puhelimitse ja sähköpostitse ja lähettänyt faxin pankinvaihtovaltakirjasta 15.9.2008 ja 19.9.2008. Pankki C:llä ei ole esittää näyttöä sähköposteista tai puhelinyhteydenotoista pankkiin B. Väitteensä mukaan lähettämäänsä kahta ensimmäisestä faksia pankki C:llä ei ole tallella,

Porkkalankatu 1
00180 Helsinki

16.6.2009

1255/2009

mutta pankin operaattoriltaan saamasta selvityksestä käy ilmi, että asiakkaan pankki C:ssä olevasta asiakkuuskonttorista on todennäköisesti lähetetty jotkut faxit asiakkaan asiakkuuskonttoriin pankki B:ssä 19.9.2009 lisäksi 17.7. ja 15.9.2009.

Pankkilautakunta toteaa, että sijoitusvakuutuksen lunastamisen osalta pankkien rooliin on kuulunut ainoastaan valtakirjan lähettäminen eteenpäin lyhyellä saatekirjeellä sijoitusvakuutuksen varsinaisen rahamääräiseksi muuttamisen ja asiakkaan tilille maksamisen tapahtuessa vakuutusyhtiössä. Koska muusta ei aikataulun osalta ole sovittu eikä asiassa ole esitetty erityistä syytä näiden yhteydenottojen viivästymiselle, olisi nämä toimenpiteet Pankkilautakunnan näkemyksen mukaan tulleet suorittaa välittömästi tai viimeistään seuraavana pankkipäivänä valtuutuksen vastaanottamisesta.

Pankkilautakunnan näkemyksen mukaan asiakkaan valtakirja olisi näin ollen tullut lähettää pankista C pankkiin B viimeistään perjantaina 11.7.2008 ja pankista B valtakirja olisi tullut välittää vakuutusyhtiölle viimeistään maanantaina 14.7.2008, jolloin sijoitusvakuutus olisi todennäköisesti muutettu rahamääräiseksi 15.7.2008.

Asiassa saadun selvityksen perusteella Pankkilautakunta katsoo, ettei pankki C ole esittänyt riittävää näyttöä siitä, että se olisi toiminut sille annetun toimeksiannon mukaisesti tavalla, jota asiakas on voinut siltä edellyttää. Pankkilautakunta ei pidä operaattorin selvitystä riittävänä näyttönä siitä, että pankki C olisi lähettänyt asiakkaan pankinvaihtovaltakirjan pankki B:lle kaikkina esittäminään päivinä. Todettakoon, että vaikka pankki C olisi voinut osoittaa riittävän todennäköiseksi lähettäneensä ensimmäisen faxin 17.7.2009, ei lähes kahden kuukauden väli seuraavan faxin lähettämiseen olisi ollut perusteltavissa. Mikäli pankki B ei olisi reagoinut ensimmäiseen faxiin odotetulla tavalla, olisi pankki C:n tulleet toimia aktiivisesti asian hoitamiseksi muulla tavoin ja tarpeen mukaan dokumentoida toimenpiteensä. Väitetyistä puhelimitse ja sähköpostitse tehdyistä yhteydenotoista ei ole esitetty näyttöä tai edes yksilöity niitä tarkemmin esimerkiksi toimihenkilön muistiinpanoihin perustuen.

Pankkilautakunta katsoo pankki C:n laiminlyöneen velvollisuuksiaan asiakkaan sille antaman pankinvaihtotoimeksiannon toteuttamisessa korvausvastuun aiheuttavalla tavalla. Koska asiakkaan säästövakuutuksesta saama takaisinostoarvo on käytetty suoraan asiakkaan pankista B olleen lainan lyhennykseen ja loppulaina on maksettu pankista C nostetulla uudella lainalla, on vakuutuksen takaisinostoarvon alentuminen pankinvaihdon viivästymisestä asiakkaalle aiheutunutta välitöntä vahinkoa.

Edellä esitetyin perusteluin Pankkilautakunta suosittaa, että pankki C suorittaa asiakkaalle hyvitystä määrän, joka vastaa erotusta asiakkaan saaman sijoitusvakuutuksen takaisinostoarvon ja sen takaisinostoarvon välillä, jonka asiakas olisi saanut, jos sijoitusvakuutus oli muutettu rahamääräiseksi 15.7.2008.

RATKAISUSUOSITUS

Porkkalankatu 1
00180 Helsinki

16.6.2009

1255/2009

Pankkilautakunnan päätös on ollut yksimielinen. Tämän päätöksen antamiseen osallistivat puheenjohtaja Sillanpää, jäsenet Laine ja Lehtonen sekä varajäsen Railas. Sihteerinä toimi Hidén.

PANKKILAUTAKUNTA

Matti J. Sillanpää
Puheenjohtaja

Tuomas Hidén
Sihtööri