

Informácie o postupe pri presune platobného účtu

Zoznam úkonov vykonávaných pri presune platobného účtu:

- Spotrebiteľ žiada o presun platobného účtu na základe žiadosti o presun platobného účtu u prijímajúceho poskytovateľa platobných služieb. Žiadosť o presun účtu platobného účtu sa vykoná len ak ide o platobné účty vedené v rovnakej mene.
- Žiadosť o presun platobného účtu doručí spotrebiteľ v listinnej podobe osobne na ktorékoľvek obchodné miesto OTP Banky Slovensko, a.s. (prijímajúci poskytovateľ platobných služieb) alebo poštou v dvoch vyhotoveniach v slovenskom jazyku. Žiadosť o presun platobného účtu doručená poštou musí obsahovať úradné osvedčenie pravosti podpisu.
- Spotrebiteľ predkladá žiadosť prijímajúcemu poskytovateľovi platobných služieb. Presunom platobného účtu môže byť aj prevod platobných služieb vedený u prijímajúceho poskytovateľa platobných služieb a to so zrušením platobného účtu alebo bez rušenia platobného účtu spotrebiteľa.

Odovzdávajúci poskytovateľ platobných služieb je v súlade so žiadosťou o presun platobného účtu povinný:

- **zaslať do piatich pracovných dní** odo dňa nasledujúceho po doručení žiadosti prijímajúcemu poskytovateľovi platobných služieb informácie o:
 - úhradách a inkasách, vrátane trvalých príkazov,
 - type ochrany platobného účtu spotrebiteľa, o referencii mandátu na inkaso a o jedinečnom identifikátore príjemcu inkasa, ak ide o inkaso v EUR,
 - úhradách a inkasách, vrátane cezhraničných so splatnosťou po dni presunu platobného účtu spotrebiteľa,
 - prichádzajúcich úhradách a inkasách, ktoré boli zúčtované na platobnom účte spotrebiteľa v posledných 13 mesiacov; informácie môžu byť predložené aj spotrebiteľovi, ak o to požiada (prostredníctvom prijímajúceho poskytovateľa platobných služieb);
- ukončiť prijímanie prichádzajúcich úhrad a inkás ku dňu určenému v žiadosti o presun platobného účtu;
- zrušiť trvalé príkazy na úhradu a inkasá s účinnosťou odo dňa určeného v žiadosti o presun platobného účtu;
- previesť finančné prostriedky na účet zriadený u prijímajúceho poskytovateľa platobných služieb;
- zrušiť platobný účet dňom uplynutia výpovednej lehoty.

Iné úkony súvisiace s presunom platobného účtu zo strany odovzdávajúceho poskytovateľa platobných služieb

- Ak odovzdávajúci poskytovateľ platobných služieb prijme platobný príkaz na inkaso ešte pred dátumom zrušenia trvalých príkazov na úhradu alebo inkás u odovzdávajúceho poskytovateľa platobných služieb, je povinný takýto platobný príkaz na inkaso zúčtovať a následne oznámiť túto skutočnosť prijímajúcemu poskytovateľovi platobných služieb. (Tzn. ak odovzdávajúci poskytovateľ platobných služieb prijme platobný príkaz na inkaso napr. dňa 26.2.2016, so splatnosťou 3.3.2016, pričom termín zrušenia platobného účtu bol v žiadosti klientom stanovený na 28.2.2016, tak odovzdávajúci poskytovateľ platobných služieb je povinný ešte zabezpečiť zúčtovanie tohto inkasa z platobného účtu klienta s valutou 3.3.2016 a až následne môže byť zrušený súhlas inkasom na platobnom účte klienta a samotný platobný účet klienta.) O tejto skutočnosti je odovzdávajúci poskytovateľ platobných služieb povinný informovať prijímajúceho poskytovateľa platobných služieb.

Prijímajúci poskytovateľ platobných služieb je povinný **do piatich pracovných dní** odo dňa prijatia informácií od odovzdávajúceho poskytovateľa platobných služieb a v súlade so žiadosťou o presun platobného účtu:

- zriadiť trvalé príkazy na úhradu a vykonávať ich odo dňa určeného v žiadosti o presun platobného účtu, ak to umožňujú jeho technické možnosti,
- nastaviť typ ochrany platobného účtu voči inkasu tak, aby bolo možné realizovať inkasá odo dňa určeného v žiadosti o presun platobného účtu,
- informovať so súhlasom spotrebiteľa a platiteľov, uskutočňujúcich úhrady na platobný účet spotrebiteľa u odovzdávajúceho poskytovateľa platobných služieb, o údajoch platobného účtu spotrebiteľa vedeného u prijímajúceho poskytovateľa platobných služieb a o dátume, od ktorého môžu vykonávať príkazy na úhradu na tento platobný účet; každému jednému platiteľovi zaslať kópiu žiadosti o presun platobného účtu, ktorá sa týka dotknutého platiteľa;
- informovať so súhlasom spotrebiteľa a príjemcov, používajúcich inkaso na zúčtovanie finančných prostriedkov z platobného účtu spotrebiteľa, vedeného u odovzdávajúceho poskytovateľa platobných služieb, o údajoch platobného účtu spotrebiteľa vedeného u prijímajúceho poskytovateľa platobných služieb a o dátume, od ktorého môžu príjemcovia inkasa prekladať platobné príkazy na inkaso z tohto platobného účtu; každému jednému príjemcovi inkasa zaslať kópiu žiadosti o presun platobného účtu, ktorá sa týka dotknutého príjemcu inkasa;

Iné úkony súvisiace s presunom platobného účtu zo strany prijímajúceho poskytovateľa platobných služieb

- Ak prijímajúci poskytovateľ platobných služieb nemá informácie na splnenie informovanosti platiteľov, uskutočňujúcich úhrady na platobný účet spotrebiteľa a informovanosti príjemcov, používajúcich inkaso na zúčtovanie finančných prostriedkov z platobného účtu spotrebiteľa u odovzdávajúceho poskytovateľa platobných služieb a odovzdávajúci poskytovateľ platobných služieb tieto informácie

neposkytol v súlade so žiadosťou, prijímajúci poskytovateľ platobných služieb vyzve spotrebiteľa na doplnenie informácií.

- Ak by z dôvodu nedostatku informácií na zabezpečenie informovanosti platiteľov a príjemcov používajúcich inkasa nebolo možné dodržať dátumy uvedené v žiadosti o presun platobného účtu, prijímajúci poskytovateľ platobných služieb informuje spotrebiteľa o najbližšom možnom dátume, od ktorého na platobnom účte už budú vykonávané úhrady a inkasá.
- Ak spotrebiteľ **do desiatich pracovných dní** odo dňa doručenia výzvy na doplnenie žiadosti o presun platobného účtu neoznámí prijímajúcemu poskytovateľovi požadované informácie, alebo informácie nebudú postačujúce, prijímajúci poskytovateľ platobných služieb nezabezpečí informovanosť platiteľov a príjemcov používajúcich inkasa na zúčtovanie finančných prostriedkov z účtu platiteľa a oznámí spotrebiteľovi dôvody neukončenia presunu platobného účtu v týchto dvoch častiach.
- Ak prijímajúci poskytovateľ platobných služieb nemá súhlas spotrebiteľa vyplývajúci zo žiadosti o presun platobného účtu na informovanie platiteľov, môže informácie o presune účtu k prijímajúcemu poskytovateľovi platobných služieb poskytnúť platiteľom sám spotrebiteľ, pričom prijímajúci poskytovateľ platobných služieb je povinný poskytnúť spotrebiteľovi údaje, ktoré mu boli postúpené odovzdávajúcim poskytovateľom platobných služieb.

Lehoty súvisiace s presunom platobného účtu

- Dátum, od ktorého sa majú trvalé príkazy na úhradu alebo inkasá vykonávať z účtu u prijímajúceho poskytovateľa platobných služieb určuje spotrebiteľ v žiadosti o presun platobného účtu, pričom tento dátum **nemôže byť skorší ako 20 pracovných dní** od prijatia riadnej, úplnej a korektne vyplnenej žiadosti.
- Ak spotrebiteľ predloží žiadosť, ktorá je neúplná resp. nie je riadne vyplnená Prijímajúci poskytovateľ platobných služieb vyzve spotrebiteľa na jej doplnenie **do 10 pracovných dní** odo dňa doručenia výzvy spotrebiteľovi. Ak spotrebiteľ v uvedenej lehote žiadosť nedoplní, žiadosť spotrebiteľa bude zamietnutá. O dôvodoch zamietnutia žiadosti prijímajúci poskytovateľ platobných služieb bezodkladne informuje spotrebiteľa. Počas lehoty na doplnenie žiadosti neplynú lehoty súvisiace s presunom účtu a neplynú výpovedná lehota. Výpovedná lehota opätovne začne plynúť dňom doručenia žiadosti zo strany spotrebiteľa.
- **Do 2 pracovných dní** odo dňa nasledujúceho po prijatí úplnej, riadnej a korektne vyplnenej žiadosti prijímajúci poskytovateľ platobných služieb je povinný zaslať žiadosť o presun platobného účtu odovzdávajúcemu poskytovateľovi platobných služieb.
- **Do 5 pracovných dní** odo dňa nasledujúceho po doručení žiadosti je odovzdávajúci poskytovateľ platobných služieb povinný poskytnúť požadované informácie v žiadosti o presun platobného účtu prijímajúcemu poskytovateľovi platobných služieb.

