

Mobilita klienta – změna platebního účtu

Dále uvedené informace jsou doplněny a úplný přehled dané problematiky poskytuje na konci tohoto textu připojený výtah příslušné právní úpravy, tedy z.č. 370/2017 Sb., o platebním styku, v platném znění.

Zahájení změny platebního účtu

Proces změny platebního účtu je zahájen u nového poskytovatele platebního účtu (u nějž již klient účet má nebo má v úmyslu účet otevřít), který ověří totožnost klienta před tím, než jeho jménem požádá dosavadního poskytovatele o provedení činností uvedených v článku Povinnosti dosavadního poskytovatele. Pokud neposkytne klient na výzvu poskytovatele potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, nebude změna iniciována / provedena. Nový poskytovatel umožní klientovi změnu platebního účtu prostřednictvím formuláře Žádost o změnu platebního účtu:

V této žádosti klient určí:

- - dosavadního poskytovatele
- - činnosti, které mají být zajištěny / provedeny a časový harmonogram těchto činností
- - zda má / nemá být stávající účet o dosavadního poskytovatele zrušen

Od okamžiku přijetí žádosti (za předpokladu, že jsou k dispozici všechny potřebné údaje a informace) má nový poskytovatel lhůtu 5 pracovních dní na předání této žádosti dosavadnímu poskytovateli. Během této lhůty je možné žádost ze strany klienta měnit či odvolat.

- Lhůta pro předání žádosti dosavadnímu poskytovateli začne pro nového poskytovatele běžet až od okamžiku kdy má nový poskytovatel všechny potřebné údaje a informace.
- Pokud klient v žádosti uvede, že dosavadní poskytovatel má přestat provádět příchozí platby, vystavuje se riziku, že příchozí platby po zvoleném datu budou vráceny zpět plátcí a to včetně např. výplaty mzdy, důchodu. V případě platby ze zahraničí bude platba vrácena zpět do zahraničí na náklady klienta.
- Pokud klient uvede v žádosti, že má dosavadní poskytovatel převést kladný zůstatek před okamžikem zrušení účtu, vystavuje se klient riziku, že na tomto účtu může dojít ke vzniku debetního zůstatku v důsledku dodatečného zaúčtování karetních transakcí, které byly klientem provedeny před zrušením účtu, poplatků apod.

V případě, že bude klient žádat, aby byly změny provedeny ve lhůtě kratší než 13 pracovních dnů, což je lhůta, která vyplývá ze zákona jako celkový součet lhůt návazných kroků, poskytovatelé nemohou zaručit, že bude žádosti vyhověno.

Povinnosti dosavadního poskytovatele

Dosavadní poskytovatel je povinen v zákonem stanovené lhůtě 5 pracovních dnů reagovat odpovídajícím způsobem na doručenu žádost. Odmítnout žádost může v následujících případech:

- Z došlé žádosti není zřejmé, kdo a o co žádá – zejména pokud žádost obsahuje chybné bankovní spojení klienta.
- Žádost nesplňuje náležitosti právního jednání.
- Klient není s účtem u dosavadního poskytovatele oprávněn nakládat, např. z důvodu insolvence klienta nebo trestního zajištění na účtu.

- Klient není majitelem účtu, popř. je pouze jedním z více majitelů účtu vedeného u dosavadního poskytovatele.

Dosavadní poskytovatel v rámci svých zákonných povinností a ve lhůtách požadovaných, nejdříve však 8 pracovní den poté, kdy jej o to nový poskytovatel požádal:

- přestane přijímat platby ve prospěch předmětného účtu,
- přestane provádět trvalé příkazy a inkasa na vrub předmětného účtu,
- převede zůstatek předmětného účtu na účet vedený novým poskytovatelem,

Dosavadní poskytovatel předá v rozsahu, který určí uživatel, do 5 pracovních dnů ode dne, kdy ho o to nový poskytovatel požádal, novému poskytovateli informace o stávajících trvalých příkazech a souhlasech k inkasu a o pravidelně se opakujících příchozích převodech a odchozích inkasech provedených během 13 měsíců přede dnem, kdy ho nový poskytovatel požádal o činnosti v souvislosti se změnou platebního účtu. Za opakující se transakce se považují takové, které za posledních 13 měsíců proběhly na účtu alespoň třikrát.

