

Standardy bankovních aktivit

Standard ČBA č. 22

Mobilita klientů – postup při změně banky

Datum vydání: říjen 2009
Poslední aktualizace: březen 2011



STANDARD ČBA č.22 – MOBILITA KLIENTŮ – POSTUP PŘI ZMĚNĚ BANKY obsahuje tyto části:

ČÁST I

KODEX " MOBILITA KLIENTŮ - POSTUP PŘI ZMĚNĚ BANKY"

Tato část je tvořena Kodexem včetně příloh: Vzor Žádosti o Změnu banky, Rádce při Změně banky a Doporučené vzory dopisů.

Část I je veřejná a je publikována na webových stránkách České bankovní asociace. Banky, které se tímto Kodexem řídí, jej zveřejní na svých internetových stránkách (případně alespoň odkaz na web ČBA).

ČÁST II

TECHNICKÉ PROVÁDĚCÍ PODMÍNKY

Technické a procesní podmínky, upravující způsob komunikace mezi bankami. Část II je neveřejná část Standardu.

ČÁST III

PŘISTOUPENÍ KE STANDARDU

Banky na území České republiky, které přistupují k tomuto Standardu, se zavazují dodržovat ustanovení uvedená v části I – KODEX „ MOBILITA KLIENTŮ – POSTUP PŘI ZMĚNĚ BANKY“ i v části II – TECHNICKÉ PROVÁDĚCÍ PODMÍNKY, přičemž budou při svých postupech dodržovat zásady stanovené Etickým kodexem ČBA.

Formální náležitosti přistoupení ke Standardu jsou dále v části III specifikovány podrobněji.

ČÁST IV

HISTORIE ZMĚN STANDARDU

ČÁST I

KODEX " MOBILITA KLIENTŮ - POSTUP PŘI ZMĚNĚ BANKY"

OBSAH

1	ÚVOD.....	4
2	PŮSOBNOST KODEXU A ZÁKLADNÍ PRINCIPY.....	4
3	INFORMACE POSKYTOVANÉ PŘI ZMĚNĚ BANKY	5
4	PODPORA KLIENTA PŘI ZMĚNĚ BANKY.....	5
	4.1 Povinnosti Nové banky	5
	4.2 Povinnosti Původní banky	6
5	OPATŘENÍ K USNADNĚNÍ ZMĚNY BANKY	6
6	PODNĚTY K PROŠETŘENÍ DODRŽOVÁNÍ TOHOTO KODEXU	7
7	IMPLEMENTACE A MONITOROVÁNÍ PRAVIDEL KODEXU	8
8	ÚČINNOST KODEXU	8
9	POUŽITÉ POJMY A ZKRATKY	8

PŘÍLOHY .

č.1 Vzor Žádosti o Změnu banky (samostatně)

č.2 Rádce při Změně banky

č.3 Doporučené vzory dopisů

1 ÚVOD

Základem Kodexu „Mobilita klientů – postup při změně banky“ (dále jen „Kodex“) jsou společné principy EBIC (*European Banking Industry Committee*¹), které byly vyvinuty bankami, spořitelny a dalšími poskytovateli platebních služeb na základě výzvy Evropské komise v roce 2008 (dále jen „Společné principy EBIC“). Společné principy EBIC zahrnují přehled postupů a pravidel pro případ, kdy Klient chce převést provádění všech trvalých příkazů k úhradě a souhlasů s inkasem do jiné banky a změnit tak svoji banku. ČBA do tohoto Kodexu tyto Společné principy EBIC převzala.

Cílem Kodexu je stanovení společných a závazných principů a pravidel pro Změnu banky.

Pod pojmem „Změna banky“ rozumíme ve smyslu tohoto Kodexu tyto činnosti:

- Součinnost Původní banky i Nové banky v procesu Změny banky
- Otevření Běžného účtu v Nové bance
- Převedení **všech** trvalých příkazů k úhradě a souhlasů s inkasem z Původní banky do Nové banky
- Možnost požádat o převedení **všech** trvalých příkazů k úhradě a souhlasů s inkasem včetně zrušení Běžného účtu v Původní bance prostřednictvím Nové banky
- Možnost požádat o součinnost při zpřístupnění informací o novém bankovním spojení Klienta příslušným třetím stranám.

Pojmy a zkratky použité v Kodexu jsou uvedeny v kapitole 9.

Změna banky **neznamená převedení stejného čísla účtu** z Původní banky do Nové banky.

2 PŮSOBNOST KODEXU A ZÁKLADNÍ PRINCIPY

- a. Principy uvedené v Kodexu platí při přechodu Klienta mezi bankami v ČR.
- b. Principy uvedené v Kodexu se vztahují na **Běžné účty Klientů** v případech, kdy Klient převádí všechny své trvalé příkazy k úhradě a souhlasy s inkasem z Původní banky do Nové banky, ve které nově otevírá Běžný účet nebo v níž již má Běžný účet veden.
- c. K převedení trvalých příkazů k úhradě a souhlasů s inkasem z Původní banky do Nové banky za stejných pravidel a podmínek jako v Původní bance nemůže dojít tehdy, pokud Nová banka není z technických důvodů schopna takové trvalé příkazy k úhradě a souhlasy s inkasem nastavit.
- d. Spolu s požadavkem na zrušení trvalých příkazů a souhlasů s inkasem může Klient prostřednictvím Nové banky požádat Původní banku i o zrušení Běžného účtu vedeného v Původní bance.
- e. Ke zrušení Běžného účtu v Původní bance může dojít za předpokladu, že tomu nebrání dohoda Klienta a Původní banky (např. smlouva, která zavazuje Klienta zachovat Běžný účet), soudní nebo jiné rozhodnutí nebo pokud by zrušení Běžného účtu bylo v rozporu se zákonem. Klient v tomto případě kontaktuje Původní banku osobně.
- f. Kodex se netýká převodu jednorázových platebních instrukcí a rovněž trvalých příkazů k úhradě nebo souhlasů s inkasem, které nebyly Původní bankou provedeny před jejich zrušením (např. pro nedostatek prostředků atd.).

¹ členy EBIC jsou *European Banking Federation, European Saving Banks Group, European Association of Cooperative Banks, European Mortgage Federation, European Federation of Building Societies, European Federation of Finance House Associations, European Federation of Leasing Company Associations, European Association of Public Banks*

- g. Žádost o Změnu banky (dále jen „Žádost“) musí být podána osobně, Změna banky není možná korespondenčním způsobem.

3 INFORMACE POSKYTOVANÉ PŘI ZMĚNĚ BANKY

Klientům, kteří chtějí provést Změnu banky, zpřístupní Nová resp. Původní banka úplné a srozumitelné informace takto:

- a. Informace zpřístupněné Novou bankou budou obsahovat údaje o rozdělení činností Původní banky, Nové banky a Klienta, časový rozvrh Změny banky a informaci, zda budou ze strany Nové banky uplatňovány poplatky.
- b. Informace zpřístupněné Původní bankou budou obsahovat údaje o rozdělení činností Původní banky, Nové banky a Klienta, časový rozvrh Změny banky a informaci, zda budou ze strany Původní banky uplatňovány poplatky.
- c. Informace budou k dispozici Klientovi na Trvalém nosiči dat.

4 PODPORA KLIENTA PŘI ZMĚNĚ BANKY

Nová banka i Původní banka poskytnou Klientovi v rámci smluvních, zákonných či technických podmínek součinnost tak, aby mu umožnily Změnu banky.

Klient si může zvolit postup, při němž se obrátí se Žádostí jen na Novou banku (viz. kapitola 4.1.1). V takovém případě pak nemusí kontaktovat Původní banku, pokud neexistují překážky – viz působnost Kodexu – Kapitola 2 písm. e).

4.1 Povinnosti Nové banky

Nová banka na základě Žádosti Klienta a v rozsahu uvedeném v Žádosti:

- a. Zpřístupní Klientovi informace o podmínkách vedení Běžného účtu, provádění trvalých příkazů k úhradě a souhlasů s inkasem, podmínkách Změny banky a návod jak při Změně banky postupovat.
- b. Pokud neexistují žádné překážky, otevře Klientovi nový Běžný účet podle platných podmínek v Nové bance (za předpokladu, že Klient nepřevádí svoje trvalé příkazy k úhradě a souhlasy s inkasem na již existující Běžný účet v Nové bance).
- c. Zpřístupní Klientovi praktické rady a doporučení (viz příloha č. 2) pro sdělení podrobných údajů o Běžném účtu vedeném Novou bankou příslušným třetím stranám, které by na tento Běžný účet měly opakovaně zasílat peněžní prostředky nebo z něj provádět inkaso (jako jsou například zaměstnavatelé, orgány sociálního zabezpečení apod.).
- d. Bude Klientovi nápomocna u souhlasů s inkasem a to ve formě poskytnutí vzorových dopisů, které jsou uvedeny v příloze č. 3.
- e. Po obdržení příslušných informací z Původní banky zavede Nová banka k Běžnému účtu vedenému Novou bankou trvalé příkazy k úhradě a souhlasy s inkasem. Bude-li to nezbytné, Klient jí poskytne potřebné doplňující informace. (Klient nevybírání ani nemodifikuje převáděné trvalé příkazy k úhradě ani souhlasy s inkasem v průběhu Změny banky). O problémech s nastavením trvalých příkazů k úhradě a souhlasů s inkasem je Nová banka povinna informovat Klienta bez zbytečného odkladu od doručení seznamu podle odstavce 4.2, písm. a) tohoto Kodexu.

4.1.1 Nová banka – kontaktní místo pro Změnu banky

V případě, že **Klient zvolí Novou banku jako své kontaktní místo pro Změnu banky:**

- a) Klient požádá o Změnu banky na formuláři Žádosti. Řádně vyplněný formulář Žádosti osobně předá Klient Nové bance. V Žádosti mimo jiné žádá Původní banku, aby poskytla Nové bance seznam trvalých příkazů k úhradě a souhlasů s inkasem k Běžnému účtu vedenému Původní bankou. Tento seznam Původní banka zašle přímo do Nové banky, kopii obdrží Klient v případě, že to uvede v Žádosti.
- b) Nová banka předá Žádost Klienta Původní bance, aby zrušila trvalé příkazy k úhradě a souhlasy s inkasem v termínech uvedených v kapitole 5 písm. f) - j).
- c) Pokud si Klient přeje zrušit svůj Běžný účet u Původní banky, může v rámci Žádosti vypovědět příslušnou smlouvu, na jejímž základě je veden Běžný účet Klienta v Původní bance.

4.2 Povinnosti Původní banky

Původní banka na základě Žádosti Klienta:

- a. Poskytne Nové bance, případně Klientovi, přehled/seznam trvalých příkazů k úhradě a souhlasů s inkasem zadaných k Běžnému účtu vedenému Původní bankou. V případě podání Žádosti v Původní bance poskytne Původní banka přehled/seznam pouze Klientovi.
- b. Ukončí provádění všech trvalých příkazů k úhradě a souhlasů s inkasem k dohodnutému datu převodu (viz písm. f) kapitoly 5), nebo ve stanovených lhůtách (viz. kapitola 5, písm. g) - j).
- c. V případě, že Klient současně požaduje zrušení Běžného účtu vedeného v Původní bance, postupuje se podle podmínek vztahujících se k příslušnému Běžnému účtu.
- d. Zruší na základě ukončení smluvního vztahu s Klientem jí vedený Běžný účet, pokud to není v rozporu se smluvními podmínkami nebo právními předpisy.
- e. Převede kladný zůstatek peněžních prostředků z jí rušeného Běžného účtu na Běžný účet v Nové bance (přitom postupuje v souladu se sjednanými obchodními podmínkami a právními předpisy a podle dispozice Klienta).
- f. Kontaktuje Klienta v případě nestandardních situací.

5 OPATŘENÍ K USNADNĚNÍ ZMĚNY BANKY

- a. Pokud v souvislosti se Změnou banky dojde ke zrušení Běžného účtu u Původní banky, nebude Původní banka účtovat poplatky za zrušení Běžného účtu, s výjimkou Běžného účtu, který byl veden po dobu kratší než 12 měsíců.
- b. Klient bude mít bezplatný přístup ke všeobecným informacím o postupech při Změně banky - specifikovaným v článku 4.1 písm. a) (poskytnutí návodu) - a k informacím týkajícím se jeho existujících trvalých příkazů k úhradě a souhlasů s inkasem, pokud tyto údaje lze zjistit automatizovaným postupem v Původní bance. Veškeré tyto informace o všech existujících Klientových trvalých příkazech k úhradě a souhlasech s inkasem zpřístupní Původní banka Nové bance, případně Klientovi, bez poplatků pro Klienta.

- c. Pokud budou ze strany Nové banky či Původní banky uplatňovány poplatky za služby spojené se Změnou banky, budou tyto poplatky přiměřené a odpovídající nákladům dané banky. Klientům budou sděleny jako součást informací, které Klient obdrží.
- d. Banky nebudou Klientům účtovat žádné poplatky, které by byly důsledkem vlastních chyb bank vzniklých během procesu Změny banky.
- e. Banky nebudou proces Změny banky bez vážných důvodů prodlužovat.
- f. Klient si může s Novou bankou i s Původní bankou domluvit konkrétní datum, ke kterému bude ukončena realizace trvalých příkazů k úhradě a souhlasů s inkasem v Původní bance a nastavena jejich účinnost v Nové bance. Nejbližší možný termín je po uplynutí 15ti bankovních pracovních dnů od data podání Žádosti v Nové bance. Pokud Klient neurčí datum účinnosti převodu, platí lhůty uvedené v písm. g) – j) tohoto článku Kodexu.
- g. Původní banka poskytne Nové bance, případně Klientovi, všechny dostupné informace o trvalých příkazech k úhradě a souhlasech s inkasem k jí vedenému Běžnému účtu do 5 bankovních pracovních dnů po obdržení Žádosti, pokud spolu se Žádostí Původní banka obdrží Klientem autorizovaný souhlas se sdělením těchto informací.
- h. Původní banka zruší všechny trvalé příkazy k úhradě a souhlasy s inkasem do 5 bankovních pracovních dnů od obdržení Žádosti – viz. článek 4.2 písm. b), nebyl-li s Klientem sjednán pozdější termín ve smyslu bodu 5, písm. f).
- i. Původní banka informuje Novou banku o datu zrušení trvalých příkazů k úhradě a souhlasů s inkasem na jí vedeném Běžném účtu v souladu se Žádostí.
- j. Nová banka zřídí všechny trvalé příkazy k úhradě a souhlasy s inkasem k Běžnému účtu vedenému Novou bankou a tam, kde je to možné a pokud o to Klient požádá, poskytne součinnost při informování příjemce inkasních plateb o změně Běžného účtu do 3 bankovních pracovních dnů po obdržení všech požadovaných relevantních informací od Původní banky nebo od Klienta.

6 PODNĚTY K PROŠETŘENÍ DODRŽOVÁNÍ TOHOTO KODEXU

- a. Banky, které se zavázaly k dodržování tohoto Kodexu, informují Klienty o tom, kde a jak mohou uplatnit své stížnosti související s jeho dodržováním.
- b. Pokud má Klient pochybnosti o tom, zda chování banky je v souladu s ustanoveními tohoto Kodexu, či se domnívá, že banka některé ustanovení nedodržela, může podat bance podnět k vnitřnímu prošetření.
- c. Podá-li Klient takový podnět, banka je povinna se jím v souladu se svými vnitřními předpisy náležitě zabývat. Klient má v této souvislosti právo na informaci o tom, který útvar se bude jeho podnětem zabývat a v jaké lhůtě mu bude jeho podnět vyřízen.
- d. Pokud bude mít Klient výhrady ke způsobu vyřízení jeho podnětu nebo bude pokračovat chování banky, které bude dle názoru Klienta v rozporu s ustanoveními Kodexu, může o tom učinit oznámení kanceláři ČBA.
- e. Adresa pro zasílání podnětů Klientů do ČBA ve věci pochybností o souladu chování banky s ustanoveními Kodexu:

*Česká bankovní asociace
Vodičkova 30
110 00 Praha 1*

7 IMPLEMENTACE A MONITOROVÁNÍ PRAVIDEL KODEXU

- a. ČBA koordinuje implementaci pravidel vyplývajících z Kodexu mezi bankami v ČR a je nápomocna metodickými radami.
- b. ČBA průběžně monitoruje uplatňování Kodexu.
- c. ČBA je připravena aktualizovat tento Kodex na základě vyhodnocení, které bude provedeno za účasti zástupců spotřebitelských sdružení působících v ČR. První hodnocení Kodexu bude zahájeno ve 4. čtvrtletí roku 2010 a poté bude prováděno nejméně jednou za dva roky.
- d. ČBA je dále připravena aktualizovat tento Kodex v případě, že bude dotčen změnou právních předpisů, a to z vlastního podnětu nebo z podnětu některé banky.

8 ÚČINNOST KODEXU

Tento Kodex nabývá účinnosti dnem 1. listopadu 2009 a je závazný pro banky² na území České republiky, které ke Kodexu přistoupí.

Seznam těchto bank, včetně termínů přistoupení, bude publikován na internetových stránkách České bankovní asociace www.czech-ba.cz.

9 POUŽITÉ POJMY A ZKRATKY

Zkratka	Význam
Klient	majitel Běžného účtu - Fyzická osoba, spotřebitel
Původní banka	Banka, ze které Klient převádí všechny trvalé příkazy k úhradě a souhlasy s inkasem
Nová banka	Banka, do které si Klient převádí všechny trvalé příkazy k úhradě a souhlasy s inkasem
EBIC	Evropský výbor bankovního odvětví (<i>European Banking Industry Commitee</i>)
ČBA	Česká bankovní asociace
IBAN	Mezinárodní číslo účtu
BIC	Bankovní identifikační kód (dříve SWIFT)
Trvalý nosič dat	podle § 2, odst. 3, písm. j) zákona o platebním styku je jím jakýkoli předmět, který umožňuje uživateli uchování informací určených jemu osobně tak, aby mohly být využívány po dobu přiměřenou účelu těchto informací, a který umožňuje reprodukci těchto informací v nezměněné podobě
Běžný účet	Běžný účet fyzické osoby vedený v domácí nebo cizí měně nesloužící k podnikatelské činnosti
Trvalý příkaz k úhradě	Písemně sjednaný opakující se platební příkaz zadaný bance Klientem k realizaci plateb Klienta
Souhlas s inkasem	Písemně sjednané povolení Klienta předávané bance k realizaci žádosti o inkaso ve prospěch vymezeného účtu příjemce, popřípadě do výše uvedeného limitu
Žádost	Dokument, kterým Klient žádá o Změnu banky a jehož vzor je přílohou č. 1 tohoto Kodexu
Bankovní pracovní den	Den, kdy banky obvykle vykonávají běžné obchodní činnosti.

² Týká se bank, které vedou běžné účty spotřebitelů

Příloha č. 1

Žádost o Změnu banky – samostatný dokument

Příloha č. 2

Rádce při Změně banky

Vzor informace (letáku;web) pro klienty

Jestliže jste se rozhodl/a změnit banku, Nová i Původní banka Vám pomohou převést Vaše trvalé příkazy k úhradě a souhlasy s inkasem z jedné banky do druhé. Postup popsany v tomto dokumentu byl připraven a dohodnut mezi českými bankami za účelem usnadnit Vám - klientům bank, přechod mezi bankami (dále též jen „Změna banky“). Obsahem tohoto dokumentu je stručný popis podmínek, za nichž je možno Změnu banky provádět. Pro případ, kdy kontaktním místem pro Změnu banky je Nová banka, platí postup pouze tehdy, kdy obě banky – tj. Původní i Nová – ke Kodexu přistoupily.

ZMĚNA BANKY

Úplné znění Kodexu naleznete na webových stránkách Vaší banky a na webových stránkách České bankovní asociace www.czech-ba.cz. Zde si také zjistíte, které z bank v ČR se zavázaly postupovat podle tohoto Kodexu.

Zvolte si banku, do níž chcete převést své trvalé příkazy k úhradě a souhlasy s inkasem (dále jen „Nová banka“).

Pokud jste si vybral/a Novou banku a jste tedy seznámen/a s produkty a možnostmi Nové banky, můžete si zvolit jeden z následujících postupů pro Změnu banky:

- a) prostřednictvím Nové banky
- b) kontaktováním Původní banky (i Nové)

Důkladně si Kodex prostudujte, a to včetně jeho příloh.

Nezbytným krokem pro zahájení procesu Změny banky je podání Žádosti o Změnu banky v Nové nebo Původní bance, přičemž podmínkou je, že v Nové bance máte otevřen Běžný účet. S vyplněním Žádosti Vám pracovníci bank rádi pomohou. Žádost o Změnu banky lze podat prostřednictvím pobočkové sítě klientským pracovníkům banky.

Proces Změny banky není možný ve všech případech. Speciální/individuální služby a rozdílné produkty poskytované bankami mohou být překážkou pro úspěšné uskutečnění Změny banky. Rovněž ke zrušení Běžného účtu v Původní bance nemůže dojít za předpokladu, že tomu brání dohoda Klienta a Původní banky (např. smlouva, která zavazuje Klienta zachovat Běžný účet).

V úvahu je nutné vzít i správné načasování požadavku na Změnu banky. Celý proces trvá nejméně 15 bankovních pracovních dnů a je tedy vhodné, pokud je to možné, vyhnout se období, ve kterém provádíte trvalé příkazy, popřípadě je Váš účet inkasován.

V souvislosti se Změnou banky nemohou být klientovi účtovány žádné poplatky za poskytnutí podkladů pro převod trvalých příkazů k úhradě a souhlasů s inkasem, zrušení běžného účtu (s výjimkou běžného účtu, který byl veden po dobu kratší než 12 měsíců); rovněž veškeré informace spojené se Změnou banky musí být poskytnuty zdarma.

Pokud jste držitelem debetní platební karty, budete muset pravděpodobně kartu vrátit své Původní bance; bez jejího vrácení nemusí být Váš Běžný účet v Původní bance zrušen.

Co je třeba zvážit při změně banky

- Jaké služby hodláte využívat a zda všechny tyto služby Nová banka nabízí.
- Jaké jsou poplatky Nové banky k Běžnému účtu a co vše je případně zahrnuto v balíčku služeb.
- Jaké další zvýhodněné služby Nová banka nabízí (např. pro nové klienty, nebo při zřízení nových služeb) a jak jsou pro Vás důležité.
- Jaké úrokové sazby ke zhodnocení peněz na Běžném účtu nabízí Nová a Původní banka.
- Jaká je dostupnost bankomatů Nové banky.
- Zvažte, kolik poboček Nové banky je poblíž Vašeho bydliště či zaměstnání, jaké jsou otevírací hodiny a zda poskytují další služby, které běžně používáte.
- Jaké možnosti vzdálené obsluhy Běžného účtu Nová banka nabízí prostřednictvím elektronických kanálů.
- Zvažte, zda Změnou banky neporušíte smluvní podmínky v Původní bance.

Co je třeba si předem připravit?

- Banka musí provést Vaši identifikaci, dle požadavků zákona. Budete proto **potřebovat platný průkaz totožnosti, případně ještě další doklad totožnosti.**

Kdy je nejlepší Změnu banky provést?

- Načasování změny je velmi důležité zejména s ohledem na skutečnost, kdy by mohlo dojít k neprovedení některé platby, nebo naopak provedení některé platby dvakrát. Proto je třeba vědět, kdy platby probíhají a je důležité stanovit datum, kdy bude platba dle trvalého příkazu či na základě souhlasu s inkasem u Původní banky provedena naposledy.
- Máte-li sjednáno SIPO, počítejte s tím, že účinnost změn nastává později než u jiných partnerů – vždy s ohledem na konkrétní smluvní podmínky mezi bankou a Českou poštou. V případě, že platba neproběhne ani z nového ani z původního účtu, bude Vám automaticky zaslána složenka k zaplacení.

Zrušení Běžného účtu (včetně navázaných trvalých příkazů k úhradě a souhlasů s inkasem) Klientem v Původní bance

- Postup při rušení Běžného účtu je součástí podmínek smlouvy o vedení Běžného účtu, kterou jste s Původní bankou uzavřel/a. Postupujte podle něj. Po uzavření dohody o ukončení účinnosti smlouvy o účtu či předání výpovědi smlouvy o vedení vašeho Běžného účtu Původní bance může být smlouva zrušena okamžikem, na kterém se s Původní bankou dohodnete, resp. ve výpovědní lhůtě uvedené v podmínkách poskytování služeb. Doba zrušení Běžného účtu závisí na dalších službách napojených na Běžný účet (například ten, kdo využíval platební karty, by měl počítat s delší dobou).
- Zrušení Běžného účtu musí provést vždy majitel Běžného účtu (nemůže to být osoba, která má jen právo disponovat s peněžními prostředky na Běžném účtu). Pokud účet rušíte přímo v Původní bance, je třeba do banky vzít platné doklady totožnosti. Kdo se nemůže do Původní banky osobně dostavit, musí zplnomocnit přímo k ukončení smlouvy o Běžném účtu a dispozici se zůstatkem na tomto Běžném účtu někoho jiného; podpis majitele Běžného účtu musí být úředně ověřen.

Co je ještě dobré vědět?

- **Stanovte (nastavte) si správnou výši limitů pro inkasní platby na základě souhlasu s inkasem.** Informujte se u Nové banky, jaké limity umožňuje jednorázový limit, nebo limit sledovaný v rámci určitého časového intervalu).
- Zjistěte si možnosti nastavení dalších limitů – pro ostatní platby (sběrné boxy, internetové bankovníctví apod.).
- **Doporučujeme ponechat si výpisy k Běžnému účtu z Původní banky** po dobu obecné promlčecí lhůty, tj. 4 roky.
- Spolu s ukončením smlouvy o Běžném účtu v Původní bance dojde k zániku veškerých dispozičních oprávnění (podpisových vzorů) ke zrušenému Běžnému účtu. Chcete-li dispoziční oprávnění třetím osobám zachovat, musíte je u Nové banky ke svému Běžnému účtu znovu zřídit.

Doporučené vzory dopisů

A - Oznámení o změně účtu pro zasílání plateb na nový účet

<Název organizace>

<Adresa organizace>

Věc: Oznámení o změně čísla účtu pro zasílání plateb – nový účet

Vážená paní, vážený pane

oznamuji Vám, že došlo ke změně banky, která vede můj účet, a proto žádám o aktualizaci údajů ve vašich systémech pro zasílání plateb v můj prospěch na nový účet č./.....

Změnu provedte ke dni:.....

Uvítám, pokud mě o provedené změně budete informovat elektronickou cestou na e-mail :.....@.....nebo písemně na níže uvedenou adresu:

Datum :

Jméno a příjmení:

Adresa :

Podpis:

B - Oznámení o změně účtu pro inkasující společnosti

<Název organizace>

<Adresa organizace>

Věc: Oznámení o změně čísla účtu pro inkasní platby – nový účet

Vážená paní, vážený pane

oznamuji Vám, že došlo ke změně banky, která vede můj účet, a proto žádám o aktualizaci údajů ve vašich systémech pro pro zaslání inkasních plateb na nový účet č./.....

Změnu provedte ke dni:.....

