



Informácie o postupe pri presune platobného účtu

Fio banka, a.s., IČO: 61858374, Na Florenci 2139/2, Nové Město, 11000 Praha 1, Česká republika, zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel B, vložka 2704, konajúca prostredníctvom a vo veci organizačnej zložky **Fio banka, a.s., pobočka zahraničnej banky**, IČO: 36869376, Dunajská 1, 811 08 Bratislava, zapísanej v obchodnom registri vedenom Mestským súdom Bratislava III, oddiel: Po, vložka č.: 1875/B (ďalej aj len „Banka“)

Banka v súlade s § 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 uvádza nasledujúce informácie:

Banka vykonáva činnosti spojené s presunom platobného účtu, či už na strane prijímajúceho poskytovateľa platobných služieb (ďalej aj len „Nová inštitúcia“) alebo odovzdávajúceho poskytovateľa platobných služieb (ďalej aj len „Stará inštitúcia“) **bezplatne spotrebiteľom¹** na základe žiadosti o presun platobného účtu (ďalej aj len „žiadosť“) podanej v dvoch vyhotoveniach v listinnej podobe (tzn. nemôže ísť napríklad o žiadosť podanú prostredníctvom mailu, správy v internetbankingu) osobne alebo poštou s úradne osvedčeným podpisom.

Informácie požadované od spotrebiteľa potrebné na presun platobného účtu

- Identifikačné údaje spotrebiteľa, vrátane adresy na doručovanie a kontaktných údajov.
- Údaje o platobnom účte spotrebiteľa vedenom v Starej inštitúcii v rozsahu informácií vyžadovaných pre vyplnenie jednotlivých tlačív uvedených vo vyhláske Ministerstva financií Slovenskej republiky, ktorou sa ustanovujú vzory tlačív používaných na podávanie a vykonávanie žiadosti o presun platobného účtu.

Zoznam úkonov vykonávaných Starou inštitúciou a Novou inštitúciou pri presune platobného účtu a lehoty súvisiace s presunom platobného účtu:

1. Nová inštitúcia je prijímateľom žiadosti, v ktorej okrem iných informácií môže spotrebiteľ určiť dátum, od ktorého sa majú trvalé príkazy na úhradu alebo inkasá vykonávať u Novej inštitúcii, najskôr 20 pracovných dní odo dňa prijatia riadnej a úplnej žiadosti.
2. Ak žiadosť nie je úplná alebo riadne doplnená, Nová inštitúcia vyzve spotrebiteľa o jej doplnenie.
 - a) Ak spotrebiteľ nedoplní svoju žiadosť do 10 pracovných dní od doručenia výzvy, Nová inštitúcia žiadosť zamietne a informuje o dôvodoch zamietnutia spotrebiteľa.
 - b) Ak spotrebiteľ doplní žiadosť, Nová inštitúcia pokračuje pri presune platobného účtu.
3. Nová inštitúcia zašle jedno vyhotovenie žiadosti Starej inštitúcii do 2 pracovných dní po prijatí úplnej a riadnej žiadosti.
4. Stará inštitúcia vykoná úkony vyplývajúce zo žiadosti doručenej od Novej inštitúcii podľa bodu 3, najmä do 5 pracovných dní odošle Novej inštitúcii potrebné informácie, a ďalej, v závislosti od požiadaviek uvedených v žiadosti prípadne prevedie prostriedky (časť alebo celý zostatok), zruší platobný účet spotrebiteľa, atď.
5. Ak prípadnému prevodu finančných prostriedkov alebo zrušeniu účtu u Starej inštitúcii bránia záväzky spotrebiteľa, informuje Stará inštitúcia bezodkladne o tejto skutočnosti spotrebiteľa. Ak prekážky nie sú odstránené v určenej lehote, Stará inštitúcia takúto dotknutú službu (prevod finančných prostriedkov alebo zrušenie účtu) neuskutoční a informuje o dôvodoch spotrebiteľa.
6. Nová inštitúcia vyzve spotrebiteľa o doplnenie potrebných informácií, ak Stará inštitúcia neposkytla potrebné informácie na vykonanie úkonov vyplývajúcich zo žiadosti.
7. Ak výzva na doplnenie podľa bodu 6. nie je do 10 pracovných dní spotrebiteľom doplnená, Nová inštitúcia nevykoná požadované úkony a oznámi dôvody nevykonania spotrebiteľovi.

¹ Za spotrebiteľa sa považuje aj osoba, ktorá zamestnáva menej ako 10 osôb, a ktorej ročný obrat alebo celková ročná bilančná hodnota nepresahuje 2 000 000 eur.

8. Nová inštitúcia vykoná úkony požadované v žiadosti do 5 pracovných dní odo dňa prijatia informácií od Starej inštitúcie podľa bodu 4.

Postup pri mimosúdnom riešení sporov

Spotrebiteľ je oprávnený podať na služby Banky (či už ako Starej alebo Novej inštitúcie) reklamáciu (sťažnosť). Podrobnosti o spôsobe podávania reklamácií a ich vybavovaní sú uvedené v Reklamačnom poriadku, rovnako ako aj informácie o práve podať návrh Národnej banke Slovenska.

Ak spotrebiteľ podal žiadosť o nápravu, pretože nie je spokojný so spôsobom, akým sa vybavila jeho reklamácia alebo sa domnieva, že boli porušené jeho práva, a Banka odpovedala na túto žiadosť zamietavo alebo neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania, môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Návrh podáva spotrebiteľ príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov zapísanému v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva v súlade so zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Prípadné spory medzi klientom a Bankou týkajúce sa obchodov v zmysle Zákona o bankách a Rámcovej zmluvy o poskytovaní platobných služieb je možné riešiť prostredníctvom subjektu alternatívneho riešenia sporov v zmysle zákona č. 391/2015 Z.z., o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, a to subjektom alternatívneho riešenia sporov určeného všeobecne záväzným právnym predpisom alebo oprávnenou právnickou osobou zapísanou do zoznamu subjektov alternatívneho riešenia sporov vedeného Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky. Bližšie informácie k alternatívnejmu riešeniu sporov sú dostupné v dokumente Informácie pre spotrebiteľov o možnosti alternatívneho riešenia sporov, ktorý je dostupný na www.fio.sk/o-nas/manualy-dokumenty-cenniky/vzory-zmluv v časti „Ďalšie informácie pre klientov“.