

Informácie o postupe pri presune platobného účtu

V zmysle § 44f ods. 2 a 3 zákona č. 492/2009 Z.z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o platobných službách“)

Presunom platobného účtu sa rozumie presun informácií týkajúcich sa úhrad a inkás vykonávaných na platobnom účte na základe Žiadosti spotrebiteľa o presun platobného účtu (ďalej len „Žiadosť“) od odovzdávajúceho poskytovateľa platobných služieb (ďalej len „Stará banka“) k prijímaúcemu poskytovateľovi platobných služieb (ďalej len „Nová banka“).

Pod úhradami sa rozumejú trvalé príkazy na úhradu a prevodné príkazy na úhradu so splatnosťou po dni presunu účtu.

Pod inkasami sa rozumejú povolenia na inkaso, príkazy na inkaso so splatnosťou po dni presunu účtu a typ ochrany platobného účtu voči inkasu.

Presunom platobného účtu môže byť aj prevod finančných prostriedkov z platobného účtu spotrebiteľa vedeného v Starej banke na platobný účet vedený v Novej banke, a to so zrušením platobného účtu spotrebiteľa v Starej banke alebo bez zrušenia platobného účtu spotrebiteľa v Starej banke.

Spotrebiteľom sa rozumie nielen fyzická osoba, ale aj osoba, ktorá v čase uzatvorenia rámcovej zmluvy o poskytovaní platobných služieb zamestnáva menej ako 10 osôb a ktorej ročný obrat alebo celková ročná bilančná hodnota nepresahuje 2 000 000 EUR.

Informácie požadované od spotrebiteľa potrebné na presun účtu:

Presun platobného účtu je povinná vykonať Nová banka na základe písomnej Žiadosti, ktorú spotrebiteľ doručí Novej banke osobne alebo poštou v dvoch vyhotoveniach. Ak je Žiadosť doručená poštou, musí obsahovať úradné osvedčenie pravosti podpisu. Tlačivo Žiadosti je k dispozícii aj [na webovej stránke banky](#).

V **Žiadosti** spotrebiteľ uvedie:

- svoje identifikačné údaje,
- údaje o platobnom účte vedenom v Novej banke,
- údaje o platobnom účte vedenom v Starej banke,
- rozsah úhrad a inkás, ktoré požaduje presunúť, ako aj dátum, od ktorého sa majú úhrady a inkasá vykonávať na účte v Novej banke (najskôr 20 pracovných dní od prijatia riadnej a úplnej Žiadosti Novou bankou, ak sa spotrebiteľ a Nová banka nedohodnú inak), zároveň aj dátum, kedy sa majú úhrady a inkasá zrušiť na účte v Starej banke (dátum zrušenia predchádza dňu, kedy sa v Novej banke začnú vykonávať trvalé príkazy na úhradu a inkasá a od kedy môžu platitelia uskutočňovať úhrady na platobný účet v Novej banke a príjemcovia inkasa príkazy na inkaso z platobného účtu v Novej banke),
- požiadavku informovať alebo neinformovať platiteľov uskutočňujúcich úhrady na platobný účet spotrebiteľa o údajoch platobného účtu spotrebiteľa v Novej banke, ako aj dátum, od ktorého môžu platitelia vykonávať úhrady na platobný účet spotrebiteľa v Novej banke (najskôr 20 pracovných dní od prijatia riadnej a úplnej Žiadosti Novou bankou, ak sa spotrebiteľ a Nová banka nedohodnú inak),
- požiadavku informovať alebo neinformovať príjemcov inkasa uskutočňujúcich príkazy na inkaso z platobného účtu spotrebiteľa o údajoch platobného účtu spotrebiteľa v Novej banke, ako aj dátum, od ktorého môžu príjemcovia inkasa vykonávať príkazy na inkasá z platobného účtu spotrebiteľa v Novej banke (najskôr 20 pracovných dní od prijatia riadnej a úplnej Žiadosti Novou bankou, ak sa spotrebiteľ a Nová banka nedohodnú inak),
- požiadavku o zrušenie alebo nezrušenie platobného účtu v Starej banke,
- požiadavku o prevod sumy peňažných prostriedkov z platobného účtu v Starej banke na platobný účet v Novej banke, ak spotrebiteľ nežiada o zrušenie účtu v Starej banke, ako aj dátum, kedy má Stará banka prevod vykonať (najskôr 20 pracovných dní od prijatia riadnej a úplnej Žiadosti Novou bankou, ak sa spotrebiteľ a Stará banka nedohodnú inak),
- požiadavku ukončenia prijímania prichádzajúcich úhrad a inkás na platobnom účte spotrebiteľa v Starej banke, ako aj dátum tohto ukončenia (dátum ukončenia predchádza dňu, kedy sa v Novej banke začnú vykonávať trvalé príkazy na úhradu a inkasá a od kedy môžu platitelia uskutočňovať úhrady na platobný účet v Novej banke a príjemcovia inkasa príkazy na inkaso z platobného účtu v Novej banke).

Ak spotrebiteľ v Žiadosti uvedie požiadavku, aby Nová banka informovala platiteľov uskutočňujúcich úhrady na platobný účet spotrebiteľa alebo informovala príjemcov inkasa uskutočňujúcich príkazy na inkaso z platobného účtu spotrebiteľa o údajoch platobného účtu spotrebiteľa v Novej banke, spotrebiteľ musí uviesť kontaktné údaje platiteľov alebo príjemcov inkasa. Tlačivá určené na informovanie platiteľov a príjemcov inkasa sú k dispozícii aj [na webovej stránke banky](#).

