

## Klientská mobilita – změna platebního účtu

ČESKOSLOVENSKÁ OBCHODNÍ BANKA, A. S., se sídlem Radlická 333/150, 150 57 Praha 5, IČO: 00001350, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46 (dále jen „poskytovatel“), nabízí službu Mobilita klientů jako změnu platebního účtu ve smyslu §203 a násl. Zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, v platném znění a Standardu České bankovní asociace č. 22 Mobilita klientů – postup při změně platebního účtu.

### Zahájení změny platebního účtu

Celý proces změny platebního účtu musí být zahájen u nového poskytovatele, u kterého buď již klient má, nebo kterého klient žádá o otevření nového platebního účtu. Nový poskytovatel bez ověření totožnosti klienta neprovede příslušné kroky k zajištění změny platebního účtu.

Musí proto vždy dojít k ověření totožnosti klienta. Žádost o změnu platebního účtu klient podává na formuláři „Žádost o změnu platebního účtu“ (dále jen „žádost“), prostřednictvím kterého žádá nového poskytovatele o zahájení procesu změny platebního účtu a zmocňuje ho k provedení činností v rozsahu uvedeném v této žádosti. V žádosti, jejíž kopii mu nový poskytovatel na požádání vydá, určí klient zejména:

- který poskytovatel je dosavadním poskytovatelem,
- které činnosti mají být zajištěny a kdy má k těmto krokům dojít (viz dále),
- zda má nebo nemá dojít ke zrušení účtu u dosavadního poskytovatele.

Lhůta pro předání žádosti dosavadnímu poskytovateli (5 pracovních dnů) začne pro nového poskytovatele běžet až od okamžiku, kdy má nový poskytovatel všechny potřebné údaje a informace. Klient může odvolat či změnit žádost u dosavadního poskytovatele po vzájemné dohodě až do doby, než tento odešle novému poskytovateli seznam s platebními instrukcemi.

Pokud klient v žádosti uvede, že dosavadní poskytovatel má přestat provádět příchozí úhrady, vystavuje se riziku, že příchozí úhrady po zvoleném datu budou vráceny zpět plátcí, a to včetně např. výplaty mzdy, důchodu. V případě úhrady 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, nelze zaručit, že bude takové žádosti vyhověno.

### Povinnosti dosavadního poskytovatele

Dosavadní poskytovatel je povinen v zákonem stanovené lhůtě (5 pracovních dnů) reagovat odpovídajícím způsobem na doručenou 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. klient není majitelem účtu, z důvodu insolvence klienta nebo trestního zajištění na účtu.

Dosavadní poskytovatel předá na základě požadavku klienta novému poskytovateli a v případě, že o to klient požádá, pak i jemu, informace o tzv. opakujících se transakcích, tj. příchozích úhradách, které klientovi někdo jiný pravidelně převáděl na jeho platební účet, a inkasem odcházejících z jeho účtu na základě klientova souhlasu s inkasem. Za opakující se transakce se považují takové, které za posledních 13 měsíců proběhly na účtu alespoň třikrát.

### **Povinnosti nového poskytovatele**

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 úhrady 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. V případě požadavku na zaslání informací třetím stranám je tedy nutná úzká 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.

To vše nový poskytovatel provede v zákonem stanovené lhůtě (2 dnů).

### **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 se přistupuje 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.

### **Jak řešit sporné situace?**

V případě sporné situace je majitel platebního účtu oprávněn podat reklamaci nebo stížnost v souladu s Reklamačním řádem přímo u poskytovatele. Reklamační řád poskytovatele je k dispozici v obchodních místech značek ČSOB a na [www.csob.cz](http://www.csob.cz).

V rámci mimosoudního řešení sporů se majitel platebního účtu může obrátit na Finančního arbitra ČR, se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz).

Majitel platebního účtu má rovněž právo podat stížnost orgánu dohledu, kterým je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz).

### **Potřebujete více informací?**

V případě zájmu o změnu platebního účtu se můžete pro získání detailních informací obrátit na pobočku ČSOB nebo zavolat Klientské centrum ČSOB na telefonním čísle 495 300 300.