

Informácia o postupe pri presune platobného účtu spotrebiteľ'a

Switching Code – presun účtu z/do banky realizuje Prima banka Slovensko, a.s. v súlade s § 44d zákona č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 405/2015 s účinnosťou od 15.3.2016.

Úkony, ktoré vykonáva Prima banka ako prijímajúci poskytovateľ platobných služieb (ako nová banka) a lehoty s tým súvisiace:

Prijatie žiadosti o presun platobného účtu (ďalej len žiadosť)

Žiadosť môže byť doručená v dvoch vyhotoveniach v písomnej forme osobne alebo poštou v slovenskom jazyku; v prípade, že je žiadosť zaslaná poštou, podpisy spotrebiteľ'a musia byť úradne overené. Žiadosť môže byť spotrebiteľ'om predložená:

- **v zjednodušenej verzii**, v ktorej spotrebiteľ žiada Prima banku o presun všetkých platobných služieb z účtu v starej banke so súčasným zrušením účtu a prevodom zostatku finančných prostriedkov na účet v Prima banke,
- **v rozšírenej verzii**, v ktorej spotrebiteľ môže určiť, či žiada presunúť všetky platobné služby z účtu v starej banke, alebo len niektoré, pričom v tomto prípade musí určiť, ktoré platobné služby si žiada presunúť a či žiada zrušiť účet v starej banke alebo previesť určenú sumu finančných prostriedkov z účtu v starej banke na účet v Prima banke bez zrušenia účtu v starej banke.

V prípade, že je žiadosť neúplná alebo nie je riadne vyplnená, zašle Prima banka spotrebiteľ'ovi výzvu na doplnenie žiadosti v lehote desiatich pracovných dní od doručenia výzvy. Ak spotrebiteľ žiadosť nedoplní v určenej lehote, Prima banka žiadosť zamietne a informuje spotrebiteľ'a o dôvodoch zamietnutia presunu platobného účtu.

Zaslanie žiadosti odovzdávajúcemu poskytovateľ'ovi platobných služieb (pôvodnej banke)

Úplnú a riadne vyplnenú žiadosť zašle Prima banka starej banke v lehote 2 pracovných dní odo dňa nasledujúceho po prijatí úplnej a riadnej žiadosti a v súlade s touto žiadosťou požiada starú banku:

- 1) o predloženie informácií
 - o úhradách a inkasách, vrátane trvalých príkazov,
 - o type ochrany platobného účtu spotrebiteľ'a voči inkasu, o referencii mandátu na inkaso a o jedinečnom identifikátore príjemcu inkasa, ak ide o inkaso v eurách,
 - o úhradách a inkasách, vrátane cezhraničných so splatnosťou po dni presunu platobného účtu spotrebiteľ'a,
 - o prichádzajúcich úhradách a inkasách, ktoré sa vykonali na platobnom účte spotrebiteľ'a v posledných 13 mesiacoch (ďalej len „informácie o platobnom účte“),
- 2) o ukončenie prijímania prichádzajúcich úhrad a inkás ku dňu určenému v žiadosti,
- 3) o zrušenie trvalých príkazov na úhradu a inkás s účinnosťou odo dňa určeného v žiadosti,
- 4) prevedenie finančných prostriedkov na platobný účet zriadený v Prima banke v deň určený spotrebiteľ'om, ak tomu nebránia záväzky spotrebiteľ'a k platobnému účtu vedeného u odovzdávajúceho poskytovateľ'a platobných služieb,
- 5) zrušenie platobného účtu dňom uplynutia výpovednej lehoty.

Zriadenie platobných služieb na účte spotrebiteľ'a v Prima banke v súlade so žiadosťou o presun platobného účtu

V lehote piatich pracovných dní odo dňa prijatia požadovaných informácií o platobnom účte zo starej banky a v súlade so žiadosťou Prima banka:

- 1) zriadi trvalé príkazy na úhradu a inkasá a začne ich vykonávať odo dňa určeného v žiadosti,
- 2) nastaví typ ochrany platobného účtu voči inkasu tak, aby bolo možné realizovať inkasá odo dňa určeného v žiadosti,
- 3) informuje spotrebiteľ'a o právach spotrebiteľ'a týkajúcich sa inkasa,
- 4) informuje platiteľ'ov uskutočňujúcich úhrady na platobný účet spotrebiteľ'a, o údajoch platobného účtu spotrebiteľ'a vedeného v Prima banke a o dátume, od ktorého môžu vykonávať príkazy na úhradu na tento platobný účet spotrebiteľ'a, ak na to spotrebiteľ v žiadosti udelil Prima banke súhlas,

5) informuje príjemcov používajúcich inkaso na zúčtovanie finančných prostriedkov z tohto platobného účtu spotrebiteľa o údajoch platobného účtu spotrebiteľa vedeného v Prima banke a o dátume, od ktorého môžu príjemcovia predkladať platobné príkazy na inkaso z platobného účtu spotrebiteľa, ak na to spotrebiteľ v žiadosti udelil Prima banke súhlas.

Ak nie je možné dodržať dátumy určené spotrebiteľom v žiadosti, od ktorého sa majú v Prima banke začať vykonávať trvalé príkazy na úhradu a inkasá alebo od ktorého môžu platitelia uskutočňovať úhrady na platobný účet spotrebiteľa, Prima banka informuje spotrebiteľa o najbližšom dátume, ku ktorému možno vykonať presun platobného účtu.

Ak Prima banka nemá informácie potrebné na informovanie platiteľov uskutočňujúcich úhrady na platobný účet spotrebiteľa a na informovanie príjemcov používajúcich inkaso na zúčtovanie finančných prostriedkov z platobného účtu spotrebiteľa a stará banka neposkytla tieto informácie v súlade so žiadosťou, zašle Prima banka spotrebiteľovi výzvu na doplnenie informácií potrebných na vykonanie týchto úkonov v lehote desať pracovných dní odo dňa doručenia výzvy. V prípade, že by z tohto dôvodu nebolo možné dodržať dátumy uvedené v žiadosti, informuje Prima banka spotrebiteľa o najbližšom možnom dátume, od ktorého sa na účte spotrebiteľa v Prima banke budú vykonávať úhrady a inkasá. Ak spotrebiteľ neoznámí Prima banke do desiatich pracovných dní od doručenia výzvy informácie potrebné na informovanie platiteľov uskutočňujúcich úhrady na platobný účet spotrebiteľa a na informovanie príjemcov používajúcich inkaso na zúčtovanie finančných prostriedkov z platobného účtu spotrebiteľa, alebo informácie uvádzané spotrebiteľom nie sú dostačujúce, Prima banka uvedené úkony nezrealizuje a informuje spotrebiteľa o dôvodoch neukončenia presunu platobného účtu v tejto časti.

Ak Prima banka nemá súhlas spotrebiteľa vyplývajúci zo žiadosti o presun platobného účtu na informovanie platiteľov uskutočňujúcich úhrady na platobný účet spotrebiteľa, poskytne údaje o platobnom účte na účely poskytnutia informácií platiteľom spotrebiteľovi.

Úkony, ktoré vykonáva Prima banka ako odovzdávajúci poskytovateľ platobných služieb a lehoty s tým súvisiace:

Prijatie žiadosti o presun platobného účtu

Prima banka prijme žiadosť o presun platobného účtu od prijímajúceho poskytovateľa platobných služieb. Ak spotrebiteľ požiada o presun toho istého platobného účtu u viacerých prijímajúcich poskytovateľov platobných služieb, Prima banka prijme žiadosť, ktorá prišla ako prvá v poradí. Prima banka informuje každého prijímajúceho poskytovateľa platobných služieb, od ktorého prišla žiadosť po prijatí prvej žiadosti, a spotrebiteľa o odmietnutí presunu platobného účtu a dôvodoch odmietnutia presunu platobného účtu.

Zaslanie informácií o platobnom účte spotrebiteľa prijímajúcemu poskytovateľovi platobných služieb

Prima banka zašle informácie o platobnom účte spotrebiteľa v súlade so žiadosťou o presun účtu, prijímajúcemu poskytovateľovi platobných služieb, do piatich pracovných dní odo dňa nasledujúceho po doručení žiadosti o presun účtu. Zároveň zašle informácie o prichádzajúcich úhradách a inkasách, ktoré sa vykonali na platobnom účte spotrebiteľa v posledných 13 mesiacoch spotrebiteľovi, ak o to požiada.