Povinnosti nového poskytovatele

Nový poskytovatel do 2 pracovních dnů ode dne, kdy obdržel informace od dosavadního poskytovatele, provede:

Pokud ho k tomu klient zmocní, nový poskytovatel v rozsahu, který určí klient v žádosti o změnu platebního účtu, informuje třetí strany, které prováděly opakující se transakce o tom, že se daný klient dosavadního poskytovatele stal klientem nového poskytovatele. Kopii plné moci zašle nový poskytovatel daným třetím stranám. Nový poskytovatel musí mít k dispozici adresy třetích stran, kam mají být informace o změně platebního účtu zaslány. Z čísel účtů, která nový poskytovatel od dosavadního poskytovatele obdrží, však takové informace automaticky nevyplývají. V případě požadavku na zaslání informací třetím stranám je tedy nutná součinnost klienta.

V případě, že klient nepožádá o uvedenou službu, poskytne mu nový poskytovatel vzor dopisu Oznámení o změně platebního účtu pro případné využití.

Nový poskytovatel zahájí provádění trvalých příkazů a umožní inkasování platebního účtu klienta nejdříve v zákonem stanoveném termínu, tj. v celkovém součtu všech zákonných lhůt, 13. pracovní den od podání žádosti u nového poskytovatele.

Změny učiněné klientem po odeslání přehledů novému poskytovateli, nemají vliv na zpracování žádosti o změnu platebního účtu a klient je řeší samostatně s novým poskytovatelem mimo proces mobility, přičemž dosavadní poskytovatel o provedených změnách nového poskytovatele neinformuje.

V případě, že se klient s dosavadním poskytovatelem dohodne (před odesláním relevantních informací novému poskytovateli), že část platebních instrukcí u něj ponechá a tudíž tuto část platebních instrukcí označených původně v žádosti nepřevéde, pak dosavadní poskytovatel předá takto upravený seznam novému poskytovateli, který dle něj nastaví platební instrukce. Nový poskytovatel však nemůže dle tohoto seznamu nastavit více platebních instrukcí, než bylo uvedeno v žádosti.

Úplata spojená se změnou platebního účtu

- Pokud klient dodrží standardní postupy, jejichž cílem je zajistit hladký a bezproblémový průběh změny platebního účtu, nejsou služby spojené s takovými kroky zpoplatněny.
- K přiměřeným poplatkům přistupují poskytovatelé pouze v případech, kdy se požadavky klienta výrazně odlišují od standardních postupů, např. za služby spojené se změnou platebního účtu vedeného v cizí měně. To může vyžadovat manuální zásahy do celého procesu a zvýšené náklady.

Mimosoudní řešení sporů

Spory týkající se Základního účtu lze řešit mimosoudní cestou prostřednictvím finančního arbitra se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1 (www.finarbitr.cz). Řízení před finančním arbitrem se řídí zákonem č. 229/2002 Sb. o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů. Případně je možné podat stížnost orgánu dohledu, kterým je Česká národní banka, IČO 48136450, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1 (www.cnb.cz) nebo se obrátit se prostřednictvím emailové adresy ombudsstelle@oberbank.cz přímo na ombudsmana Oberbank AG v České republice.

Právní úprava (platnost k 16.3.2020)

Hlava II

Změna platebního účtu (§ 203-209)

Díl 1

Vnitrostátní změna platebního účtu (§ 203-208)

§ 203

Zahájení změny platebního účtu

(1) *Poskytovatel, který s uživatelem uzavřel smlouvu o platebním účtu a kterého uživatel požádal o změnu platebního účtu (dále jen „nový poskytovatel“), umožní tomuto uživateli prostřednictvím formuláře*

- určit poskytovatele, který uživateli vede platební účet a má provést činnosti uvedené v § 204 (dále jen „dosavadní poskytovatel“),*
- určit, které činnosti podle § 204 odst. 1 má dosavadní poskytovatel provést,*
- jednotlivě uvést převody peněžních prostředků, které má nový poskytovatel začít provádět podle § 205 odst. 4, dosavadní poskytovatel přestat provádět podle § 204 odst. 1 písm. b) a o kterých má dosavadní poskytovatel předat informace novému poskytovateli podle § 204 odst. 2, nebo určit, že se tyto činnosti mají týkat všech těchto převodů,*
- určit den, k němuž má dosavadní poskytovatel provést činnosti podle § 204 odst. 1,*
- určit, zda si přeje obdržet informace podle § 204 odst. 3,*
- určit, zda má nový poskytovatel informovat plátce nebo příjemce o změně platebního účtu podle § 205 odst. 1, a uvést příslušné kontaktní údaje,*
- určit den, od něhož má nový poskytovatel začít provádět převody peněžních prostředků podle § 205 odst. 4,*
- určit, zda vypovídá závazek ze smlouvy o platebním účtu, kterou uzavřel s dosavadním poskytovatelem, a*