Uvítám, pokud mě o provedené změně budete informovat elektronickou cestou na e-mail :.....@.....nebo písemně na níže uvedenou adresu:

Datum :

Jméno a příjmení:

Adresa :

Podpis:

ČÁST II

TECHNICKÉ PROVÁDĚCÍ PODMÍNKY KE STANDARDU BANKOVNÍCH AKTIVIT Č.22

A: Klient kontaktuje Novou banku s Žádostí o Změnu banky

1. Žádost Klienta o Změnu banky – ověření Žádosti v Nové bance

Klient předá Nové bance požadavek na převod trvalých příkazů k úhradě a souhlasů s inkasem včetně případné výpovědi smlouvy o účtu v Původní bance na platném formuláři pro převod „Žádost o Změnu banky“ (dále jen Žádost). Žádost bude vyplněna ve třech vyhotoveních, která Klient podepíše před zástupcem Nové banky (nemusí být dle podpisového vzoru v Původní bance). Zástupcem je zpravidla pracovník Nové banky, případně smluvní zástupce, za kterého nese Nová banka odpovědnost).

Veškerá pole v Žádosti, která jsou určena k vyplnění, se považují za **povinná**. Výjimkou je pouze e-mailové nebo telefonické spojení, které klient může vyplnit a které usnadní a urychlí případné doplnění Žádosti (resp. umožní doplňující dotazy ke správnému nastavení trvalých příkazů či souhlasu s inkasem v Nové bance).

V případech, kdy i přes povinnost vyplnění příslušných polí v Žádosti není Klientem uvedeno konkrétní datum zrušení trvalých příkazů a souhlasů s inkasem v části I.1. Žádosti, není tato skutečnost důvodem k vrácení Žádosti. V takovém případě je za toto datum automaticky považováno datum odpovídající 5.(pátému) pracovnímu dni po obdržení Žádosti v Nové bance. Rovněž nevyznačení příslušné volby v Žádosti, části I. 3 lze akceptovat. V tomto případě se seznam trvalých příkazů k úhradě a souhlasů k inkasu Klientovi nezasílá.

Klient musí v Žádost v části II vždy vyplnit, jestli požaduje vypovědět smlouvu o vedení běžného účtu v Původní bance a žádá si převést zůstatek peněžních prostředků ze zrušeného účtu na svůj nový účet v nové bance.

Pokud bude klient požadovat rušení účtu vedeného v cizí měně, Původní banka převedezůstatek na účtu v měně účtu.

V případě, že Klient žádá o převod trvalých platebních instrukcí a případně zrušení účtu u více než jednoho účtu, bude vždy pro každý účet vyplněna samostatná "Žádost o Změnu banky".

Zástupce Nové banky provede identifikaci Klienta ve smyslu zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, v platném znění, a zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, v platném znění (pokud byla provedena již dříve, provede kontrolu), při podpisu Žádosti, kterou podepisuje Klient před ním, ověří totožnost Klienta podle platného dokladu totožnosti, připojí svůj podpis, popř. razítko.

Pracovník Nové banky při ověřování totožnosti klienta rovněž zkontroluje úplnost a (dle možnosti) správnost vyplnění všech údajů v Žádosti, v případě chybějících údajů požádá Klienta o jejich doplnění.

Jedno vyhotovení Žádosti s potvrzením o přijetí Novou bankou obdrží Klient (bez podpisů zástupce Nové banky). Jedno vyhotovení potvrzené Novou bankou a podepsané zástupcem Nové banky dle platných podpisových vzorů si ponechá Nová banka a jedno vyhotovení rovněž podepsané zástupcem Nové banky dle platných podpisových vzorů bude odesláno do Původní banky způsobem definovaným v bodě 2. Podpisové vzory zástupců, kteří ještě nejsou publikováni Seznamu podpisových vzorů, je možné zaslat samostatně. V tomto případě musí být seznam těchto zástupců podepsán dle stávající podpisových vzorů a každý podpisový vzor musí obsahovat jednoznačný identifikátor. Nebude-li podpisový vzor zástupce Nové banky, který provedl identifikaci Klienta, publikován v Seznamu podpisových vzorů, bude Žádost s potvrzením o přijetí Novou bankou opatřena ještě dalším podpisem nebo podpisy zástupců Nové banky, jejichž podpisové vzory v Seznamu podpisových vzorů figurují.

2. Způsob předávání informací mezi Novou a Původní bankou

Žádost Klienta (s případným průvodním dopisem, ve kterém požádá Nová banka Původní banku o akceptování Žádosti Klienta), bude odesílána **průkazným a bezpečným způsobem** na kontaktní místo – příslušný útvar a případně osobu(y) v Původní bance, dohodnuté pro tyto účely. Seznam útvarů a přesných adres (případně kontaktních pracovníků) pro zpracování Žádostí spravuje kancelář ČBA. Banka, která přistupuje k tomuto Standardu, je povinna sdělit kanceláři ČBA adresu svého kontaktního místa (případně seznamu kontaktních pracovníků, útvarů a adres, které budou na území České republiky). Dojde-li následně ke změně těchto údajů, informuje banka neprodleně o těchto změnách kancelář ČBA e-mailem na adresu cba@czech-ba.cz a současně poštou na adresu: Česká bankovní asociace, Vodičkova 30, 110 00 Praha 1.

Kancelář ČBA informuje všechny banky, které přistoupily ke Kodexu, o změnách v kontaktních údajích e-mailem a současně samostatným dopisem na určenou adresu kontaktního místa.

Každá banka bude definovat pouze jedno kontaktní místo, které bude pro ostatní sloužit jako adresát Žádosti a informací o změnách v kontaktních údajích rozesílaných kanceláři ČBA. Toto kontaktní místo bude obsahovat adresu, seznam pracovníků i s telefonními čísly a příp. e-mailové, faxové spojení.