Zrušenie platobných služieb na účte spotrebiteľa v Prima banke v súlade so žiadosťou o presun platobného účtu

V súlade so žiadosťou o presun platobného účtu Prima banka:

- Ukončí prijímanie prichádzajúcich úhrad a inkás na platobnom účte s účinnosťou ku dňu určenému v žiadosti o presun platobného účtu.
- Zruší trvalé príkazy na úhradu a inkasá s účinnosťou odo dňa určeného v žiadosti o presun platobného účtu.
- Prevedie finančné prostriedky na účet zriadený u prijímajúceho poskytovateľa platobných služieb v deň určený spotrebiteľom v žiadosti o presun platobného účtu, najskôr 20 pracovných dní (ak sa Prima banka a spotrebiteľ nedohodnú inak) odo dňa prijatia riadnej a úplnej žiadosti o presun platobného účtu prijímajúcim poskytovateľom platobných služieb, ak spotrebiteľ o to Prima banku požiada a ak tomu nebránia záväzky spotrebiteľa k platobnému účtu, ktorý sa presúva.
- Bezodkladne informuje spotrebiteľa o záväzkoch na platobnom účte, ktoré bránia prevodu finančných prostriedkov a určí lehotu na ich odstránenie. Ak spotrebiteľ v tejto lehote prekážky neodstráni, Prima banka prevod finančných prostriedkov odmietne a informuje spotrebiteľa o dôvodoch odmietnutia prevodu finančných prostriedkov.
- Prevedie zostatok finančných prostriedkov na účet zriadený u prijímajúceho poskytovateľa platobných služieb ak spotrebiteľ o to požiada a ak tomu nebránia záväzky spotrebiteľa k platobnému účtu, ktorý sa

presúva, v deň ukončenia výpovednej lehoty pri vypovedaní rámcovej zmluvy o poskytovaní platobných služieb Prima bankou.

- Zruší platobný účet ku dňu určenému v žiadosti o presun platobného účtu.
- Bezodkladne informuje spotrebiteľa o záväzkoch na platobnom účte, ktoré bránia zrušeniu platobného účtu a určí lehotu na ich odstránenie. Ak spotrebiteľ v tejto lehote prekážky neodstráni, Prima banka zrušenie platobného účtu odmietne a informuje spotrebiteľa o dôvodoch odmietnutia zrušenia platobného účtu.

Presun platobného účtu je bezplatný.

Ak sa prevod finančných prostriedkov alebo zostatku finančných prostriedkov vykoná v inej mene ako mene euro, takýto prevod môže byť odplatný.

Informácie požadované od spotrebiteľa potrebné na presun platobného účtu:

- Identifikačné údaje spotrebiteľa v rozsahu stanovenom v žiadosti o presun platobného účtu.
- Údaje o platobnom účte spotrebiteľa u odovzdávajúceho poskytovateľa platobných služieb v rozsahu: obchodné meno odovzdávajúceho poskytovateľa platobných služieb, IBAN účtu spotrebiteľa, ktorý sa presúva, mena, v ktorej je vedený platobný účet spotrebiteľa u odovzdávajúceho poskytovateľa platobných služieb.
- Informácia o tom, či je platobný účet, ktorý sa pri presune platobného účtu zriaduje u prijímajúceho poskytovateľa platobných služieb, základný bankový produkt alebo platobný účet so základnými funkciami.
- Dátumy začiatku vykonávania platobných služieb u prijímajúceho poskytovateľa (najskôr 20 pracovných dní odo dňa prijatia riadnej a úplnej žiadosti o presun platobného účtu prijímajúcim poskytovateľom platobných služieb) a ukončenia vykonávania platobných služieb u odovzdávajúceho poskytovateľa platobných služieb. Dátum, kedy odovzdávajúci poskytovateľ platobných služieb prevedie finančné prostriedky na platobný účet zriadený u prijímajúceho poskytovateľa platobných služieb, ak spotrebiteľ žiada o prevod finančných prostriedkov.
- Kontaktné údaje platiteľov uskutočňujúcich úhrady na platobný účet spotrebiteľa, ak spotrebiteľ požiadava prijímajúceho poskytovateľa platobných služieb o informovanie týchto platiteľov o údajoch platobného účtu spotrebiteľa vedeného u prijímajúceho poskytovateľa platobných služieb a o dátume, od ktorého môžu vykonávať príkazy na úhradu na platobný účet spotrebiteľa vedený u prijímajúceho poskytovateľa platobných služieb.
- Kontaktné údaje príjemcov inkasa, ktorí môžu predkladať platobné príkazy na inkaso z platobného účtu spotrebiteľa u prijímajúceho poskytovateľa platobných služieb, ak spotrebiteľ požiadava prijímajúceho poskytovateľa platobných služieb o informovanie niektorých príjemcov inkasa spotrebiteľa o údajoch platobného účtu spotrebiteľa vedeného u prijímajúceho poskytovateľa platobných služieb a o dátume, od ktorého môžu predkladať platobné príkazy na inkaso z tohto platobného účtu.
- Údaje o trvalých príkazoch na úhradu, príkazoch na úhradu, súhlasoch s inkasom a príkazoch na inkasá v nasledovnom rozsahu:
 - Pri jednotlivých príkazoch na inkaso: referencia mandátu inkasa, dátum splatnosti inkasa, identifikácia platiteľa (fyzická osoba, fyzická osoba – podnikateľ: meno, priezvisko, IBAN a právnická osoba: obchodné meno, IBAN)
 - Pri jednotlivých súhlasoch s inkasom: referencia mandátu inkasa, identifikácia príjemcu (meno, priezvisko, alebo obchodné meno, IČO, CID)
 - Pri jednotlivých príkazoch na úhradu a trvalých príkazoch na úhradu: výška sumy na úhradu, dátum splatnosti/termín pravidelnej platby a identifikácia príjemcu (fyzická osoba, fyzická osoba – podnikateľ: meno, priezvisko, IBAN a právnická osoba: obchodné meno, IBAN)

Informácie o mimosúdnom riešení sporov:

Banka na svojom webovom sídle, ako aj na Obchodných miestach, zverejňuje Reklamačný poriadok, ktorým sa riadia všetky právne vzťahy v súvislosti s podávaním a riešením prípadných sťažností a reklamácií klienta na kvalitu služieb poskytovaných bankou, najmä spôsob ich predkladania, náležitosti reklamácie alebo sťažnosti, lehoty na ich vybavenie, spôsob vybavenia.

Ak spotrebiteľ nie je spokojný so spôsobom, akým bola vybavená jeho reklamácia alebo ak sa domnieva, že boli porušené jeho práva, môže banke podať žiadosť o nápravu. V prípade nevybavenia tejto žiadosti v lehote 30 dní od jej odoslania alebo v prípade jej zamietnutia, môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Návrh podáva spotrebiteľ príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov zapísanému v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky. Možnosť spotrebiteľa obrátiť sa v danej veci na súd týmto nie je dotknutá. Alternatívne riešenie sporu orgánmi alternatívneho riešenia sporov je bezplatné, avšak

oprávnená osoba môže vo svojich pravidlách alternatívneho riešenia sporu stanoviť, že je oprávnená požadovať od spotrebiteľa zaplatenie poplatku za začatie alternatívneho riešenia sporu, najviac v sume päť eur.

Okrem uplatnenia sťažnosti alebo reklamácie, môže klient využiť aj inštitút bankového ombudsmana. Bankový ombudsman je nestranný a objektívny orgán, ktorého úlohou je posudzovanie dodržiavania pravidiel etického správania sa členov Slovenskej bankovej asociácie. Ombudsman je povinný podnet preskúmať do 3 mesiacov odo dňa jeho doručenia, resp. v zložitých prípadoch najneskôr do 6 mesiacov odo dňa doručenia podnetu. Konanie ombudsmana je neformálne, ombudsman pri objasňovaní využíva dôkazy podľa vlastnej úvahy. Viac informácií je k dispozícii na <http://www.bankovyombudsman.sk>.

Banka pri uzatvorení zmluvy o bankovom obchode predkladá klientovi neodvolateľný návrh na uzatvorenie rozhodcovskej zmluvy, v zmysle ktorej by všetky prípadné spory medzi stranami riešil v rozhodcovskom konaní Stály rozhodcovský súd Slovenskej bankovej asociácie so sídlom v Bratislave (ďalej aj len „rozhodcovský súd“). Spotrebiteľská rozhodcovská zmluva neobmedzuje právo spotrebiteľa obrátiť sa na súd. Spotrebiteľské rozhodcovské konanie sa uskutočňuje v sídle rozhodcovského súdu v Bratislave a je spravidla písomné (bez nariadenia pojednávania). V spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní sa spotrebiteľ môže dať zastúpiť advokátom, združením na ochranu spotrebiteľa alebo iným zástupcom. Podanie žaloby na rozhodcovský súd, ktorým sa začína rozhodcovské konanie, je prekážkou podania žaloby alebo vedenia sporu na inom rozhodcovskom súde alebo na všeobecnom súde Slovenskej republiky. Rozhodnutie rozhodcovského súdu je pre obe strany sporu záväzné a konečné. Táto skutočnosť však nevylučuje možnosť zrušenia rozhodcovského rozhodnutia súdom v prípadoch stanovených príslušnými právnymi predpismi.