- **Do 5 pracovných dní** odo dňa prijatia informácii od odovzdávajúceho poskytovateľa platobných služieb je prijímajúci poskytovateľ platobných služieb povinný zabezpečiť úkony požadované spotrebiteľom v žiadosti o presun účtu; v prípade že informácie oznámené spotrebiteľom v žiadosti o presun účtu nie sú v súlade s informáciami postúpenými odovzdávajúcim poskytovateľom platobných služieb, prijímajúci poskytovateľ platobných služieb vyzve klienta na ich doplnenie v lehote do 10 pracovných dní. Z dôvodu nedostatku informácii na splnenie oznamovacích povinností platiteľom a príjemcom inkasa môžu byť dátumy uvedené žiadosti o presun platobného účtu posunuté. O najbližšom možnom dátume, od ktorého sa na platobnom účte spotrebiteľa, u prijímajúceho poskytovateľa platobných služieb, budú vykonávať úhrady a inkasá, bude spotrebiteľ informovaný prijímajúcim poskytovateľom platobných služieb.
- Ak má spotrebiteľ na platobnom účte záväzky, ktoré bránia zrušeniu platobného účtu, odovzdávajúci poskytovateľ platobných služieb o týchto záväzkoch bezodkladne informuje spotrebiteľa. Ak spotrebiteľ v lehote určenej odovzdávajúcim poskytovateľom platobných služieb neodstráni túto prekážku, odovzdávajúci poskytovateľ platobných služieb platobný účet nezruší a informuje spotrebiteľa o dôvodoch odmietnutia zrušenia platobného účtu.
- Zrušenie platobného účtu v OTP v rámci presunu platobného účtu na základe žiadosti spotrebiteľa je realizované v nasledovných lehotách:
 - a) ak k platobnému účtu nie je vydaná platobná karta (PK), výpovedná lehota trvá jeden mesiac a začína plynúť dňom doručenia žiadosti o presun platobného účtu OTP
 - b) ak k platobnému účtu je vydaná PK, výpovedná lehota začína plynúť dňom doručenia žiadosti o presun platobného účtu OTP nasledovne:
 - pri vydaní elektronickej PK Maestro a VISA Electron 20 kalendárnych dní odo dňa odovzdania a zrušenia poslednej PK vydanej k platobnému účtu a
 - pri vydaní embosovanej PK MasterCard Standard, MasterCard Gold a VISA Classic 30 kalendárnych dní odo dňa odovzdania a zrušenia poslednej PK vydanej k platobnému účtu.

Presun platobného účtu je realizovaný bezplatne.

Informácie požadované od spotrebiteľa potrebné na presun platobného účtu

- Vyplnenie žiadosti o presun účtu na tlačive stanovenom bankou.
- Ak spotrebiteľ v rámci žiadosti o presun účtu požaduje od prijímajúceho poskytovateľa platobných služieb zabezpečiť aj:
 - **informovanosť platiteľov** uskutočňujúcich úhrady na platobný účet spotrebiteľa u odovzdávajúceho poskytovateľa platobných služieb, o údajoch platobného účtu spotrebiteľa vedeného u prijímajúceho poskytovateľa

platobných služieb a o dátume, od ktorého môžu vykonávať príkazy na úhradu na tento platobný účet, musí spolu so žiadosťou vyplniť pre každého jedného platiteľa tlačivo „Údaje pre platiteľa o platobnom účte spotrebiteľa na účely vykonávania platobných príkazov na úhradu“ s identifikačnými údajmi platiteľa,

- o **informovanosť príjemcov používajúcich inkaso** na zúčtovanie finančných prostriedkov z platobného účtu spotrebiteľa, vedeného u odovzdávajúceho poskytovateľa platobných služieb, o údajoch platobného účtu spotrebiteľa vedeného u prijímajúceho poskytovateľa platobných služieb a o dátume, od ktorého môžu príjemcovia inkasa predkladať platobné príkazy na inkaso z tohto platobného účtu, musí spolu so žiadosťou vyplniť pre každého jedného príjemcu inkasa tlačivo „Údaje pre príjemcu o platobnom účte spotrebiteľa na účely vykonávania platobných príkazov na inkaso pri presune platobného účtu“.

