

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. pracovní 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 pracovních 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. pracovní 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. pracovní 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.