i) určit, zda má dosavadní poskytovatel předat novému poskytovateli informace o pravidelně se opakujících převodech a inkasech podle § 204 odst. 2.

(2) Formulář podle odstavce 1 musí být sepsán v úředním jazyce státu, v němž je platební služba nabízena, nebo v jazyce, na kterém se strany dohodnou.

(3) Nový poskytovatel poskytne uživateli na jeho žádost kopii vyplněného formuláře podle odstavce 1.

(4) Nový poskytovatel požádá jménem uživatele do 5 pracovních dnů ode dne, kdy mu uživatel sdělil údaje podle odstavce 1, dosavadního poskytovatele o provedení činností uvedených v § 204.

(5) Nový poskytovatel ověří totožnost uživatele před tím, než jeho jménem požádá dosavadního poskytovatele o provedení činností uvedených v § 204; neposkytne-li uživatel na výzvu poskytovatele potřebnou součinnost při ověření své totožnosti, hledí se na něho, jako by o změnu platebního účtu nepožádal.

§ 204

Povinnosti dosavadního poskytovatele

(1) Dosavadní poskytovatel ve vztahu k platebnímu účtu, v rozsahu a ke dni, které určí uživatel, nejdříve však osmý pracovní den ode dne, kdy ho nový poskytovatel požádal podle § 203 odst. 4,

a) přestane provádět převody peněžních prostředků, je-li uživatel příjemcem (dále jen „příchozí převod“),

b) přestane provádět převody peněžních prostředků, ke kterým dal uživatel trvalý příkaz, a inkasa, je-li uživatel plátcem (dále jen „odchozí inkaso“), a

c) převede zůstatek peněžních prostředků, s nimiž je uživatel oprávněn nakládat, na platební účet vedený novým poskytovatelem.

(2) Dosavadní poskytovatel předá v rozsahu, který určí uživatel, do 5 pracovních dnů ode dne, kdy ho nový poskytovatel požádal podle § 203 odst. 4, novému poskytovateli informace o stávajících trvalých příkazech a souhlasech k inkasu a o pravidelně se opakujících příchozích převodech a odchozích inkasech provedených během 13 měsíců přede dnem, kdy ho nový poskytovatel požádal podle § 203 odst. 4. Dosavadní poskytovatel předá tyto informace v rozsahu potřebném k řádnému provedení platební transakce.

(3) Určí-li to uživatel podle § 203 odst. 1 písm. e), poskytne dosavadní poskytovatel informace podle odstavce 2 také jemu.

§ 205

Povinnosti nového poskytovatele

(1) Nový poskytovatel do 2 pracovních dnů ode dne, kdy obdržel informace podle § 204 odst. 2 od dosavadního poskytovatele, ve vztahu k platebnímu účtu a v rozsahu, které určí uživatel,

a) odešle plátcí, který prováděl ve vztahu k platebnímu účtu uživatele vedeném dosavadním poskytovatelem pravidelně se opakující převody peněžních prostředků, informaci o změně platebního účtu uživatele spolu s údajem nebo jedinečným identifikátorem, jehož

poskytnutí je podmínkou řádného provedení platební transakce ve vztahu k platebnímu účtu uživatele, který vede nový poskytovatel,

b) odešle příjemci, který je na základě souhlasu uživatele oprávněn dát platební příkaz k inkasu, informaci, od kdy bude možné provádět inkasa ve vztahu k platebnímu účtu, který vede nový poskytovatel, a informaci o změně platebního účtu uživatele spolu s údajem nebo jedinečným identifikátorem, jehož poskytnutí je podmínkou řádného provedení platební transakce ve vztahu k platebnímu účtu uživatele, který vede nový poskytovatel, a

c) vyzve uživatele, aby doplnil údaje potřebné k informování plátce nebo příjemce podle písmene a) nebo b), jestliže údaje, které má nový poskytovatel k dispozici, nejsou dostatečné.

