

## Informace o změně platebního účtu

O změnu platebního účtu včetně převedení pravidelných plateb lze požádat na jakékoliv pobočce Equa bank, případně stačí kontaktovat naše **Klientské centrum** na telefonním čísle **222 010 222**.

V rámci žádosti o změnu účtu určíte svoji původní banku, **zda si přejete, a kdy má dosavadní banka přestat provádět trvalé příkazy, inkasa a příchozí platby** z vašeho nebo na váš původní účet. Případně určíte, jestli má původní banka **převést zůstatek vašeho účtu** na nový účet v Equa bank.

**Vaše pravidelné platby** na původním účtu jako trvalé příkazy či souhlasy s inkasem lze do nové banky převést všechny jako celek, případně můžete určit, které platby si přejete nastavit na svém účtu v Equa bank, které nikoliv, a které si případně chcete nastavit sami.

Dalším důležitým krokem je **určení přesného data, ke kterému si přejete změnu účtu, včetně případného převedení pravidelných plateb, zrealizovat**. S ohledem na zákonné lhůty stanovené pro zpracování žádosti o změnu platebního účtu v původní bance i v Equa bank, doporučujeme nejdříve **13. pracovní den** ode dne, kdy jste o změnu požádal.

Pokud si přejete, Equa bank vám poskytne vzor dopisu, kterým můžete o změně účtu informovat konkrétní plátce a příjemce plateb. Můžete takto emailem či standardním dopisem informovat například inkasní společnosti typu mobilní operátoři, dodavatelé elektřiny a plynu apod. nebo konkrétní plátce, kteří pravidelně zaslali finanční prostředky na váš původní účet. Pokud předáte Equa bank plnou moc a kontaktní údaje konkrétních plátců nebo příjemců plateb (email, případně název společnosti a kontaktní adresu), provede Equa bank tyto činnosti za vás.

Pro převedení pravidelných plateb z původního účtu na nový, požádá Equa bank nejpozději do 5 pracovních dnů od vaší žádosti původní banku, aby jí předala během následujících 5 pracovních dní seznam všech vašich trvalých příkazů a souhlasů s inkasem. Dále pak původní banka předává seznam opakujících se příchozích plateb a odchozích inkas, provedených na původním účtu za posledních 13 měsíců.

**Na vaši žádost předá původní banka stejné seznamy pravidelných plateb také vám.**

V rámci žádosti o změnu si také vyberete, **zda si přejete uzavřít svůj účet v původní bance, nebo si raději ponecháte nový i původní účet.**

Žádost o změnu účtu je třeba osobně podepsat na jakékoliv pobočce Equa bank, případně vám žádost o změnu účtu včetně další smluvní dokumentace k podpisu přiveze na vámi zvolenou adresu naše kurýrní služba (v případě telefonické žádosti o změnu účtu přes naše Klientské centrum). Pokud si budete přát, kopii žádosti o změnu účtu vám na pobočce předá bankéř, případně zaměstnanec kurýrní služby.

**Pro úspěšnou změnu účtu opravdu stačí pouze 1 identifikační doklad a navštívit jakoukoliv pobočku Equa bank, případně zavolat na Klientské centrum na číslo 222 010 222.**

**Změna platebního účtu včetně informování vámi zvolených plátců a příjemců je zcela ZDARMA.**

**Do 5 pracovních dnů** od data žádosti odesílá Equa bank vaši žádost o změnu účtu do původní banky

**Do 10 pracovních dnů** od data žádosti odesílá původní banka seznam vašich pravidelných plateb do Equa bank

**Do 12 pracovních dnů** od data žádosti Equa bank informuje o změně účtu vámi zvolené příjemce a plátce

**Do 13 pracovních dnů** od data žádosti Equa bank nastavuje na novém účtu vaše pravidelné platby

**Do 13 pracovních dnů** od data žádosti ruší původní banka vaše pravidelné platby, převádí zůstatek na váš nový účet

## Povinnosti původní banky

Původní banka ke dni, který určíte, **nejdříve však 13. den od vaší žádosti**:

- / přestane akceptovat příchozí platby na váš původní účet
- / přestane provádět trvalé příkazy a odchozí inkasa z vašeho původního účtu
- / převede zůstatek vašeho původního účtu na nový účet v Equa bank

Původní banka předá Equa bank **do 10 dní od vaší žádosti** informace o stávajících trvalých příkazech a souhlasech k inkasu a o pravidelně se opakujících příchozích převodech a odchozích inkasech provedených během 13 měsíců. Stejně informace předá původní banka také vám (pokud o to požádáte).

## Povinnosti Equa bank

Equa bank do 2 pracovních dnů ode dne, kdy obdržela informace od původní banky (**nejdříve 12. den od vaší žádosti**):

- / odešle informaci o změně účtu plátcí pravidelných plateb na váš původní účet
- / odešle informaci o změně účtu spolu s datem, od kdy je možné provádět inkaso, příjemci pravidelných plateb z vašeho původního účtu
- / bude vás kontaktovat, pokud bude třeba doplnit údaje potřebné k informování plátců a příjemců plateb
- / pokud si nepřejete informovat o změně účtu konkrétní plátce a příjemce plateb, na vaši žádost vám Equa bank předá vzor informačního sdělení o změně účtu, který můžete následně zaslat na vámi vybrané příjemce a plátce plateb

Equa bank, **nejdříve 13. den od vaší žádosti**, začne na vašem novém účtu provádět trvalé příkazy a odchozí inkasa.

V případě sporu mezi klientem jako uživatelem platebních služeb a Equa bank jako poskytovatelem platebních služeb lze postupovat dle *Postupu pro vyřizování reklamací a stížností klientů Equa bank*, dostupném na adrese <https://www.equabank.cz/download/916-postup-pri-vyrizovani-reklamaci-19102016.pdf>

Klient má dále možnost se v rámci mimosoudního řešení sporů obrátit na Kancelář finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz).