

## Citibank

V Praze dne 30. srpna 2005

### **Věc: Odpovědi na Konzultační materiál Ministerstva financí České republiky „Změny v bankovním sektoru“**

Vážený pane náměstků,

v příloze Vám zasíláme odpovědi na Konzultační materiál Ministerstva financí České republiky „Změny v bankovním sektoru“.

V této souvislosti bychom rádi uvedli, že Citibank a.s. vítá jakékoliv iniciativy, které povedou k větší transparentnosti trhu, resp. s ní související uplatňované cenové politiky a dalších pravidel. Citibank a.s. v této oblasti již mnohá opatření zavedla, a to i bez ohledu na požadavky Ministerstva financí ČR.

Domníváme se a zkušenosti z uplynulých několika měsíců tomu i nasvědčují, že jednotlivé státy EU vyvíjejí vlastní aktivity, které v samotném závěru jen duplikují činnost Evropské unie. Tato skutečnost pak může vést k nekonzistentnosti mezi místním regulatorním prostředím nových členských států a postupem EU. Proto se domníváme, že by snaha Ministerstva financí ČR o větší transparentnost trhu finančních služeb (t.j. nejen poskytovaných bankami ale i jinými finančními institucemi) měla být především koordinována s iniciativami Evropské unie.

Rovněž se domníváme, že některá tvrzení v dotazníku nevycházejí z žádného konkrétního výzkumu trhu. Proto považujeme za vhodné, před přijetím jakýchkoliv závazných norem, vytvořit pracovní skupinu složenou ze zástupců všech bank působících na českém trhu, ale i ze zástupců spotřebitelů, stejně tak jako regulátora. Výchozí iniciativou této skupiny by mělo být zorganizování kvalifikovaného průzkumu trhu, především pak potřeb klientů. Teprve na základě tohoto výzkumu by měly na půdě pracovní skupiny vzniknout konkrétní doporučení pro banky. Mělo by být na té které bance, zda se doporučeními bude řídit či nikoliv. Tak bude klientovi ponechána možnost svobodné volby bankovního ústavu a trh volné soutěže se bude i nadále rozvíjet. V této souvislosti rovněž poukazujeme na skutečnost, že bankovní sektor je závazně regulován Českou národní bankou, která by měla v jakékoli proměně podnikatelského prostředí v daném sektoru hrát minimálně koordinační roli. Domníváme se, že princip jediného regulátora je nejefektivnější pro regulaci příslušného sektoru. V celém sektoru bankovních služeb by měly být stanoveny stejné podmínky jak pro banky tak pro poskytovatele jiných finančních služeb, jakož i zajištěna optimální ochrana spotřebitele.

Vzhledem k tomu, že v již zmíněném konzultačním materiálu nebylo jasně definováno, na který klientský segment se materiál vztahuje, a my se domníváme, že rozhodně nelze stanovit stejnou politiku vůči klientům z řad nadnárodních korporací, velkých podnikatelských subjektů či fyzických osob, vztahují se odpovědi Citibank a.s. výhradně jen na klientskou politiku uplatňovanou vůči klientům fyzickým osobám – nepodnikatelům.

S pozdravem

.....  
Javed Kureishi  
Generální ředitel  
Citibank a.s.

.....  
Bert Pijls  
Ředitel retailové banky  
Citibank a.s.

## Obecné principy změn

Ministerstvo financí podporuje ve finančním sektoru kdekoli, kde je to možné, funkční samoregulaci a legislativní úpravy preferuje zavádět až v případě nutnosti. Podmínkou souhlasu se samoregulací je ale garance funkčnosti samoregulace, včetně sledování a vymáhání dodržování samoregulačních pravidel.

**1. otázka:** Měly by se změny, navržené v tomto dokumentu, přednostně řešit samoregulací?

Citibank a.s.: Podle našeho názoru je konkurence na volném trhu v rámci stanoveného regulačního rámce nejlepším regulačním nástrojem. Právní prostředí by mělo bankám poskytovat volnost při rozšiřování nabídky služeb ve prospěch klientů a možnost odlišit se. Citibank a.s. usiluje o to, aby byla vůči svým klientům poctivá (čestná?) a transparentní. Domníváme se, že je plně v kompetenci příslušného regulačního a dozorčího orgánu podnikat kroky pro nápravu tržního prostředí, pokud se na trhu objeví jakékoliv nestandardní postupy. Český bankovní trh je otevřený a zejména po připojení České republiky k EU neexistují žádné překážky bránící vstupu nových finančních institucí na trh. Jakákoliv regulace svobodného poskytování bankovních služeb překračující standardy EU ovšem může omezovat ochotu zahraničních institucí investovat do rozvoje českého bankovního sektoru.

**2. otázka:** Měla by v roli samoregulační instituce v oblasti bankovníctví působit Česká bankovní asociace nebo navrhujete jinou organizaci?

Citibank a.s.: Hlavním úkolem ČBA je prosazovat společné zájmy členů a nikoliv působit jako samosprávná profesní organizace (jako například Česká advokátní komora), která by regulovala určitou profesi nebo odvětví (např. regulací podmínek pro výkon určitého povolání, systémem poskytování licencí, možností vést disciplinární řízení apod.). Přeměnu ČBA v takovou samosprávnou profesní organizaci případně vznik samostatného samoregulačního orgánu nepovažujeme za vhodné vzhledem k tomu, že by bylo nutné přesně vymezit jeho práva a povinnosti, aby se předešlo jejich kolizi s právy a povinnostmi ČNB a dalších bankovních regulačních a dozorčích orgánů.

**3. otázka:** Jak by podle vás měla samoregulační organizace monitorovat dodržování přijatého kodexu?

Citibank a.s.: V tomto bodě nemáme žádný konkrétní návrh, protože si myslíme, že by zvláštní samoregulační organizace na otevřeném českém trhu nefungovala účinně a že by její vznik přinesl zbytečné problémy (problematický mandát, vztahy s ostatními regulátory a dozorčími orgány, jako je ČNB a Finanční arbitr atd.).

## Vzdělávání

Schopnost výběru nejvhodnějšího finančního produktu výrazně ovlivňuje znalost fungování finančního trhu, principů jednotlivých finančních produktů a základních pojmů

finančního světa. Bylo by proto vhodné vytvořit dlouhodobý systém vzdělávání obyvatelstva a posílit zejména obecnou výchovu ke znalosti finančních produktů.

**4. otázka:** Podporujete vytvoření integrovaného vzdělávacího projektu, pokrývajícího veškeré oblasti retailových finančních služeb s průběžným určováním priorit a se zapojením poskytovatelů retailových finančních služeb, jejich asociací, spotřebitelských organizací a vzdělávacích expertů?

Citibank a.s.: Jako člen Citigroup, největší finanční skupiny s celosvětovou působností, již nyní podporujeme řadu osvětových programů v oblasti finančních služeb, které jsou financovány prostřednictvím Nadace Citigroup Foundation. V roce 2004 například Nadace Citigroup Foundation poskytla celosvětově granty v hodnotě přesahující 17 mld. USD. V České republice vloni Citibank a.s. poskytla finanční podporu vzdělávacím projektům ve výši 142 mil. USD.

Rádi bychom zde upozornili na podporu Citigroup v oblasti vzdělávání mladých lidí. Podrobnosti jsou uvedeny v příložené výroční zprávě Nadace Citigroup Foundation.

**5. otázka:** Jste ochotni podílet se na financování takového projektu?

Citibank a.s.: Ne. Realizaci takového projektu oceňujeme a vítáme, ale před zaručením finanční podpory si vyhrajujeme právo řádně analyzovat jeho cíle a dopady. Rovněž, pokud se týká filantropických projektů, bychom uvítali podporu vlády ve formě možnosti daňového odpočtu ve spojení s projekty tohoto typu.

**6. otázka:** Považujete za vhodné financování vzdělávacího projektu prostřednictvím speciálního fondu / nadace vypisující granty na jednotlivé projekty a koordinující témata a zaměření vzdělávání?

Citibank a.s.: Citibank a.s. podporuje řadu projektů prostřednictvím nadací. S touto spoluprací máme dobré zkušenosti.

**7. otázka:** Kdo by měl být podle vás zastoupen ve vedení takovéto nadace při udělování grantů?

Citibank a.s.: Zástupci dárců, ČNB a případně i ČBA či Ministerstva financí ČR.

**8. otázka:** Souhlasíte s tím, že by se základní informační brožury popisující jednotlivé produkty a jejich obecné vlastnosti (např. jak funguje hypotéka, jak správně investovat) měly vydávat ve společné shodě a s obsahem dohodnutým v rámci jednotlivých asociací a ve spolupráci se spotřebitelskými organizacemi?

Citibank a.s.: Základní informační brožury považujeme za jeden z možných nástrojů souhrnného osvětového projektu. Mělo by se jednat o všeobecné vzdělávací materiály, které by se neměly zaměřovat se speciálními marketingovými brožurami zaměřenými na konkrétní finanční oblasti ani s materiály, které pro svou potřebu vydávají jednotlivé banky.

**9. otázka** Podporujete integraci vzdělávání o finančním plánování a finančních produktech do osnov základních a středních škol?

Citibank a.s.: Ano, tuto aktivitu by mělo iniciovat Ministerstvo školství a tělovýchovy ČR a Ministerstvo financí ČR. Nemělo by se jednat o marketing, ale čistě o vzdělávací záležitost. Jen pro informaci, Citibank a.s. se v současné době podílí na realizaci těchto projektů: Banky v akci a Poznej své peníze (pod záštitou Ministerstva financí ČR), které organizuje Junior Achievement, Peníze pro život ve spolupráci s Centrem pro náhradní rodinnou péči, program Economics for Leaders organizovaný Liberálním institutem a projekt Finančního vzdělávání pro znevýhodněné skupiny organizovaný Multikulturním centrem v Praze.

## Transparentnost informací a služeb

### Jednotná terminologie ceníků při popisu operací a produktů

Ceníky bank používají pro stejné operace různé termíny, což znemožňuje rychlé srovnání cen. Česká bankovní asociace se zavázala vytvořit návrh jednotné terminologie 30-40 základních bankovních operací a produktů tak, aby se v cenících u základních operací a produktů využívaly stejné názvy a jednotlivé položky ceníku byly seříděny dle jednotné struktury. Operací se myslí položky jako "převod částky do cizí banky", "zadání trvalého příkazu k úhradě", „výběr hotovosti z bankomatu“ a podobně, produktem se myslí „kontokorentní úvěr“ nebo „internetové bankovníctví“, nikoliv jen marketingové názvy produktů.

**10. otázka:** Souhlasíte s tím, že ČBA připraví a k veřejné diskusi předloží takovýto návrh jednotné terminologie?

Citibank a.s.: Pokud je nám známo, ČBA se nikdy k vypracování návrhu jednotné terminologie nezavázala. Tato snaha by navíc mohla být v rozporu s pravidly hospodářské soutěže, protože Úřad pro ochranu hospodářské soutěže výslovně nepovolil účast ČBA v Expertní skupině Ministerstva financí ČR pro bankovníctví.

**11. otázka:** Souhlasíte s předložením návrhu jednotné terminologie ČBA v termínu do listopadu 2005?

Citibank a.s.: Nemáme nic proti tomu, aby ČBA připravila takový návrh, ale znovu připomínáme, že pokud je nám známo, ČBA se k tomuto nikdy výslovně nezavázala.

**12. otázka:** Souhlasíte s dalším harmonogramem postupu, podle kterého by ČBA do konce prosince 2005 provedla analýzu odchylek ceníků jednotlivých bank od doporučené terminologie a aby byly jednotně strukturované ceníky s použitím doporučené terminologie implementovány do června 2006?

Citibank a.s.: Podle našeho názoru není ČBA vzhledem ke svému současnému statutu oprávněna vydávat jakákoliv závazná nařízení pro své členy.

**13. otázka:** Jste ochotni upravit strukturu a terminologii ceníků podle doporučení ČBA dobrovolně, nebo preferujete stanovení této povinnosti legislativní cestou?

Citibank a.s.: Vítáme jakoukoliv snahu o vyšší transparentnost, avšak taková snaha by neměla vést ke standardizaci bankovních služeb a produktů, protože tím by popřela základní principy volného trhu a právo klienta na volbu. I kdyby ČBA (pokud by k tomu dostala od svých členů mandát) vypracovala návrh jednotné terminologie nebo pokud by bylo zvoleno jiné řešení, máme pochybnosti o tom, jak by se tyto změny sladily s již existujícími regulačními požadavky příslušné legislativy a informační povinností podle nařízení ČNB.

### Uvádění celkové ceny operací

Ceníky bank často místo celkové ceny rozdělují cenu za určitou operaci do několika částí. Například místo celkové ceny za převod peněz do jiné banky si klient musí sám v různých částech ceníku najít cenu za převod, cenu za použití určitého kanálu a cenu za účetní položku. V zájmu zvýšení transparentnosti by banky měly povinně v ceníku uvádět cenu za celou operaci a ne za její jednotlivé části s využitím jednotné terminologie položek.

**14. otázka:** Jste ochotni tuto úpravu ceníku provést dobrovolně do prosince 2005, nebo preferujete její legislativní zakotvení?

Citibank a.s.: Ano, pokud by se toto na trhu stalo obecně platnou zásadou.

### Zpřístupnění ceníku

Základem transparentnosti je jednoduchý přístup k cenovým informacím, v případě bankovních služeb ke kompletnímu ceníku.

**15. otázka:** Souhlasíte s tím, aby byl aktuální kompletní ceník na každé pobočce volně dostupný a vystavený bez nutnosti žádat o jeho poskytnutí obsluhu a aby byl aktuální ceník kompletně zveřejněn na internetových stránkách banky?

Citibank a.s.: V Citibank a.s. je toto již běžné.

**16. otázka:** Souhlasíte s tím, aby byly kompletní historické ceníky klientům k dispozici k nahlédnutí zdarma na každé pobočce a na internetových stránkách každé banky minimálně za uplynulých pět let?

