

Ministerstvo financí ČR

Ing. Tomáš Prouza
náměstek ministra
Letenská 15
P.O.Box 675
111 21 Praha 1

V Praze dne 30. srpna, 2005

Konzultační materiál Ministerstva financí České republiky pro změny v bankovním sektoru

Vážený pane náměstků,

v návaznosti na dokument zasláný Vaším sekretariátem dne 17. srpna 2005 uvádíme následující:

Jménem naší banky tento materiál oceňujeme, neboť poukazuje na zajímavá témata. Může být prospěšným impulsem k zahájení diskuse mezi bankami a spotřebitelskými organizacemi k vymezení standardů pro poskytování bankovních služeb v České republice. Velmi dobrým příkladem tohoto postupu je evropský Kodex chování v oblasti hypoték, který projednaly a schválily evropské spotřebitelské asociace a asociace evropského úvěrového sektoru (tzv. European Credit Sector Associations).

Vzhledem k časovému rámci, období dovolených a komplexnímu charakteru řady otázek jsme nemohli poskytnout odpověď na každou z nich; proto jsme vyjádřili svůj názor k materiálu jako celku a jeho jednotlivým částem.

Naše banka působí na českém trhu od r. 1992. Máme rozsáhlé zkušenosti v oblasti firemního bankovníctví a nedávno jsme vstoupili i na trh retailového bankovníctví. Český trh považujeme za vysoce konkurenční – působí na něm 35 bank, které poskytují různé služby různým klientským segmentům. Na tomto trhu nejsou jen banky, ale i nebankovní finanční instituce se zaměřením na specifické finanční služby. Český bankovní trh se rychle rozvíjí a zkvalitňuje rovněž díky účasti západních bank (akvizicemi místních českých bank nebo otevíráním vlastních poboček). Tyto banky přicházejí z různého prostředí a přinášejí sem své rozsáhlé know how, rozmanité produkty a služby a znamenají konkurenční sílu. Zkušenosti z první poloviny devadesátých let ukázaly, že značný podíl státu vedl ke stagnaci jakosti služeb a rovněž k rizikovému chování státem vlastněných bank, v jehož důsledku stát utrpěl ohromné finanční ztráty.

Obecně vzato jsme přesvědčeni, že soutěž na trhu postačuje k zajištění neustálého a rychlého zkvalitňování bankovních služeb a jejich dostupnosti. Regulace cen nebo podnikání může být kontraproduktivní. Při zavádění standardů pro bankovní sektor by Česká bankovní asociace mohla působit v některých oblastech jako koordinátor.

Nesmíme však zapomínat na to, že vzájemnou spoluprací se konkurenční banky mohou ocitnout v rozporu s právní úpravou na ochranu hospodářské soutěže.

Jsme toho názoru, že nemůžeme zavazovat Českou bankovní asociaci k plnění úkolů, jak je na několika místech dokumentu zmiňováno, neboť asociace je nezávislou institucí.

Finanční gramotnost spotřebitelů hraje velmi důležitou roli, schopnost přijmout dobrá finanční rozhodnutí i naplánovat vlastní finanční budoucnost je jedním z klíčových požadavků dnešní doby. Z naší zkušenosti vyplývá, že čeští klienti jsou vzdělaní a nároční. Mají velký přehled o bankovních produktech a dobře se v nich orientují. Jsme přesvědčeni, že již existuje dostatek publikací na trhu, internetových zdrojů i pravidelných rubrik v tisku s popisem bankovních produktů (hypotéky, investiční nástroje apod.), s vysvětlením investiční strategie, s přehledem různých bankovních produktů a jejich srovnáním. Na tomto místě lze uvést MF Dnes a dále internetové stránky www.penize.cz, www.mesec.cz, www.banky.cz, www.zlatakoruna.cz

Co se týče transparentnosti informací a služeb, pokud Česká bankovní asociace vypracuje jednotnou terminologii, jsme připraveni ji v co možná nejširším rozsahu převzít. Nadto jsme přesvědčeni, že na trhu již pro většinu standardních produktů jednotná terminologie existuje. Jak již bylo uvedeno výše, Česká bankovní asociace je třetí osobou a my ji nemůžeme ničím pověřovat. Pokud by případnou standardizací došlo rovněž k omezení cen a obchodní politiky, bylo by to podle našeho názoru v rozporu s legislativou na ochranu hospodářské soutěže.

Náš aktuálně platný ceník považujeme v oblasti terminologie, transparentnosti i samotného obsahu za dostatečně transparentní. Totéž platí i pro uvádění ceny za celou operaci. V případě stanovení případných nových požadavků jsme připraveni se jimi řídit.