Zoznam úkonov vykonávaných Starou bankou a Novou bankou pri presune platobného účtu a lehoty s tým súvisiace

Nová banka je povinná do 2 pracovných dní od prijatia riadnej a úplne vyplnenej Žiadosti zaslať Žiadosť do Starej banky a požiadať ju o:

- informácie
 - o úhradách a inkasách vrátane trvalých príkazov na úhradu,
 - o type ochrany platobného účtu spotrebiteľa voči inkasu, o povoleniach na inkaso,
 - o úhradách a inkasách vrátane cezhraničných so splatnosťou po dni presunu platobného účtu,
 - o prichádzajúcich úhradách a inkasách, ktoré sa vykonali na platobnom účte spotrebiteľa v posledných 13. mesiacoch,
- ukončenie prijímania prichádzajúcich úhrad a inkás v zmysle Žiadosti, ak o to spotrebiteľ v Žiadosti požiadal,
- zrušenie trvalých príkazov na úhradu a inkás s účinnosťou v zmysle Žiadosti,
- prevedenie finančných prostriedkov na platobný účet zriadený v Novej banke v zmysle Žiadosti, ak o to spotrebiteľ v Žiadosti požiadal a ak tomu nebránia záväzky spotrebiteľa k platobnému účtu vedenému v Starej banke,
- zrušenie platobného účtu dňom uplynutia výpovednej lehoty, ak o to spotrebiteľ v Žiadosti požiadal a ak tomu nebránia záväzky spotrebiteľa k platobnému účtu vedenému v Starej banke.

Stará banka je povinná v súlade so Žiadosťou:

- do 5 pracovných dní odo dňa nasledujúceho po doručení Žiadosti zaslať Novej banke požadované informácie,
- ukončiť prijímanie prichádzajúcich úhrad a inkás v zmysle Žiadosti, ak o to spotrebiteľ v Žiadosti požiadal,
- zrušiť trvalé príkazy na úhradu a inkasá s účinnosťou v zmysle Žiadosti,
- previesť finančné prostriedky na platobný účet zriadený v Novej banke v zmysle Žiadosti, ak o to spotrebiteľ v Žiadosti požiadal a ak tomu nebránia záväzky spotrebiteľa k platobnému účtu vedenému v Starej banke,
- zrušiť platobný účet dňom uplynutia výpovednej lehoty, ak o to spotrebiteľ v Žiadosti požiadal a ak tomu nebránia záväzky spotrebiteľa k platobnému účtu vedenému v Starej banke.

Nová banka je povinná do 5 pracovných dní odo dňa prijatia informácií zo Starej banky a v súlade so Žiadosťou:

- zriadiť trvalé príkazy na úhradu a inkasá s účinnosťou v zmysle Žiadosti, ak to umožňujú technické možnosti Novej banky,
- nastaviť typ ochrany platobného účtu voči inkasu,
- informovať spotrebiteľa o právach spotrebiteľa týkajúcich sa inkasa,
- ak spotrebiteľ požiadal o informovanie platiteľov uskutočňujúcich úhrady na platobný účet alebo informovanie príjemcov inkasa uskutočňujúcich príkazy na inkaso, je povinná informovať ich o údajoch platobného účtu spotrebiteľa v Novej banke.

Lehota na presun účtu je najskôr 20 pracovných dní odo dňa prijatia riadnej a úplnej Žiadosti Novou bankou.

Ak Žiadosť nie je úplná alebo riadne vyplnená, Nová banka vyzve spotrebiteľa na jej doplnenie do 10 pracovných dní od doručenia výzvy spotrebiteľovi. Počas tejto doby lehoty súvisiace s presunom platobného účtu a výpovedná lehota neplynú.

Všetky úkony súvisiace s presunom platobného účtu sú pre spotrebiteľa **bezplatné**, ako aj vzájomná výmena informácií a spolupráca medzi Novou bankou a Starou bankou týkajúca sa presunu platobného účtu, okrem prevodu finančných prostriedkov alebo zostatku finančných prostriedkov vykonaného v inej mene ako mene EUR, takýto prevod môže byť spoplatnený.

Postup pri mimosúdnom riešení sporov

365.bank, a. s., odštepny závod Poštová banka, týmto v zmysle ustanovenia § 93b zákona č. 483/2001 Z. z. Zákona o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov a ustanovenia § 91 zákona č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov poskytuje klientovi, ktorý je spotrebiteľom, informáciu o možnosti riešiť spory súvisiace s bankovými obchodmi vrátane sporov súvisiacich s poskytovaním platobných služieb medzi 365.bank, a. s., odštepny závod Poštová banka a klientom formou alternatívneho riešenia sporov, a to prostredníctvom subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktoré sú oprávnené riešiť tieto spory. Klient je oprávnený možnosť riešenia sporu formou alternatívneho riešenia sporov využiť podľa vlastnej voľby vrátane výberu príslušného subjektu alternatívneho riešenia sporov.

Klient má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu na subjekt alternatívneho riešenia sporov za podmienky, že 365.bank, a. s., odštepný závod Poštová banka mu na jeho reklamáciu:

- i) odpovedala zamietavo alebo
- ii) neodpovedala v lehote podľa Reklamačného poriadku banky

Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je zverejnený na webovej stránke Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternatívne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>. Na uvedenej webovej stránke klient nájde bližšie informácie o príslušnom subjekte alternatívneho riešenia sporov, ako aj o ďalších podmienkach, na základe ktorých sa môže na tento subjekt obrátiť.