Citibank a.s.: Ne, protože v tom nevidíme žádný přínos pro potenciální nové klienty. Současní klienti měli informace k dispozici v okamžiku poskytnutí služby a v případě nutnosti si je mohou individuálně vyžádat prostřednictvím speciální zákaznické služby. Průběžné uchovávání historických ceníků v distribuční síti banky by si vyžádalo další zbytečné náklady, které by měly v konečné fázi dopad na poplatky klientů.

**17. otázka:** Jste schopni zajistit výše popsané zpřístupnění aktuálních ceníků do konce září 2005 a historických ceníků do konce listopadu 2005?

Citibank a.s.: Ano, ovšem s výjimkou historických ceníků za dobu pěti let.

**18. otázka:** Měla by jednotná pravidla pro přístupnost ceníků koordinovat ČBA?

Citibank a.s.: Domníváme se, že toto by mělo být předmětem činnosti stávajícího (bankovního) regulátora a nikoliv ČBA. Současně ale nic nenamítáme proti aktivitě ČBA v této souvislosti (návrh pravidel).

### **Jednotná databáze ceníků**

Základní překážkou srovnatelnosti nabízených cen je nedostatek informací na jednom místě. Doporučujeme proto vytvořit jednotné místo pro prezentaci ceníků všech bank v jednotném formátu, kde by bylo zároveň možno s těmito ceníky dále pracovat a srovnávat je.

**19. otázka:** Měla by organizaci a funkčnost této databáze navrhnout ČBA?

Citibank a. s.: Ne. Takovou jednotnou databázi považujeme za zbytečnou, protože existuje celá řada webových stránek pro klienty, které fungují dobře a umožňují porovnání nabídek různých bank. Klienti si mohou rovněž obstarat informace o konkrétní bance u příslušných bank.

**20. otázka:** Souhlasíte s harmonogramem, podle kterého by návrh řešení včetně technické specifikace připravila ČBA do 30. září 2005 a systém by byl implementován od 1. ledna 2006?

Citibank a.s.: Ne, neboť to neodpovídá současnému statutu ČBA. Informační povinnost bank již reguluje ČNB. Domníváme se, že princip jediného regulátora je nejúčinnější pro jakékoliv změny.

**21. otázka:** Jak by se podle vás měla zajistit dlouhodobost řešení a prezentace skutečně aktuálních dat?

Citibank a.s.: Podle našeho názoru dnes již všechny banky zveřejňují aktuální data všemi možnými prostředky a tato data jsou pro potenciální klienty snadno dostupná.

### **Povinné informování veřejnosti o změnách ceníku**

Banky své klienty o změnách ceníku často informují pouze stručně na výpisech a neklienti nemají možnost získat informace o tom, jak často a jak intenzivně jednotlivé banky mění své ceníky. Doporučujeme proto, aby banky musely o každé změně ceníku vedle písemné informace klientům o obsahu a datu účinnosti změny informovat také standardizovanou formou ČNB, která by tyto informace zveřejňovala na svých internetových stránkách. Veřejnost by tak získala dlouhodobý přehled o chování jednotlivých bank a možnost srovnávat rozsah změn ceníků jednotlivých bank.

**22. otázka:** Souhlasíte s tím, aby měli klienti i potenciální klienti šanci získat informace o historii změn ceníků?

Citibank a.s.: Ne, protože ve znalosti historických ceníků nevidíme pro potenciální klienty žádnou výhodu. Současní klienti již mají k dispozici nástroj, který jim umožňuje takové informace individuálně a dle potřeby získat (viz odpověď na otázku 16 výše).

**23. otázka:** Měla by tyto informace shromažďovat a zveřejňovat Česká národní banka nebo Česká bankovní asociace?

Citibank a. s.: Ne, protože to považujeme za zbytečné.

**24. otázka:** Pokud preferujete zveřejňování prostřednictvím ČBA, podpoříte takový harmonogram příprav, aby byla databáze změn ceníků veřejnosti k dispozici do března 2006?

Citibank a. s.: Ne, neboť takovou jednotnou databázi považujeme za zbytečnou.

### **Ceník součástí smlouvy**

Ujednání o ceně je podstatnou součástí smlouvy, a proto by banka měla být povinna přiložit ke smlouvě ceník za sjednané služby platný v okamžiku uzavírání smlouvy.

**25. otázka:** Jste ochotni přikládat aktuální ceník k podepisované smlouvě?

Citibank a.s.: V Citibank a.s. je toto již běžné.

### **Informování o změně ceníku s dostatečným časovým předstihem**

Banky v řadě případů upozorňují na změnu ceníku pouze několik dní předem. Vzhledem k tomu, že změna ceny poskytovaných služeb je zásadní změnou podmínek smluvního vztahu, měly by mít banky povinnost o změně ceníku informovat minimálně 1 měsíc předem, aby v případě zájmu klienta poskytl dostatek času k přechodu do jiné banky před implementací změn.

**26. otázka:** Jste ochotni zavázat se k informování klientů s alespoň měsíčním předstihem a jasnou a zřetelnou formou?

Citibank a.s.: V Citibank a.s. je to již běžné u většiny bankovních produktů, u kterých nejsou poplatky přímo svázány například se změnou mezibankovních úrokových sazeb. Obecně informujeme o změnách v pravidelných výpisech, na pobočkách a na našich webových stránkách. Uživatelé internetového bankovníctví mohou být rovněž informováni zvláštním oznámením.

**27. otázka:** Souhlasíte s tím, aby ČBA do října 2005 vypracovala minimální standard pro způsob informování klientů o změně ceníku?

Citibank a.s.: Pokud je nám známo, ČBA se nikdy nezavázala k vypracování návrhu minimálního standardu a podle našeho názoru není vzhledem ke svému současnému statutu oprávněna vydávat jakákoliv závazná nařízení pro své členy.

## Dopady změny ceníku

Změna ceníku by měla být v období tří měsíců od vyhlášení změny důvodem pro rozvázání smlouvy bez jakýchkoliv poplatků a penalizací (týká se běžných účtů a s nimi souvisejících produktů, nikoliv produktů úvěrových). V rámci dané lhůty může klient okamžitě odstoupit od smlouvy a v případě odstoupení po datu účinnosti změn se na něj tyto změny nevztahují. Spolu se zasloupanou informací o změně musí být klient též jasně a srozumitelně poučen o svých právech a postupech pro jejich využití.

**28. otázka:** Jste ochotni přistoupit na výše uvedený postup?

Citibank a.s.: Majitel běžného účtu je oprávněn odstoupit od smlouvy o vedení běžného účtu kdykoliv bez uvedení důvodu a bez jakéhokoliv poplatku za zrušení účtu. Banka by však měla být na základě povinnosti podnikat obezřetně a s řádnou péčí, jak jí to ukládá Zákon o bankách, oprávněna vymoci a vypořádat všechny pohledávky za odcházejícím klientem. Kromě toho zde mohou existovat i jiné smluvní povinnosti spojené s běžným účtem, jako například termínovaný vklad nebo zástava pohledávky z běžného účtu, z nichž mohou vyplývat určité poplatky za předčasné ukončení smluvního vztahu. Tyto a další podobné závazky mohou prodloužit dobu potřebnou pro zrušení běžného účtu a banky by měly mít právo nechat účet otevřený, dokud nejsou plně uspokojeny jejich nároky.

