

Informace o postupu při změně platebního účtu

V souladu se zákonem o platebním styku klient zmocní mBank, aby jeho jménem požádala dosavadní banku o součinnost při změně platebního účtu. Klient sám rozhodne, o které služby chce v rámci změny účtu požádat.

Co mBank zajistí:

- mBank požádá dosavadní banku o informace týkající se platebního účtu klienta, včetně trvalých příkazů, inkas a pravidelných příchozích plateb.
- mBank zajistí nastavení všech pravidelných odchozích plateb na novém účtu.
- Pokud si to klient přeje, může mBank také požádat o uzavření dosavadního účtu či informování plátců a příjemců plateb o novém účtu.
- Vše proběhne ve lhůtách daných zákonem (obvykle do 13 pracovních dnů od podání žádosti).

Lhůty stanovené k provedení jednotlivých činností při změně platebního účtu:

- mBank musí do 5 pracovních dnů od obdržení žádosti klienta požádat dosavadní banku o poskytnutí informací týkajících se platebního účtu klienta a v rozsahu a ke dni, které určí klient, také o zastavení provádění odchozích i příchozích plateb a převedení zůstatku na nový účet.
- mBank do 2 pracovních dnů ode dne, kdy obdrží požadované informace od dosavadní banky, dle rozsahu určeného klientem:
 - zašle plátcí, který pravidelně provádí převody peněžních prostředků na dosavadní účet, informace o změně účtu klienta spolu s potřebnými údaji pro správné provedení platební transakce ve vztahu k novému účtu klienta v mBank,
 - příjemci inkasa zašle informace o změně účtu klienta a odkdy bude možné provádět inkasa ve vztahu k novému účtu klienta v mBank,
 - vyzve klienta k doplnění údajů, pokud ty, které má k dispozici, nejsou dostatečné,
 - informuje klienta o jeho právech dle nařízení EU č. 260/2012, bude-li provádět odchozí inkasa v eurech.
- Dosavadní banka musí poskytnout požadované informace do 5 pracovních dnů od obdržení žádosti.
- Nejdříve 8. pracovní den ode dne, kdy mBank požádá dosavadní banku o předání účtu, přestane dosavadní banka provádět příchozí převody, odchozí převody a převede zůstatek klientových prostředků na jeho nový účet v mBank (co všechno se převádí, určuje klient v žádosti).
- mBank musí zajistit provádění trvalých příkazů a odchozích inkas, v rozsahu a ke dni, které určí klient, nejdříve do 3 pracovních dnů od obdržení informací od dosavadní banky.

Postup mimosoudního řešení sporů:

- Pokud mezi mBank a klientem vznikne spor v souvislosti s poskytováním finančních služeb, může se klient obrátit na [finančního arbitra](#), se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1.

Slovník pojmů:

dosavadní banka	původní poskytovatel platebních služeb
klient	spotřebitel, který žádá o poskytnutí služby změny platebního účtu
žádost	žádost o přenesení účtu do mBank