Náš ceník je v plném rozsahu zveřejněn na internetu. Vzhledem k našemu stávajícímu nízkému podílu na trhu retailového bankovníctví to považujeme za dostačující. Plně podporujeme prohlášení České národní banky o tom, že: „Navržená role ČNB a ministerstva financí není účelná a neposkytla by v případě realizace žádnou podstatnou přidanou hodnotu klientům bank. Takové služby zcela běžně nabízí soukromý sektor a spotřebitelské organizace a neexistuje žádný důvod zpochybňovat jejich schopnost tak činit či kvalitu takto nabízených služeb“.

Informovat klienty o změnách ceníku jeden měsíc dopředu nepovažujeme za problém. V minulosti bylo vždy naší snahou informovat klienty co možná nejdříve, tak, aby s těmito změnami mohli při rozhodování v obchodních otázkách počítat.

Poplatek za zrušení běžného účtu jsme zrušili v květnu 2005 po fúzi s Dresdner Bank CZ, přičemž Dresdner Bank tento poplatek od svého založení v r. 1992 nikdy neúčtovala. Chtěli bychom však zdůraznit, že existující smluvní vztah je nutno řádně ukončit včetně ukončení probíhajících operací. Není přitom dle našeho názoru podstatné, zda se jedná o úvěrové nebo depozitní operace.

Informovat klienta o dopadu změn ceníku je možné prostřednictvím „modelu“ – přehledu dopadu změn ceny na standardní účet a standardní chování. Vzhledem k tomu, že se chování klientů v průběhu času mění, je podle nás nemožné stanovit konkrétní dopad na každého našeho klienta při vynaložení přiměřených nákladů.

V oblasti informování klientů o jednotlivých produktech (infolisty produktů) je naší snahou vždy klientům komplexně vysvětlit všechny související otázky tak, aby se mohli rozhodnout co nejlépe. Pokud budou přijaty specifické požadavky na rozsah poskytování informací, přijmeme je v maximální možné míře.

Kodex práv klientů je v kompetenci České bankovní asociace a příslušných spotřebitelských organizací. Proto je tuto otázku nutné projednat s Českou bankovní asociací. V případě potřeby jsme ochotni do této debaty přispět. Podle nás je užitečné stavět na existujících Kodexech chování v bankovním odvětví, neboť v mnoha zemích Evropské unie jsou již zavedeny

Podporujeme zavedení jednotné metodiky výpočtů základních ukazatelů, neboť to dle našeho názoru zvýší transparentnost trhu. Také schvalujeme navrhovanou srovnatelnost, neboť ta je již běžná např. u prospektů podílových fondů a reguluje ji Komise pro cenné papíry.

S mobilitou klientů v zásadě problém nemáme, pokud bude regulována ze zákona. Potenciální problém sledujeme v převodech rizik a povinností klienta – podle našeho názoru by nemělo být umožněno tyto automaticky převádět na novou banku tak, aby „nová“ banka byla povinna nevyořádané závazky převzít a řešit je sama s bankou předchozí. Klientovi by mělo být umožněno ukončit smluvní vztah s bankou až tehdy, když splní všechny své povinnosti a závazky. Jednoznačně musí být v takovém případě vyřešena otázka odškodnění „staré“ banky za případné nesplněné závazky. Tento problém podle našeho názoru otvírá mnoho významných otázek; jsme však připraveni případnou právní úpravu akceptovat.

Jak jsme již uvedli, naše banka žádné poplatky za zrušení účtu neúčtuje; myslíme si nicméně, že by bylo adekvátní účtovat v této souvislosti poplatky za zrušení služeb, jako jsou např. trvalé platební příkazy (které se standardně účtují i v případě pokračování obchodního vztahu). Tyto poplatky se běžně účtují např. v Německu.

Přenositelnost čísla účtu není obchodním problémem, nýbrž otázkou technického řešení. V současné době neznáme způsob, jak tak učinit s přiměřenými náklady. Je třeba si rovněž uvědomit, že případné řešení musí splňovat i požadavky např. zahraničních standardů pro provádění plateb.

Tzv. „balíček“ je marketingovým nástrojem. Je obvykle levnější než kombinované služby. Z obchodního hlediska není k jeho „zakoupení“ nikdo nucen. Jedná se o zvláštní nabídku se snahou o zjednodušení využití a kontroly bankovního vztahu klientů. V běžných případech jsme schopni zaručit, že cena balíčku je nižší než cena kombinovaných samostatných služeb.

Co se týče zasílání bankovních výpisů, již nyní nabízíme klientům možnost zvolit si frekvenci zasílání se zohledněním v poplatku za vedení účtu. Klienta jsme přirozeně povinni informovat o jeho zůstatku na účtu alespoň jednou ročně. Má-li klient zavedenou službu internetového bankovníctví, má přístup k výpisu on line 24 hodin denně. Zasílání výpisů elektronickou poštou zejména na veřejné poštovní servery je spojeno s rizikem. Bezpečné doručení garantovat nemůžeme - do výpisu by totiž mohla případně nahlédnout třetí osoba. Určitým řešením by mohlo být např. zásadní rozšíření používání certifikovaného elektronického podpisu.