**29. otázka:** Jste ochotni v případě odchodu klienta z důvodu nesouhlasu s novými cenami neúčtovat při odchodu žádné poplatky?

Citibank a.s.: Ano, viz vysvětlení k otázce 28 výše.

**30. otázka:** Souhlasíte s tím, aby ČBA do října 2005 vypracovala minimální standard pro způsob informování klientů o jejich právech a způsobech využití při změně ceníku?

Citibank a.s.: Pokud je nám známo, ČBA se nikdy nezavázala k vypracování návrhu minimálního standardu a podle našeho názoru není, vzhledem ke svému současnému statutu, oprávněna vydávat jakákoliv závazná nařízení pro své členy. Bankovním regulátorem je v tomto ohledu ČNB.

## Informování klientů o konkrétních dopadech změny ceníku

Průměrný klient není obvykle schopen vyhodnotit přesný dopad změny ceníku. Součástí písemně zasílané informace o změně ceníku každému klientovi by proto měla být informace o tom, kde může získat informace o konkrétním dopadu oznamovaných změn. Tato informace by měla být pro spotřebitele zdarma dostupná na vyžádání na pobočce, pro uživatele elektronického bankovníctví a internetu i on-line. Na internetových stránkách banky by po dobu tří měsíců od vyhlášení změny ceníku měla být dostupná kalkulačka pracující s cenami dle starého i nového ceníku a informace o právu klienta odstoupit od smlouvy (viz předchozí bod). Následně by měla být k dispozici již jen kalkulačka s aktuálně platnými cenami.

**31. otázka:** Jaké způsoby informování klientů doporučujete?

Citibank a.s.: Citibank a.s. informuje o změnách v pravidelných výpisech, na pobočkách a na svých webových stránkách. Uživatelé internetového bankovníctví by mohli být rovněž informováni zvláštním oznámením. Zvažujeme také zvýraznění konkrétních změn cen tučným písmem.

**32. otázka:** Souhlasíte s tím, aby ČBA vytvořila do listopadu 2005 pravidla pro informování klientů o dopadech změn ceníku?

Citibank a.s.: Pokud je nám známo, ČBA se nikdy nezavázala k vypracování návrhu takových pravidel a podle našeho názoru není vzhledem ke svému současnému statutu oprávněna vydávat jakákoliv závazná nařízení pro své členy. Bankovním regulátorem je v tomto ohledu ČNB.

**33. otázka:** Pokud ano, jste ochotni tato pravidla dodržovat a do šesti měsíců implementovat?

Citibank a.s.: Podle našeho názoru mohou banky individuálně nabízet možnost srovnání poplatků, čímž získají u klientů určitou konkurenční výhodu. Určitě by se ale nemělo jednat o povinnost nařízenou regulačním orgánem. Chování jednotlivých klientů banky se může v různých fázích vztahu s bankou výrazně lišit, a proto je velmi těžké odhadnout a vypočítat konkrétní dopad na každého jednotlivého klienta. Rozhodnutí je tedy na každém klientovi a banka nemůže nést odpovědnost za vzniklé rozdíly.

### **Infolisty produktů**

Zejména u složitějších produktů by měl existovat standardizovaný infolist (po vzoru zkráceného prospektu podílových fondů v rozsahu do 3 stran, psaný srozumitelným jazykem), který by definoval podmínky produktu, přehledně vymezoval rizika a umožňoval rychlé srovnání různých nabídek.

**34. otázka:** Podporujete definování minimálních standardů pro rozsah poskytovaných informací u složitějších produktů v rozsahu doporučeném ČBA a regulátory?

Citibank a.s.: Ano, takové úsilí podporujeme, pokud ovšem respektuje odlišnosti produktů, protože vzdělávání vlastní klientely je v nejlepším zájmu každé banky. Banky by však neměly obecně zaměňovat snahu o vzdělávání klientů za informační poslání médií.

**35. otázka:** U kterých produktů vedle investičních, hypotečních a pojišťovacích by se měly podobné standardizované infolisty vytvořit?

Citibank a.s.: Infolisty podporujeme u již zmíněných produktů. Navíc by se mohlo jednat například o infolisty pro spotřebitelské úvěry, kreditní karty a služby splátkového prodeje. Rovněž upozorňujeme na skutečnost, že finanční služby poskytuje klientům nejen bankovní sektor, ale i řada jiných finančních institucí.

## Kodex práv klientů

Řada sporů mezi klienty a finančními institucemi vzniká z neznalosti práv spotřebitelů. Standardním řešením je vytvoření Kodexu práv klienta, který by jasně definoval základní pravidla vztahu klienta a banky, zavazoval banky k určitému postupu při informování klientů a vyřizování jejich stížností a informoval o možnostech klienta stěžovat si na postup banky v případě jakýchkoliv nesrovnalostí. Součástí návrhu Kodexu musí být i důvěryhodný způsob monitorování jeho dodržování a aktualizace.

**36. otázka:** Souhlasíte s tím, aby do konce roku 2005 vznikl Kodex práv klienta v bankovníctví ve spolupráci se spotřebitelskými organizacemi a regulátory?

Citibank a.s.: Vzhledem k tomu, že Česká republika vstoupila v květnu 2004 do EU, doporučujeme implementaci (případného) stávajícího Kodexu, který byl úspěšně zaveden v členských státech EU, např. ve Velké Británii. Za účelem řádné ochrany spotřebitele by se měl Kodex práv klienta vztahovat i na nebankovní poskytovatele jiných finančních služeb, například spotřebitelských úvěrů.

**37. otázka:** Souhlasíte s tím, aby byl Kodex tvořen obecnou částí se společnými pravidly a doplněn o konkrétní ustanovení pro pravidla reklamy a propagace, pro způsoby varování klientů před riziky jednotlivých skupin produktů a pro specifická pravidla pro různé produkty?

Citibank a.s.: Ano, za předpokladu, že bude existovat v podobě popsané v odpovědi na 36. otázku.

**38. otázka:** Které další oblasti vedle dále uvedených by měl Kodex navržený ČBA zahrnovat? Běžné účty a termínované vklady a operace s nimi spojené, Platební a kreditní karty, Spotřebitelské úvěry, Hypotéky a úvěry ze stavebního spoření, Stavební spoření (spořicí fáze).

Citibank a.s.: Navrhujeme veškeré oblasti, jejichž zahrnutí se osvědčilo u Kodexu úspěšně zavedeného v EU. Jak jsme uvedli již k 36. otázce, domníváme se, že v takovém případě je mimořádně důležité, aby příslušný Kodex platil pro všechny instituce poskytující finanční služby.

**39. otázka:** Jste ochotni se v rámci ČBA podílet na spolupráci při tvorbě Kodexů pro další oblasti finančního trhu jako je pojišťovnictví, penzijní připojištění, kolektivní investování a podobně?