(2) Informuje-li nový poskytovatel plátce nebo příjemce podle odstavce 1 písm. a) nebo b), poskytne jim kopii plné moci uživatele.

(3) Nepožádá-li uživatel nového poskytovatele o informování plátce nebo příjemce podle odstavce 1 písm. a) nebo b), nový poskytovatel poskytne uživateli na jeho žádost vzory informačních sdělení o změně platebního účtu určené plátci nebo příjemci. Vzor informačního sdělení obsahuje údaj nebo jedinečný identifikátor, jehož poskytnutí je podmínkou řádného provedení platební transakce ve vztahu k platebnímu účtu uživatele, a informaci o tom, odkdy bude možné provádět inkasa a převody peněžních prostředků ve vztahu k platebnímu účtu uživatele, který vede nový poskytovatel.

(4) Nový poskytovatel začne provádět převody peněžních prostředků, ke kterým dal uživatel souhlas trvalým příkazem, a odchozí inkasa ve vztahu k účtu, v rozsahu a v den, které určí uživatel, nejdříve však třetí pracovní den ode dne, kdy obdržel informace podle § 204 odst. 2 od dosavadního poskytovatele.

§ 206

Úplata spojená se změnou platebního účtu

(1) Poskytovatel a uživatel se mohou dohodnout, že poskytovateli náleží úplata za služby podle § 203, § 204 odst. 1 nebo § 205 odst. 1 až 3, je-li tato úplata přiměřená a odpovídá skutečným nákladům poskytovatele.

(2) Dosavadnímu poskytovateli nenáleží úplata za poskytnutí informací podle § 204 odst. 2 a 3.

§ 207

Informace o změně platebního účtu

(1) Poskytovatel bezplatně zpřístupní na svých internetových stránkách a na trvalém nosiči dat ve svých obchodních prostorách informace o

a) postupu při zahájení změny platebního účtu podle § 203 a povinnostech dosavadního poskytovatele a nového poskytovatele podle § 204 a 205,

b) lhůtách stanovených k provedení jednotlivých činností při změně platebního účtu,

c) úplatě podle § 206 odst. 1 a

d) způsobu mimosoudního řešení sporů mezi uživatelem a poskytovatelem.

(2) Poskytovatel bezplatně poskytne informace podle odstavce 1 tomu, kdo o ně požádá.

(3) *Poskytovatel oznámí vždy do konce února České národní bance, kolikrát v předchozím kalendářním roce provedl změnu platebního účtu, a uvede, kdy vystupoval jako nový poskytovatel a kdy jako dosavadní poskytovatel. Poskytovatel ve stejné lhůtě oznámí České národní bance počet žádostí o změnu platebního účtu podaných v předchozím kalendářním roce, které odmítl provést, a důvody odmítnutí.*

§ 208

Společná ustanovení

(1) *Poskytovatel není povinen provést změnu platebního účtu, jestliže platební účet vedený dosavadním poskytovatelem a platební účet vedený novým poskytovatelem jsou vedeny v různé měně.*

(2) *Ustanovení tohoto dílu se nepoužijí na Českou národní banku.*

Díl 2

Součinnost při změně platebního účtu ve vztahu k jinému členskému státu (§ 209)

§ 209

Povinnosti poskytovatele

(1) *Poskytovatel, který vede uživateli platební účet a kterého uživatel požádal o součinnost při změně platebního účtu ve vztahu k jinému členskému státu, v rozsahu a v den, které určí uživatel,*

a) *poskytne uživateli informace o stávajících trvalých příkazech a souhlasech k inkasu a pravidelně se opakujících příchozích převodech a odchozích inkasech provedených během 13 měsíců přede dnem, kdy ho uživatel požádal o součinnost při změně platebního účtu ve vztahu k jinému členskému státu, a*

b) *převede zůstatek peněžních prostředků, s nimiž je uživatel oprávněn nakládat, na platební účet vedený v jiném členském státě.*

(2) *Nedohodnou-li se strany jinak, poskytovatel provede činnosti podle odstavce 1 nejdříve šestý pracovní den ode dne, kdy ho uživatel požádal o součinnost při změně platebního účtu ve vztahu k jinému členskému státu.*