Co se týče reklamy, je naším cílem dlouhodobý vztah s klientem, a proto je transparentnost otázkou zdravého rozumu. Návrh, aby tato pravidla vytvořila Česká bankovní asociace, je diskutabilní, neboť Česká bankovní asociace nemůže zavazovat banky a zasahovat do jejich obchodní politiky a reklamní strategie.

V reakci na otázku možnosti vyloučení nevyžádaných (vynucených) služeb je třeba rozlišovat mezi běžnými jednoduchými produkty a komplikovanějšími náročnými produkty, jako jsou např. hypotéky. Hypotéka vyžaduje, aby dodatečná podpora služeb odpovídala potřebám zákazníků. Dodatkové služby tedy není možné zcela vyloučit. U běžných jednoduchých produktů bychom byli schopni tyto vyloučit, avšak naše stávající systémy a procesy nejsou pro takovou změnu připraveny. Vyžadovalo by to další změny a investice. V dané chvíli nemůžeme zaručit, že by takové řešení bylo v konečném důsledku pro klienta levnější než stávající situace. Co se týče jednotného výpočtu RPSN, podporujeme ho a jsme připraveni případný jednotný postup vycházející ze stanoveného způsobu výpočtu zavést.

V současné době studujeme evropské vzorové podmínky a pravidla pro ochranu držitelů platebních karet a dále i situaci na trhu, abychom byli schopni se k těmto otázkám vyjádřit.

Se zřízením institutu finančního ombudsmana v zásadě souhlasíme. Úkolem ombudsmana je působit v rámci stávající legislativy a být kompetentním poradcem veřejnosti, nicméně jeho role by neměla být legislativní - neměl by být oprávněn přijímat normy pro finanční instituce – taková úloha náleží parlamentu a České národní bance.

Návrh na zvláštní režim při použití bankovních služeb a plateb prováděných ve prospěch státních orgánů nepokládáme za správný, plně se zde ztotožňujeme se stanoviskem České národní banky. Myslíme si, že uvedený návrh je v rozporu s existující právní úpravou v oblasti ochrany hospodářské soutěže.

Vzhledem k naší omezené přítomnosti v retailovém sektoru dosud neúčtujeme žádné poplatky za neoprávněné reklamace.

Stávající právní úprava v oblasti ochrany osobních dat podle našeho názoru splňuje náročné požadavky v rámci EU. Naše banka je v plném rozsahu zajišťuje.

Problematiku srovnání regulatorních podmínek v jednotlivých sektorech musíme ještě dále prostudovat. Podporujeme ochranu spotřebitelů, neboť se od nás vyžaduje a také ji poskytujeme. Nemyslíme si však, že v této oblasti můžeme zásadním způsobem přispět k analýze, stejně tak vidíme omezené možnosti i pro Českou bankovní asociaci.

Jsme v každém případě ochotni účastnit se dlouhodobě na činnosti pracovní skupiny za podmínky, že bude konkretizována její náplň a úkoly. Naše účast na této skupině a příp. pověření České bankovní asociace by však muselo být zcela vyjasněno zejména ve vztahu k právní úpravě v oblasti ochrany hospodářské soutěže. Česká bankovní asociace navíc nemůže jednotlivé banky nijak závazně zastupovat. Jakékoli prohlášení České bankovní asociace jménem bank musí každá jednotlivá banka schválit.

Nakonec bychom ještě rádi podotkli, že dle našeho názoru by bylo velmi žádoucí, aby státní orgány rovněž přispěly k urychlenému dořešení některých dalších dlouhodobě otevřených problémů, jako např. katastrální řízení nebo konkursní řízení.

Banky jsou ze zákona povinny poskytovat náležitou odbornou péči. Naše hospodářství sice prochází nyní pozitivním vývojem, nicméně bankovní odvětví se musí připravit i na případný negativní vývoj hospodářského cyklu vytvořením adekvátních rezerv. Banky rovněž plní řadu úkolů např. při monitorování trestního jednání v souvislosti s praním špinavých peněz, boje proti terorismu apod., přičemž byly nuceny k rozsáhlým investicím zejména do informačních technologií, aby tyto důležité úkoly adekvátně zvládly.

Věříme, že naše reakce na položené otázky splní očekávání Ministerstva financí a přispěje k řešení problematiky.

Těšíme se na další spolupráci.

S přátelským pozdravem

Markus Hermann
předseda představenstva

Helmut Kasík
člen představenstva