Citibank a.s.: Vítáme iniciativu ke sjednocení pravidel v rámci celého finančního sektoru, avšak vzhledem k tomu, že většina výše uvedených oblastí netvoří hlavní předmět činnosti bank, navrhujeme jako inspiraci pro tyto účely využít Kodex úspěšně zavedený v EU.

## Definice propočtů a ukazatelů

Větší transparentnosti trhu prospívá jednoznačná srovnatelnost prezentovaných výsledků. Měla by proto být stanovena jednotná metodika pro výpočet základních ukazatelů (například úrok, RPSN, zhodnocení penzijních fondů a podobně).

**40. otázka:** Má podle vás vydávat závaznou metodiku výpočtu jednotlivých ukazatelů příslušná profesní asociace nebo regulátor?

Citibank a.s.: Navrhujeme, aby závaznou metodiku výpočtu jednotlivých ukazatelů vydával regulátor.

**41. otázka:** Vyjmenujte prosím ukazatele, pro které by měla být v rámci finančního sektoru vytvořena jednotná metodika.

Citibank a.s.: Upřesnění RPSN (roční procentní sazby nákladů na spotřebitelské úvěry) a obecně výpočet úrokových sazeb u jednotlivých produktů.

### **Srovnání podmínek pro transparentnost podobných produktů**

Řada spotřebitelů a finančních institucí poukazuje na nerovnost podmínek a pravidel pro typově podobné, ale formálně odlišné produkty (garantované podílové fondy vs. garantované dluhopisy vs. termínované vklady s výnosem navázaným například na index určitého trhu). Bylo by proto vhodné, aby podobné produkty podléhaly stejným informačním povinnostem a bylo možno je vzájemně porovnat.

**42. otázka:** Souhlasíte se srovnáním informačních povinností u podobných produktů?

Citibank a.s.: Ano, souhlasíme se stejnými informačními povinnostmi u stejných produktů. U podobných produktů představujících nesrovnatelné míry rizika lze zpracovat pouze minimální standardy. V této souvislosti zdůrazňujeme všeobecné vzdělávání zákazníků ohledně investičních rizik.

**43. otázka:** Které produkty by měly mít shodně upravená informační pravidla?

Citibank a.s.: Souhlasíme s uvedenými produkty.

**44. otázka:** Souhlasíte s tím, aby se na vypracování srovnávací analýzy podmínek podílela ČBA?

Citibank a.s.: Ne, není to v souladu se stávajícím statutem ČBA; příslušnými regulátory jsou ČNB a Komise pro cenné papíry. Navíc je prakticky nemožné srovnávat produkty s různou mírou rizika, které jsou vhodné pro různé typy klientů.

### **Mobilita klientů**

#### **Povinný přestupní servis**

Změna banky je spojena s velkou administrativní náročností – vedle založení nového účtu je potřeba zrušit starý, převést veškeré trvalé příkazy, povolení k inkasu a podobně. Banky by proto měly připravit systém, ve kterém klient pouze podepíše smlouvu o novém běžném účtu a zároveň udělí nové bance plnou moc ke zrušení starého účtu a převedení všech trvalých plateb a inkas. Týká se pouze běžných účtů a netermínovaných vkladů, nikoliv úvěrů. Tento systém bude založen na Pravidlech pro postup při změně banky, který bude zaveden formou samoregulace nebo legislativně.

**45. otázka:** Souhlasíte s tím, aby byla stanovena jednotná Pravidla pro postup při změně banky?

Citibank a.s.: Ano, jednoznačně souhlasíme, pokud jde o zjednodušení postupu při rušení účtu, kdy v současné době většina bank vyžaduje osobní návštěvu pobočky. Tato změna však jde nad rámec bankovního sektoru, poněvadž z ní vyplývají i povinnosti zúčastněných třetích osob; např. subjekty požadující inkaso z bankovního účtu by byly nuceny přijímat změny příkazů k inkasu od banky, namísto od klienta, jako tomu bylo dosud.

**46. otázka:** Souhlasíte s tím, aby ČBA připravila do konce září 2005 analýzu legislativních a technických překážek zavedení Pravidel pro postup při změně banky?

Citibank a.s.: Ano, s provedením takovéto analýzy souhlasíme, avšak nedomníváme se, že by tato úloha odpovídala současnému statusu ČBA.

**47. otázka:** Souhlasíte s tím, že Ministerstvo financí připraví návrh Pravidel pro postup při změně banky a do konce října 2005 předloží se zohledněním výše zmíněné analýzy k veřejné diskusi?

Citibank a.s.: Rozhodně ano.

**48. otázka:** Dáváte přednost dobrovolnému přijetí a dodržování Pravidel pro změnu účtu nebo legislativně stanovené povinnosti?

Citibank a.s.: Dáváme přednost dobrovolnému přijetí s úpravou regulace ČNB.

### **Výstupní poplatky a zpoplatnění souvisejících služeb**

Řada bank si účtuje poplatek za zrušení účtu, ovšem žádná si neúčtuje poplatek za založení. Administrativní náklady na obě operace jsou ale velmi podobné.

Doporučujeme proto zrušení veškerých výstupních poplatků tak, jak již v zájmu posílení své konkurenceschopnosti některé banky učinily.

Zároveň je potřeba ošetřit poplatky za operace související se zrušením účtu – zpoplatnění rušení trvalých příkazů, převodu/výběru konečného zůstatku a podobně tak, aby byl upraven celý proces rušení účtu, ne jen jedna z položek v sazebníku.

Expertní skupina pro bankovníctví (kromě zástupce ČBA) tento požadavek podporuje a doporučuje spotřebitelským organizacím pravidelně vyhodnocovat podmínky bank pro rušení účtu.

- 49. otázka:** Jakým způsobem by měl být podle vás klient při podpisu smlouvy a kdykoliv na požádání informován o nákladech na ukončení smlouvy?  
Citibank a.s.: Tato informace je kdykoliv dostupná v aktuálním ceníku a dále je klientům sdělována kdykoliv na požádání (po telefonu, na pobočce).
- 50. otázka:** Souhlasíte s tím, aby byla pravidla pro transparentnost poplatků při rušení účtu upravena v Pravidlech pro změnu účtu?  
Citibank a.s.: Ano, s úpravou regulace ČNB.

### **Rychlost změny**

Banka, od které klient odchází, neprovede zrušení účtu okamžitě, ale s odvoláním na možné pohledávky za klientem kvůli použití platební karty vztah udržuje ještě několik měsíců. Po celou dobu klient stále platí poplatky za vedení účtu. Součástí přestupního servisu by byl souhlas klienta s vypořádáním dodatečných pohledávek mezi starou a novou bankou, což by umožnilo okamžité ukončení smluvního vztahu a placení poplatků staré bance. Veškeré nároky klienta za starou bankou by měly být (za předpokladu neodvolatelné záruky na vyřízení pohledávek) vyřízeny do sedmi dnů od výpovědi smlouvy, stará banka by mohla kdykoliv během tří měsíců po ukončení smlouvy uspokojit na základě vyúčtování své pohledávky vůči klientovi.