Informácia o postupe pri cezhraničnom zriadení platobného účtu spotrebiteľa

Prijatie žiadosti o spoluprácu pri cezhraničnom zriadení platobného účtu

Ak si chce spotrebiteľ zriadiť platobný účet u poskytovateľa platobných služieb v inom zmluvnom štáte Dohody o Európskom hospodárskom priestore (ďalej len „členský štát“), môže Prima banku požiadať o spoluprácu pri zriadení tohto platobného účtu, ak má v Prima banke vedený platobný účet. Žiadosť o spoluprácu podáva spotrebiteľ v listinnej podobe osobne alebo poštou. Žiadosť o spoluprácu doručovaná poštou, musí obsahovať úradné osvedčenie pravosti podpisu.

Formy spolupráce a lehoty súvisiace s cezhraničným zriadením platobného účtu

V žiadosti o spoluprácu musí spotrebiteľ uviesť dátum, kedy mu Prima banka poskytne spoluprácu. Ak spotrebiteľ určí dátum, ktorý je kratší ako šesť pracovných dní odo dňa nasledujúceho po doručení žiadosti o spoluprácu, Prima banka poskytne požadovanú spoluprácu šiesty pracovný deň po doručení žiadosti o spoluprácu.

Ak žiadosť o spoluprácu nebude úplná alebo riadne vyplnená, vyzve Prima banka spotrebiteľa na jej doplnenie do desiatich pracovných dní od doručenia výzvy spotrebiteľovi. Ak spotrebiteľ nedoplní žiadosť o spoluprácu v stanovenej lehote, Prima banka žiadosť o spoluprácu zamietne a bezodkladne informuje spotrebiteľa o dôvodoch zamietnutia. Počas lehoty na doplnenie žiadosti o spoluprácu lehota súvisiaca s poskytnutím spolupráce a výpovedná lehota neplynú. Výpovedná lehota začne plynúť dňom doručenia doplnenia žiadosti o spoluprácu. Ak v dôsledku doplnenia žiadosti nie je možné dodržať dátum určený v žiadosti, Prima banka informuje spotrebiteľa o najbližšom dátume, ku ktorému možno spoluprácu poskytnúť.

V súlade so žiadosťou o spoluprácu Prima banka:

- poskytne spotrebiteľovi informácie:
 - a) o jeho úhradách a inkasách, vrátane trvalých príkazov ku dňu podania žiadosti o spoluprácu,
 - b) o type ochrany platobného účtu spotrebiteľa, o referencii mandátu na inkaso a o jedinečnom identifikátore príjemcu inkasa, ak ide o inkaso v eurách,
 - c) o prichádzajúcich trvalých príkazoch na úhradu a inkasách, ktoré sa vykonali na platobnom účte spotrebiteľa v posledných 13 mesiacoch.
- prevedie 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 identifikáciu poskytovateľa platobných služieb v inom členskom štáte platobného účtu spotrebiteľa,
- zruší platobný účet spotrebiteľa.

Prima banka prevedie finančné prostriedky, ak o to spotrebiteľ v žiadosti požiada a ak tomu nebránia záväzky spotrebiteľa k platobnému účtu, najskôr 20 pracovných dní (ak sa Prima banka a spotrebiteľ nedohodnú inak) odo dňa prijatia riadnej a úplnej žiadosti o spoluprácu. Prima banka prevedie zostatok finančných prostriedkov, ak o to spotrebiteľ v žiadosti požiada a ak tomu nebránia záväzky spotrebiteľa k platobnému účtu, v deň ukončenia

výpovednej lehoty pri vypovedaní rámcovej zmluvy o poskytovaní platobných služieb Prima bankou. Prevod finančných prostriedkov alebo zostatku finančných prostriedkov sa vykoná v mene euro, ak sa Prima banka a spotrebiteľ nedohodnú inak. Ak sa prevod finančných prostriedkov alebo zostatku finančných prostriedkov vykoná v inej mene ako mene euro, prevod bude spoplatnený v zmysle aktuálne platného Sadzobníka poplatkov.

Ak má spotrebiteľ na platobnom účte záväzky, ktoré bránia prevodu finančných prostriedkov na platobný účet u poskytovateľa platobných služieb v inom členskom štáte alebo ktoré bránia zrušeniu platobného účtu, Prima banka informuje spotrebiteľa o týchto prekážkach. Ak spotrebiteľ v lehote určenej bankou prekážku neodstráni, Prima banka neprevedie finančné prostriedky alebo odmietne zrušenie platobného účtu a bezodkladne informuje spotrebiteľa o dôvodoch odmietnutia prevodu finančných prostriedkov alebo odmietnutia zrušenia platobného účtu.