

Informácie o postupe pri presune platobného účtu

Spoločnosť Trust Pay, a. s., so sídlom Za Kasárňou 1, 831 03, Bratislava IČO: 36 865 800 zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka číslo: 4919/B (ďalej len „**finby**“).

Spoločnosť finby 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 tieto informácie: finby vykonáva pre klientov činnosti spojené s presunom platobného účtu, a to na strane prijímajúceho poskytovateľa platobných služieb („**Nová inštitúcia**“) alebo na strane odovzdávajúceho poskytovateľa platobných služieb („**Stará inštitúcia**“), na základe žiadosti o presun platobného účtu („**žiadosť**“). Žiadosť sa podáva v dvoch vyhotoveniach v listinnej podobe, osobne alebo poštou, s úradne osvedčeným podpisom.

Informácie o bezplatnosti presunu platobného účtu:

Spoločnosť finby vykonáva pre klienta činnosti spojené s presunom platobného účtu, a to bezplatne, či už ako Nová inštitúcia, alebo ako Stará inštitúcia.

Informácie požadované od klienta potrebné na presun platobného účtu:

- Údaje potrebné na identifikáciu klienta, vrátane adresy určenej na doručovanie.
- Informácie o platobnom účte klienta vedenom v Starej inštitúcii, v rozsahu nevyhnutnom na vyplnenie tlačív podľa vyhlášky Ministerstva financií Slovenskej republiky, ktorou sa ustanovujú vzory tlačív pre podanie a vykonanie 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 klient určiť dátum, od ktorého sa majú trvalé príkazy na úhradu vykonávať u Novej inštitúcii, najskôr 20 pracovných dní odo dňa prijatia riadnej a úplnej žiadosti v súlade so všetkými náležitostami ustanovenými v tomto dokumente.
2. Ak je žiadosť neúplná alebo nebola riadne doplnená, Nová inštitúcia vyzve klienta na jej doplnenie.
 - 2.1 Ak klient žiadosť nedoplní do 10 pracovných dní odo dňa doručenia výzvy, Nová inštitúcia žiadosť zamietne a klienta o dôvodoch zamietnutia informuje.
 - 2.2 Ak klient žiadosť doplní v stanovenej lehote, Nová inštitúcia pokračuje v procese presunu platobného účtu.
3. Nová inštitúcia je povinná zaslať jedno vyhotovenie žiadosti Starej inštitúcii do 2 pracovných dní odo dňa prijatia úplnej a riadnej žiadosti.
4. Stará inštitúcia je povinná vykonať úkony vyplývajúce zo žiadosti doručenej podľa bodu 3. Najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti poskytne Novej inštitúcii potrebné informácie. V závislosti od požiadaviek uvedených v žiadosti Stará inštitúcia prevedie peňažné prostriedky (čiastočný alebo úplný zostatok), zruší platobný účet klienta alebo vykoná iné požadované úkony.
5. Ak prevodu peňažných prostriedkov alebo zrušeniu účtu u Starej inštitúcie bránia záväzky klienta, Stará inštitúcia je povinná bezodkladne o tejto skutočnosti informovať klienta. Ak klient neodstráni prekážky v určenej lehote,

Stará inštitúcia dotknutú službu (prevod peňažných prostriedkov alebo zrušenie účtu) nevykoná a klienta informuje o dôvodoch nevykonania.

6. Ak Stará inštitúcia neposkytne potrebné informácie na vykonanie úkonov vyplývajúcich zo žiadosti, Nová inštitúcia je povinná vyzvať klienta na ich doplnenie.
7. Ak klient nedoplní požadované informácie podľa bodu 6 do 10 pracovných dní odo dňa doručenia výzvy, Nová inštitúcia požadované úkony nevykoná a klienta informuje o dôvodoch nevykonania.
8. Nová inštitúcia je povinná vykonať úkony požadované v žiadosti do 5 pracovných dní odo dňa prijatia informácií od Starej inštitúcie podľa bodu 4.

Postup pri mimosúdnom riešení sporov

Klient je oprávnený podať reklamáciu alebo sťažnosť vo vzťahu k službám poskytovaným finby, a to bez ohľadu na to, či finby vystupuje ako Stará alebo Nová inštitúcia. Podrobnosti o spôsobe podávania reklamácií a o postupe ich vybavovania upravuje Reklamačný poriadok, ktorý je k dispozícii na finby Webstránke.

Ak klient podá žiadosť o nápravu z dôvodu nespokojnosti so spôsobom vybavenia reklamácie alebo ak sa domnieva, že boli porušené jeho práva, a finby na túto žiadosť odpovie zamietavo alebo neodpovie do 30 dní odo dňa jej odoslania, je klient oprávnený podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Návrh sa podáva príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov zapísanému v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky v súlade so zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení klientských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Ostatné ustanovenia

finby neposkytuje pre platobné účty službu inkasa. Z tohto dôvodu finby v rámci presunu platobného účtu nepreberá, nezriaďuje, nespravuje ani nevykonáva informácie a úkony súvisiace so službou inkaso.