- 51. otázka:** Souhlasíte s tím, že by Pravidla pro změnu účtu obsahovala i tato ustanovení?  
Citibank a.s.: Domníváme se, že tento návrh vychází z nepochopení určitých aspektů některých bankovních produktů, např. zúčtování transakce platební kartou provedené prostřednictvím mechanického snímače (imprinteru), kdy zúčtování mezi obchodníkem a bankou držitele karty může trvat několik týdnů. Navrhovaný scénář by navíc zvýšil počet žalob podávaných bankami na (bývalé) klienty a navýšil náklady na (soudní) vymáhání pohledávek, jelikož po uzavření běžného účtu by nebyly k dispozici žádné prostředky na vzájemný zápočet pohledávek, nevyrovnala-li by je za klienta nová banka.

- 52. otázka:** Jaké další možnosti pro urychlení změny navrhuje?  
Citibank a.s.: Jednou z možností by mohlo být konečné přijetí nového Zákona o konkurzu, který by věřitelům poskytoval přijatelná práva.

### **Přenositelnost čísla účtu**

Hlavní překážkou přechodu k jiné bance zejména u podnikatelů jsou náklady spojené se změnami čísla účtu na firemních dokumentech. Podobně jako v telekomunikačním sektoru je proto v zájmu posílení konkurence zavést přenositelnost čísla bankovního účtu v souladu s debatou probíhající v rámci Evropské unie. Jde o požadavek, který se mimo jiné opět objevuje v Zelené knize Evropské komise pro politiku finančního trhu pro léta 2005 až 2010.

- 53. otázka:** Expertní skupina Ministerstva financí pro otázky bankovníctví doporučila, aby ČBA ve spolupráci se spotřebitelskými organizacemi zvažila vypsání grantu na možnosti a náklady zavedení přenositelnosti čísla účtu v České republice. Podporujete toto doporučení?

Citibank a.s.: Taková iniciativa by vyžadovala změnu pravidel a technologické struktury Clearingového centra České národní banky a vytvoření jednotné platformy. Číslo bankovního účtu nebo jeho část v bankovním systému slouží jako identifikační nástroj, a proto by takováto změna vyžadovala kompletní rekonstrukci informační technologie. Dále máme důvody se domnívat, že nemožnost přenést číslo bankovního účtu není v případě nespokojenosti klienta s poskytovanými službami u stávající banky zásadní překážkou při procesu změny banky.

## Další změny

### Cena balíčků a kombinovaných produktů

Spotřebitelé v diskusi často požadovali poskytnutí základní jistoty, že nedělitelné balíčky služeb nejsou méně výhodné než nakoupení stejných služeb zvlášť.

- 54. otázka:** Jste ochotni takovouto garanci poskytnout a dlouhodobě ji dodržovat?
- Citibank a.s.: Ne, protože někdy nelze určit cenu, resp. poplatek, který má být účtován za jeden konkrétní produkt nebo službu, zahrnutou do balíčku služeb, když daný produkt nebo službu poskytovanou jako součást konkrétního balíčku nelze poskytnout samostatně, např. v případě Citibank a.s. přístup k internetovému bankovníctví bez vydání debetní karty, jejíž číslo je vstupním kódem do internetového bankovníctví.

- 55. otázka:** Měl by být tento závazek součástí Kodexu práv klienta?
- Citibank a.s.: Ne, z důvodů uvedených v odpovědi na 54. otázku.

### Výpisy z účtů – způsob zaslání

Klienti ve veřejné diskusi požadovali, aby jim banky umožnily zvolit si zaslání výpisů poštou pouze jednou na konci roku a v průběhu roku využívat internetového bankovníctví či nabídnout zaslání také v elektronické podobě (například ve formátu pdf). Zároveň požadovali způsob zaslání zohlednit v ceně za vedení účtu při plném promítnutí nákladů a úspor za zvolenou formu distribuce výpisu.

- 56. otázka:** Souhlasíte s tím, že by si klienti mohli zvolit formu zaslání průběžných výpisů?
- Citibank a.s.: Ano.

- 57. otázka:** Jaké podmínky by měly být splněny pro zavedení elektronických výpisů a jakých formátech byste byli ochotni takovéto výpisy poskytovat?

Citibank a.s.: Po příslušném rozšíření bankovního systému bychom byli schopni nabídnout možnost stahování výpisů prostřednictvím internetového bankovníctví.

**58. otázka:** Jste ochotni úspory na tisk a poštovné plně promítnout do nižších poplatků pro klienty, kteří si tuto formu informování zvolí?

Citibank a.s.: Ano, v Citibank a.s. je doručování výpisů zdarma běžnou praxí (pokud nejsou ukládány k vyzvednutí v pobočkách) a je k nim možný přístup i prostřednictvím internetového bankovníctví.

### Výpisy z účtu – reklamy

Řada klientů považuje za nevhodné, aby se v jimi placených poštou zasílaných výpisech objevovaly také reklamy finanční skupiny nebo třetích stran.

**59. otázka:** Souhlasíte s tím, že by měl mít klient možnost vyloučit zasílání reklamy ve výpisech?

Citibank a.s.: V současné době vedeme tzv. marketingový opt-out seznam (tj. seznam klientů, kteří si nepřejí být osloveni s nabídkami) pro účely direct mailových kampaní, do kterého mohou být klienti zařazeni zdarma na požádání. Rádi bychom zde znovu připomněli, že Citibank a.s. poskytuje zasílání výpisů zdarma. Co se týče nabídek nových produktů banky, přikládanych k výpisům, jsme toho názoru, že poskytování informací o takovýchto produktech spadá do informační povinnosti bank a že díky němu následně nedochází ke stížnostem zákazníků na to, že nebyli informováni o produktech, díky nimž mohli dosáhnout snížení poplatků, vyšší kvality služeb nebo získat produkt, který jim více vyhovuje.

**60. otázka:** Jaký technický postup navrhujete pro zajištění tohoto požadavku?

Citibank a.s.: Jak vyplývá z naší odpovědi na 59. otázku, žádný technický postup nenavrhujeme.

### Reklamní standardy

V zájmu zajištění dostatečné informovanosti klientů by měly vzniknout reklamní standardy pro jednotlivé typy produktů a pro jednotlivá média tak, aby byl omezen případný zavádějící dopad některých reklam.

**61. otázka:** Souhlasíte s tím, že by měla být stanovena minimální pravidla pro obsah reklam na různé typy produktů (například uvádění RPSN, varování před investičním rizikem a podobně)?

Citibank a.s.: Domníváme se, že taková pravidla již vyplývají z platné právní úpravy (např. Zákon o spotřebitelském úvěru, Zákon o podnikání na kapitálovém trhu, obecněji pak Zákon o reklamě a Zákon o ochraně spotřebitele a další).

**62. otázka:** Souhlasíte s tím, že by tato pravidla měla vytvořit ČBA ve spolupráci s Radou pro reklamu, spotřebitelskými organizacemi a regulátory?

Citibank a.s.: Tvorbu těchto pravidel považujeme za nadbytečnou; viz naše vysvětlení k 61. otázce.