3. Obsah předávaných informací a součinnost mezi Původní a Novou bankou

Původní banka na základě Žádosti, předané Novou bankou, poskytne Nové bance kompletní přehled/seznam všech nezbytných parametrů trvalých příkazů k úhradě a souhlasů s inkasem a dalších informací tak, aby Nová banka mohla na základě tohoto přehledu/seznamu provést odpovídající nastavení ve svých systémech. Tento seznam zašle Původní banka Nové bance nejpozději do 5 bankovních pracovních dnů od doručení Žádosti. Nastavení v Nové bance bude provedeno s ohledem na její technologické možnosti. V souladu se Žádostí ukončí Původní banka provádění trvalých příkazů k úhradě a nastavení souhlasů s inkasem k datu uvedenému v Žádosti. Ve dni, ke kterému žádá Klient o zrušení trvalých příkazů k úhradě a souhlasů s inkasem, již nebudou příkazy Klienta prováděny. Seznam/přehled s potřebnými informacemi bude Původní bankou předán do Nové banky – způsobem dle bodu 2.

Původní banka může k seznamu připojit průvodní dopis určený Nové bance, ve kterém specifikuje všechny případné detaily k uskutečnění požadavku Klienta. Doporučené je rovněž identifikační číslování korespondence.

Původní i Nová banka budou prostřednictvím útvarů a kontaktů pro tyto účely řešit případné nejasnosti v jednotlivých trvalých příkazech k úhradě a souhlasech s inkasem tak, aby byly požadavky Klienta specifikované v Žádosti zajištěny v maximální možné míře.

Přehled/seznam musí obsahovat termín ukončení a dále tyto povinné parametry:

Trvalý příkaz k úhradě:

- Splatnost,
- Frekvence
- Měna
- Částka
- č.ú. příjemce a bankovní kód
- Speciální typy a parametry trvalých příkazů, které klient využívá – např. VS/ SS (pevné částky v CZK,pevné částky v cizí měně ,všech prostředků nad uvedenou částku atd.)

Souhlas s inkasem

- č.ú. příjemce a bankovní kód,
- Limit a měna (pokud existuje),
- Frekvence (pokud je klientem udána)
- Speciální typy a parametry souhlasů s inkasem, které klient využívá

4. Přerušování procesu Změny banky – z podnětu klienta

V případě, že před odesláním seznamu z Původní banky do Nové banky dojde z podnětu klienta k odvolání Žádosti o změnu banky, zašle Původní banka do Nové banky informaci o této skutečnosti (ve formě dopisu) a to v termínu shodném s termínem uvedeným v bodě 3 pro zaslání seznamu trvalých platebních příkazů a souhlasů s inkasem.

5. Vypořádávání reklamací

Za reklamace jsou obecně považovány chyby v procesu převodu trvalých příkazů k úhradě a souhlasů s inkasem (neúplné, resp. nesprávné převedení trvalých příkazů k úhradě a souhlasů s inkasem), včetně případné výpovědi smlouvy o účtu, z Původní banky do Nové banky.

Případné reklamace Klientů na postup při Změně banky řeší Nová banka; pokud je třeba, zejména u transakcí před datem převodu, v úzké součinnosti s Původní bankou, která je povinna tuto součinnost poskytnout.

6. Nestandardní případy a speciální situace

Ve speciálních případech Žádosti o Změnu banky, za které lze považovat například případy, kdy:

- **Klient je zastupován zákonným zástupcem**
- **Na účtu Klienta je exekuce**

nelze uplatnit/použít principy Standardu bankovních aktivit č. 22.

Rovněž v případech, které mohou ve svém důsledku zhoršit postavení Klienta v Původní bance a principy uplatnit lze, např.:

- Na účet jsou navázány splátky úvěrů
- Na účet jsou navázány platební karty a jiné produkty
- Účet resp. pohledávka klienta za bankou slouží jako zajištění pohledávek

je žádoucí, aby se o této situaci Klient dozvěděl, a to buď prostřednictvím Původní banky nebo písemně společně s předávanými informacemi z Původní banky do Nové banky (viz bod 3).

B: Klient kontaktuje Původní banku s Žádostí o Změnu banky

V případě, že Klient zvolí jako prvotní kontaktní místo pro Změnu banky Původní banku, poskytne mu Původní banka po dohodě s Klientem :

- Nutné informace o procesu Změny banky a možných způsobech řešení. Zvláště upozorní na časový rámec – tedy nejkratší možný termín, ve kterém lze Změnu banky provést tak, aby byly trvalé příkazy a svolení k inkasům převedeny do Nové banky
- Seznam informací a všech nezbytných parametrů trvalých příkazů k úhradě a souhlasů s inkasem, které vede Klientovi ve svých systémech
- Doporučení, jak postupovat dále – např. prověřit možnosti Nové banky, zvolit vhodný termín pro ukončení provádění trvalých příkazů k úhradě a souhlasů s inkasem atd.

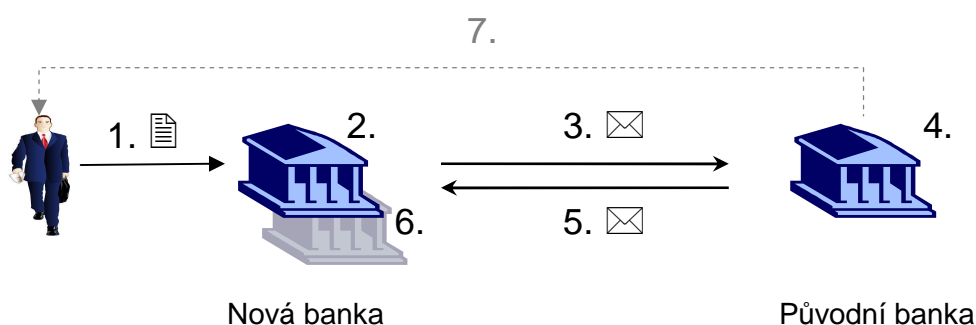
Klient může se získanými informacemi požádat o ukončení provádění trvalých příkazů k úhradě a souhlasů s inkasem v Původní bance a sám oslovit Novou banku se žádostí o otevření běžného účtu a zřízení parametrů trvalých příkazů k úhradě a souhlasů s inkasem.