Mimosúdne riešenie sporov

1. Spory medzi Spotrebiteľom a Bankou z presunu platobného účtu je možné riešiť v rozhodcovskom konaní podľa zákona č. 335/2014 Z. z. o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov vedenom pred príslušným rozhodcovským súdom (napr. Stály rozhodcovský súd Slovenskej bankovej asociácie), ak Spotrebiteľ a Banka uzatvoria rozhodcovskú zmluvu.
2. Spory možno riešiť mediáciou za podmienok stanovených zákonom č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Mediácia je mimosúdna činnosť, pri ktorej osoby zúčastnené na mediácii pomocou mediátora riešia spor, ktorý vznikol z ich zmluvného vzťahu alebo iného právneho vzťahu.
3. Adresa Banky, na ktorej môže spotrebiteľ uplatniť reklamáciu alebo sťažnosť súvisiacu s presunom platobného účtu je OTP Banka Slovensko, a.s, Štúrova 5, 813 54 Bratislava.
4. Dohľad nad dodržiavaním povinností Banky vykonáva Národná banka Slovenska, adresa Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava.

Informácie o postupe pri cezhraničnom zriadení platobného účtu

Spôsob a forma podania žiadosti o spoluprácu

Žiadosť o spoluprácu podáva spotrebiteľ v listinnej podobe osobne na ktoromkoľvek obchodnom mieste OTP Banky Slovensko, a.s. alebo poštou v slovenskom jazyku. Žiadosť o spoluprácu doručená poštou, musí obsahovať úradné osvedčenie pravosti podpisu. V žiadosti o spoluprácu musí byť uvedený dátum, kedy OTP Banka Slovensko, a.s. (poskytovateľ platobných služieb) poskytne spotrebiteľovi spoluprácu. Ak spotrebiteľ určil dátum, ktorý je kratší ako šesť pracovných dní odo dňa nasledujúceho po doručení žiadosti

o spoluprácu, OTP Banka Slovensko, a.s. poskytne požadovanú spoluprácu šiesty pracovný deň po doručení žiadosti o spoluprácu OTP Banke Slovensko, a.s.

Formy spolupráce

Poskytovateľ platobných služieb je v súlade so žiadosťou o spoluprácu povinný spotrebiteľovi poskytnúť informácie:

- údaje o úhradách, vrátane trvalých, ktoré sú realizované z jeho účtu ku dňu podania žiadosti,
- o type ochrany účtu a súhlasoch s inkasom (SEPA mandátach) nastavených na účte,
- o prichádzajúcich úhradách na jeho platobný účet a inkasách realizovaných z jeho účtu platobného účtu za posledných 13 mesiacov

Poskytovateľ platobných služieb je okrem vyššie uvedených informácií povinný:

- previesť finančné prostriedky z platobného účtu spotrebiteľa na platobný účet zriadený spotrebiteľom, alebo ktorého je spotrebiteľ majiteľom u poskytovateľa platobných služieb v inom členskom štáte, ak žiadosť o spoluprácu zahŕňa údaje umožňujúce jednoznačnú identifikáciu poskytovateľa platobných služieb v inom členskom štáte a platobného účtu,
- zrušiť platobný účet spotrebiteľa.

Lehoty súvisiace s cezhraničným zriadením platobného účtu

- poskytovateľ platobných služieb poskytne žiadosť o spoluprácu spotrebiteľovi, v rozsahu požadovaných informácií v lehote **najskôr šesť pracovných dní od podania žiadosti spotrebiteľa;**

prevod finančných prostriedkov z platobného účtu a zrušenie platobného účtu spotrebiteľa, ak žiadosť o spoluprácu bude zahŕňať údaje umožňujúce jednoznačnú identifikáciu poskytovateľa platobných služieb v inom členskom štáte a platobného účtu v súlade s požiadavkou klienta uvedenou v žiadosti, **najskôr však v lehote šesť pracovných dní od podania žiadosti spotrebiteľa;** z dôvodu nedostatku informácií zo strany spotrebiteľa však môže byť termín presunu finančných prostriedkov z platobného účtu, stanovený spotrebiteľom v žiadosti, posunutý; taktiež môže byť posunutý aj termín zrušenia účtu, ak poskytovateľ platobných služieb zistí na účte prekážky brániace zatvoreniu účtu klienta v klientom stanovenom termíne. O posune termínu zrušenia účtu a jeho dôvodoch bude poskytovateľ platobných služieb spotrebiteľa informovať.