**63. otázka:** Pokud ano, jaké mechanismy by měly být nastaveny pro dodržování dohodnutých pravidel?

Citibank a.s.: Domníváme se, že na dodržování povinností zakotvených v právních předpisech dohlíží příslušné dozorové orgány (např. Česká obchodní inspekce, Komise pro cenné papíry aj.).

**64. otázka:** Měla by tato práva být součástí Kodexu práv klientů?

Citibank a.s.: Ne, platný legislativní regulatorní rámec by měl být dostačující.

### **Vynucené služby a jejich dopad na celkovou cenu produktů**

Řada klientů ve veřejné diskusi poukazovala na nucené nakupování služeb (například povinnost zřídit si běžný účet u banky při poskytnutí hypotéky) a na vysokou cenu služeb povinně zřízených (například účet, přes který procházejí splátky hypotéky). Je potřeba tyto náklady plně zahrnout do výpočtu RPSN, který by se nově vztahoval také na hypotéky a doporučujeme bankám zvážit podobné vymáhání zřízení dodatečných smluvních vztahů.

**65. otázka:** Souhlasíte s tím, aby se povinnost uvádět RPSN vztahovala také na hypoteční úvěry?

Citibank a.s.: Ano.

**66. otázka:** Jak by měly být nuceně dokoupené produkty započteny do RPSN?

Citibank a.s.: Obecně jsme toho názoru, že klienti by neměli být nuceni do nákupu žádných produktů, není-li to nezbytné (např. účet používaný k vypořádání investičního portfolia). V případě kombinace těchto produktů by do RPSN měly být zahrnuty náklady na všechny z nich. Navrhujeme příslušnou změnu Zákona o spotřebitelském úvěru.

**67. otázka:** Jste ochotni vzdát se vynucování uzavírání doplňkových smluv tam, kde to není nutné?

Citibank a.s.: Ano, od té doby, co jsme v České republice začali poskytovat služby retailového bankovníctví, jsme vázáni Politikou proti sdružování produktů platnou v rámci skupiny Citigroup, kterou již v plném rozsahu dodržujeme a která zakazuje vymáhání sdružených produktů kdykoliv to není nezbytné.

**68. otázka:** Měla by tato práva být součástí Kodexu práv klientů?

Citibank a.s.: Ano, v obecné rovině. Domníváme se však, že jednotlivé banky mohou zákaz vymáhání sdružených produktů chápat různě (v závislosti na struktuře jejich produktů nebo podpoře bankovního systému) a dohody o politice proti vymáhání sdružených produktů na českém trhu lze těžko dosáhnout.

## Dodržování evropských standardů

Česká bankovní asociace podpořila dodržování Code of Conduct v oblasti hypoték. Je potřeba jej ale co nejrychleji uvést do praxe. ČBA by měla vedle harmonogramu zveřejnit také mechanismus kontroly dodržování těchto pravidel, a to po konzultaci se spotřebitelskými organizacemi a regulátory.

**69. otázka:** Souhlasíte s tím, že by měl být Code of Conduct v oblasti hypoték zaveden do praxe do konce roku 2005?

Citibank a.s.: Tuto otázku nejsme schopni kvalifikovaně zodpovědět, protože nejsme hypoteční bankou.

**70. otázka:** Doporučujete, aby byla stanovena stejná pravidla pro hypotéky a pro úvěry ze stavebního spoření?

Citibank a.s.: Tuto otázku nejsme schopni kvalifikovaně zodpovědět, protože nejsme hypoteční bankou ani neposkytujeme úvěry ze stavebního spoření.

## Pravidla pro ochranu držitelů platebních karet

Česká republika je jednou z mála zemí, ve které se banky odchylují od evropských vzorových podmínek pro transakce prováděné elektronickými platebními prostředky. V zájmu ochrany klientů a zavádění standardního prostředí by bylo účelné tyto vzorové podmínky plně akceptovat a aplikovat i na českém trhu.

**71. otázka:** Souhlasíte s tím, že by měly být tyto evropské vzorové podmínky aplikovány v České republice do konce roku 2005?

Citibank a.s.: Ne. Dle našich informací nejsou vzorové podmínky pro transakce prováděné elektronickými platebními prostředky v současnosti upraveny žádným ne/přímo závazným předpisem EU (směrnicí ani nařízením), jedná se o pouhá doporučení. Pokud by takový předpis existoval, Česká republika by jej bývala měla transponovat do národní legislativy v rámci harmonizačního procesu v době do přistoupení k EU. Pokud jde o platební prostředky, jediným regulačním předpisem, který byl přijat, je Zákon o platebním styku, na jehož základě Česká národní banka formou úředního sdělení vydala Vzorové obchodní podmínky pro vydávání a užívání elektronických platebních prostředků a jehož požadavky v plném rozsahu plníme tím, že sdělujeme obsah odchylek svých podmínek oproti Vzorovým obchodním podmínkám pro vydávání a užívání elektronických platebních prostředků.

**72. otázka:** Souhlasíte s vytvořením jednotného telefonního čísla pro nahlášení ztráty platební karty?

Citibank a.s.: Ne, poněvadž ztracenou, popř. odcizenou platební kartu, jež je majetkem banky, která ji vydala, musí tato nahlásit příslušné karetní asociaci v souladu s licenční smlouvou uzavřenou mezi bankou a karetní asociací. Jednotné telefonní číslo by vyžadovalo dodatečné náklady na technologickou infrastrukturu, jež by banky v konečném důsledku přenesly na klienty.

**73. otázka:** Souhlasíte s tím, aby vytvoření a fungování jednotného telefonního čísla pro nahlášení ztráty platební karty navrhla ČBA, a dále zajistila informování klientů?  
Citibank a.s.: Ne, protože tato úloha není v souladu se stávajícím statutem ČBA.

### **Zřízení institutu finančního ombudsmana**

Pro srovnání postavení klientů vůči finančním institucím doporučujeme rozšířit a posílit pravomoci finančního arbitra tak, aby mohl rozhodovat širší škálu sporů mezi klienty a finančními institucemi a aby zároveň mohl stanovovat standardy pro informování klientů a další povinnosti chování finančních institucí vůči klientům.

**74. otázka:** Souhlasíte s tím, aby v České republice vznikl finanční ombudsman, který by rozhodoval spory klientů a finančních institucí podobně, jako řeší spory v některých oblastech bankovníctví finanční arbitr?

Citibank a.s.: Nevylučujeme možnost zřízení obdobného orgánu pro řešení drobných sporů, avšak zřízení takovéto formální instituce překračuje hranice bankovního odvětví co do obecné soudní příslušnosti ve věcech právních vztahů založených smlouvou dle příslušných ustanovení obchodního/občanského práva.

**75. otázka:** Souhlasíte s tím, aby finanční ombudsman mohl stanovovat standardy pro informování klientů a další povinnosti chování finančních institucí vůči klientům?

Citibank a.s.: Nevylučujeme možnost zřízení případného konzultačního orgánu, nicméně by mohlo dojít ke střetu s regulačními požadavky závazných předpisů vydaných příslušnými regulátory (zejména ČNB) nebo dozorovými orgány.