Banky upraví své interní předpisy a pracovní postupy tak, aby splnily stanovené povinnosti, přičemž forma předání informací v Původní bance Klientovi se řídí interními pravidly banky.

Nejkratší možná časová schémata procesu změny

10 **Varianta 1** - Klient podá Žádost o Změnu banky v Nové bance

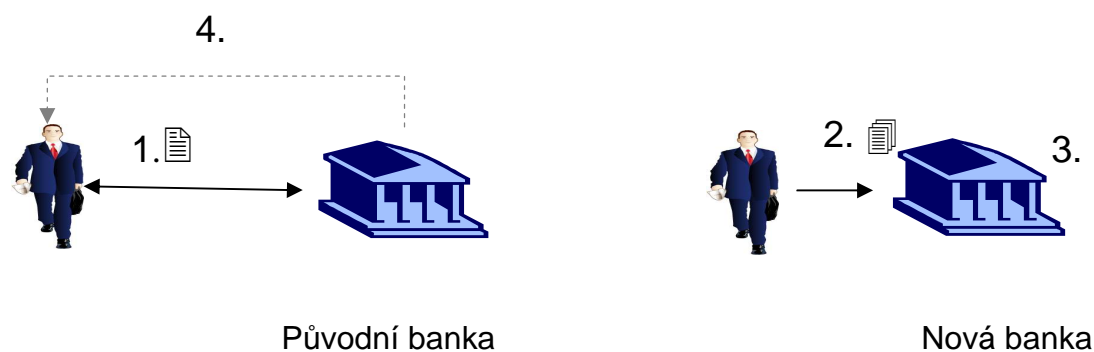
Žádost klienta je zpracována nejpozději 15. pracovní den



1. Klient podá Žádost o Změnu banky v Nové bance (NB)
2. NB má na zpracování požadavku a odeslání 3 pracovní dny
3. Doručení žádosti o Změnu banky do Původní banky (PB) poštou 2 pracovní dny
4. Zpracování Žádosti o Změnu banky v PB a odeslání seznamu do NB 5 pracovních dnů
5. Doručení seznamu z PB do NB poštou 2 pracovní dny
6. Zpracování seznamu z PB v NB – 3 pracovní dny
7. Doručení seznamu Klientovi – poštou 2 pracovní dny (volitelné)

11 **Varianta 2** – Klient podá Žádost o změnu banky v Původní bance

Žádost klienta je zpracována dle dohody Klienta s Novou bankou



1. Klient podá Žádost o Změnu banky PB a obdrží seznam trvalých příkazů a svolení s inkasem
2. Doručení seznamu Klientem do NB
3. Zpracování seznamu z PB v NB – 3 pracovní dny
4. Doručení seznamu Klientovi – poštou 2 pracovní dny (volitelné)

ČÁST III

PŘISTOUPENÍ KE STANDARDU

Banky, které se rozhodly přihlásit se k dodržování Standardu, učiní následující prohlášení a zašlou je do kanceláře ČBA na adresu: Česká bankovní asociace, sekretariát, Vodičkova 30, 110 00 Praha 1.

PROHLÁŠENÍ O PŘISTOUPENÍ

Na základě rozhodnutí oprávněného orgánu banky ze dne se/přesné označení obchodní firmy banky včetně adresy/, dále jen/označení banky/ rozhodla přihlásit k dodržování Standardu ČBA č. 22/2009 (dále jen "Standard") obsahujícího část Kodex „Mobilita klientů – postup při změně banky“ a část Technických prováděcích podmínek. Banka se zavazuje implementovat ustanovení Standardu do svých vnitřních předpisů.

Vzhledem k době nutné pro vnitřní implementaci a přípravu na praktickou aplikaci některých ustanovení Standardu, začne být Standard v /označení banky/ uplatňován nejpozději k termínu

Kontaktním místem /označení banky/ ve smyslu Technických prováděcích podmínek ke Standardu je:

..... /název, adresa, e-mailové spojení, telefonické a faxové spojení/. *)

...../označení banky/ bude kancelář ČBA informovat o změně uvedeného kontaktního místa bez zbytečného odkladu.

V dne

.....
/obchodní firma banky / a podpis(y) osob oprávněných jednat jménem banky

*) případné další doplňující údaje o kontaktním místě lze uvést v příloze k tomuto prohlášení

ČÁST IV

HISTORIE ZMĚN STANDARDU

Pořadí	Datum změny	Obsah změny
1	březen 2010	Formulář Žádost o změnu banky, článek II: aplikace výpovědní lhůty v souladu se zákonem o platebním styku, v článku je doplněn následující text: „Výpovědní doba běží od data uvedeného v článku I. bod 1 této žádosti“.
2	červen 2010	<ul style="list-style-type: none">- Formulář Žádosti o změnu banky: nahrazení pojmu zaměstnanec výrazem „zástupce“- Část II Standardu – Technické prováděcí podmínky ke Standardu bankovních aktivit č. 22 , bod A:1. – nahrazení pojmu zaměstnanec výrazem „zástupce“ , doplnění textu- Doplněna historie změn
3	březen 2011	zpřesnění textu <u>Technických prováděcích podmínek v části II, A: Klient kontaktuje Novou banku s Žádostí o změnu banky, bod.1 Žádost klienta o změnu banky - ověření Žádosti v nové bance:</u> doplněno zdůraznění povinných údajů v Žádosti, postupy při neúplné Žádosti, povinnost pracovníka přebírajícího Žádost zkontrolovat úplnost vyplnění a popř. i správnost údajů