**76. otázka:** Pokud ne, kdo by měl tato pravidla stanovovat?

Citibank a.s.: Regulační nebo dozorové orgány.

### **Informování o stížnostech klientů**

Finanční arbitr bude mít povinnost pravidelně informovat o konkrétních stížnostech, které řešil, způsobu jejich řešení a podobně tak, aby existoval přehled o jeho činnosti a klienti mohli získat informaci o konkrétní náplni činnosti finančního arbitra.

**77. otázka:** Souhlasíte s výše popsáním rozšířením informační povinnosti finančního arbitra vůči veřejnosti?

Citibank a.s.: Ano.

### **Podpora využívání bankovních služeb a platby státním orgánům**

Vzhledem k tomu, že stát má zájem snižovat náklady všech stran na povinné platby (úhrady daní, cel a jiných poplatků, odvody na sociální zabezpečení a zdravotní pojištění), doporučujeme, aby převody peněz za tyto povinné platby byly zpoplatněny pouze na úrovni nákladů. Osvobození by se netýkalo vkladů hotovosti na účty

příslušných institucí. Smyslem tohoto opatření je podpořit využívání bankovních služeb zejména malými a středními podniky.

**78. otázka:** Souhlasíte s výše uvedeným doporučením?

Citibank a.s.: Ne. Finanční úlevy ve formě osvobození plateb soukromého sektoru státní správě od poplatků by pro banky znamenaly náklady, které by musely být kompenzovány jinde. Zde se nemůžeme než odvolat na stanovisko, které k této otázce vydala ČNB.

**79. otázka:** Jaké překážky vidíte při jeho implementaci?

Citibank a.s.: Omezení poplatků a nákladů na modernizaci technologické infrastruktury by nakonec banky přeúčtovaly klientům u jiných transakcí.

### **Neúčtování poplatku za neuznanou reklamaci**

Některé banky si účtují různé poplatky za neuznanou reklamaci služby. Vzhledem k nízkému povědomí spotřebitelů o jejich právech v bankovních službách a možnosti obrátit se ve vybraných případech na finančního arbitra až v případě zamítnuté reklamace pouze v případech reklamací vyplývajících z platebního styku, je prakticky omezena možnost spotřebitelů domáhat se jednoduše a rychle svých práv s výjimkou žalob k soudu, což však není optimálním řešením.

**80. otázka:** Souhlasíte se zrušením účtování poplatku za neuznanou reklamaci?

Citibank a.s.: Ano, Citibank a.s. již poplatek za neoprávněnou reklamaci u retailových klientů zrušila.

**81. otázka:** Jaké překážky vidíte při implementaci tohoto doporučení?

Citibank a.s.: nerelevantní

### **Zvýšení povědomí klientů o zpracovávaných osobních údajích**

Banky disponují o spotřebitelích velkým množstvím senzitivních osobních údajů. Mnozí klienti si ani zdaleka neuvědomují, jaké všechny údaje o nich banka zpracovává a jakým způsobem s nimi nakládá. Banky by měly systematicky informovat klienta o nakládání s jeho osobními údaji a způsobu jejich ochrany.

**82. otázka:** Jaká pravidla navrhuje pro informování klientů zavést?

Citibank a.s.: Domníváme se, že tato pravidla pro informování klientů jsou již součástí platné právní úpravy obsažené v Zákonu o bankách a v Zákonu o ochraně osobních údajů.

**83. otázka:** Měla by být příslušná pravidla stanovena právním předpisem nebo samoregulačními pravidly?

Citibank a.s.: Domníváme se, že tato pravidla pro informování klientů jsou již součástí platné právní úpravy obsažené v Zákonu o bankách a v Zákonu o ochraně osobních údajů.

**84. otázka:** Mělo by být právo klienta na informaci o nakládání s jeho osobními daty a jejich a ochraně součástí Kodexu práv klienta?

Citibank a.s.: Každý klient má právo na informaci o nakládání s jeho osobními daty a my se domníváme, že tato práva jsou již dostatečně zakotvena v platné legislativě.

### Srovnání regulatorních podmínek v jednotlivých sektorech

Řada bank i představitelé ČBA při diskusi o podmínkách působení v bankovním sektoru poukazovali na nevyváženost regulatorních pravidel v různých segmentech finančního trhu. Ministerstvo financí má zájem na sjednocení pravidel a vytvoření rovných podmínek pro podnikání v celém sektoru finančních služeb.

**85. otázka:** Souhlasíte s tím, aby ČBA vypracovala analýzu údajně nerovných podmínek pro působení bank v jednotlivých segmentech finančního trhu a navrhla vhodné řešení?

Citibank a.s.: Tuto iniciativu vítáme; domníváme se, že jednotná regulace je vhodným námětem pro legislativní iniciativu. ČBA má vzhledem ke svému stávajícímu postavení pouze konzultační mandát.

### Dlouhodobá pracovní skupina pro bankovní služby

Vytvořená pracovní skupina pro bankovní služby zahrnující zejména zástupce bankovního sektoru, spotřebitelů, Ministerstva financí ČR a relevantních dozorových orgánů by se měla scházet dlouhodobě podle potřeby, minimálně však čtvrtletně, pod patronací Ministerstva financí ČR, a řešit problémy, které budou v bankovním sektoru vyvstávat, a přispívat ke zvýšení znalosti spotřebitelů o využívání bankovních služeb.

**86. otázka:** Souhlasíte s tím, aby Expertní skupina pro bankovníctví pracovala i nadále?

Citibank a.s.: Ne, protože v závěru se na ní podílí pouze Ministerstvo financí ČR a spotřebitelské organizace. Navrhujeme vytvoření pracovní skupiny pro bankovníctví, v níž by byly zastoupeny jak banky, tak spotřebitelé, a jejímž hlavním úkolem by bylo provést kvalifikovaný průzkum trhu. Výsledky takového průzkumu by měly být zveřejněny a měly by být volně dostupné všem členům skupiny. Domníváme se, že by na bankovním trhu neměly být činěny žádné ukvapené změny, dokud nebude takový průzkum proveden a dokud nebudou známy jeho výsledky. Veškeré takové změny by měly vycházet z návrhu předloženého pracovní skupinou.

**87. otázka:** Jste ochotni jako členové ČBA poskytnout pracovníkům ČBA dostatečný mandát pro jednání v rámci Expertní skupiny?

Citibank a.s.: Ne. Takováto činnost by mohla být v rozporu s pravidly hospodářské soutěže, protože Úřad pro ochranu hospodářské soutěže výslovně nepovolil účast ČBA v Expertní skupině Ministerstva financí ČR pro bankovníctví.

**88. otázka:** Jste ochotni respektovat a naplňovat dohody, které v rámci Expertní skupiny učiní zástupci ČBA?

Citibank a.s.: Ne bez znalosti příslušných dohod. Bankovníctví podléhá regulaci příslušnými regulačními, dozorovými orgány a platné legislativní úpravě a ČBA se navíc neúčastní Pracovní skupiny Ministerstva financí ČR pro bankovníctví. Jsme ochotni respektovat dohody učiněné v rámci pracovní skupiny, v níž budou zastoupeny všechny banky působící na českém trhu.