

Komerční banka

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

Na tuto otázku neexistuje jednoznačná odpověď. Domníváme se však, že stát by měl stanovit obecná pravidla ochrany spotřebitelů ve formě právních předpisů (které ostatně existují) a že ochrana práv spotřebitele by měla být vyvážená ve všech sektorech ekonomiky. Pokud jde o návrhy v konzultačním materiálu uvedené, některé lze řešit samoregulací, jiné nikoliv. Samoregulace je totiž účinná v případech, kdy samoregulující se skupina subjektů bude přesvědčena, že tento postup má smysl. Vzhledem k tomu, že zástupci KB a dalších bank neměli příležitost s autory návrhů jednat, neměli možnost vyslechnout jejich argumenty, nejsou o prospěšnosti změn v řadě případů přesvědčeni.

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

Česká bankovní asociace (dále jen „ČBA“) je do jisté míry samoregulační institucí. Nicméně na základě svého statutu nemůže hrát plnohodnotnou roli samoregulující organizace a to především z těchto důvodů:

- členství v ČBA je dobrovolné;
- vydávané standardy mají pouze doporučující charakter a nemohou být ČBA vynucovány;
- ČBA nemá věcné a finanční předpoklady pro provádění kontrol a pro případné vynucování vydávaných standardů.

Domníváme se však, že členové ČBA považují její postavení za odpovídající potřebám.

Nenavrhuje žádnou jinou instituci, která by mohla samoregulační roli sehrát.

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

MF ČR bezpochyby nalezne konkrétní inspiraci v jiných zemích Evropské unie. Jak jsme uvedli výše, ČBA, podle našeho názoru, nemá mandát a předpoklady pro zavedení takového mechanismu.

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?

Pokud se MF ČR domnívá, že existuje po takovém projektu poptávka, pak jistě souhlasíme. Jeho organizace by měla být zaštitěna státem. KB je případně připravena tento projekt podpořit odborně. Zároveň doporučujeme získat zkušenosti z obdobných projektů u nás i v zahraničí. Pokud je nám známo, podobný vzdělávací program pro širokou veřejnost organizovala Komise pro cenné papíry pro oblast investičních služeb. Pouze pro informaci uvádíme, že již dnes KB např. financuje vzdělávací program pro širokou veřejnost na TV Prima týkající se úvěrů na bytové potřeby.

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

Domníváme se, že pokud má MF ČR zájem o vzdělávání široké veřejnosti, měl by stát zajistit i financování. Alternativně se může stát pokusit získat prostředky ze strukturálních fondů EU v rámci operačního programu pro rozvoj lidských zdrojů.

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

Ano, je to jedna z možností. Avšak při využívání speciálních fondů či nadací je nutné zajistit řádný dohled nad efektivním využíváním takových prostředků.

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

Domníváme se, že zastoupení by mohli být např. zástupci školství, finančního sektoru, spotřebitelských organizací a státu.

- 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?

Pokud se stát rozhodne financovat vzdělávací projekt, pak jeho součástí mohou být i vzdělávací materiály. KB je připravena, v případě žádosti ze strany státu, poskytnout k jejich návrhům odborné připomínky.

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

Integrace do osnov škol je věcí Ministerstva školství, příp. jednotlivých škol. K tomuto záměru však nemáme námitek.

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 setříděny 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?

Ano, souhlasíme s tím, aby se banky v rámci ČBA pokusily o vytvoření jednotné terminologie. Při pracích však bude muset brát zřetel na fakt, že přílišná unifikace terminologie by mohla ovlivnit soutěž na bankovním trhu. Pokud jde o předložení k veřejné diskusi, bude nutné dohodnout pravidla takové veřejné diskuse.

Sjednocená terminologie by měla být využívána především v sazebníku banky a jiných informacích pro klienty. V této souvislosti upozorníme, že sjednocení terminologie u určitých operací neznamená, že banky budou mít stejné parametry operací, lhůty pro jejich zpracování a shodnou kvalitu poskytování služeb.

Dále připomínáme, že jednotná terminologie neexistuje ani na úrovni EU. Pro úspěch záměru bude tedy klíčový výběr operací. Domníváme se, že „slovník“ by mohl postihovat pouze základní typy nebo druhy operací, nikoliv jejich sofistikovanější kombinace, navíc začleněné do nově vyvíjených a nasazovaných produktů a služeb.

Kategoricky odmítáme sjednocování názvů komplexních produktů. Sjednocení může být zcela zavádějící, protože ve snaze získat konkurenční výhodu se banky snaží připravit takové produkty a služby, které jsou svým způsobem unikátní a umožňují jim oslovit určitou část klientů.

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

Termín považujeme za nereálný, pokud má být výsledek práce přijatelný pro širokou bankovní komunitu. Stanovení konkrétního termínu musí být výsledkem diskuse v rámci ČBA.

- 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?

S navrhovanou rolí ČBA při analýze odchylek ceníků nesouhlasíme. Přizpůsobení svých ceníků případnému návrhu jednotné terminologie bude analyzováno a provedeno jednotlivými bankami, nikoliv ČBA. Navržené termíny pro samotnou analýzu odchylek a zavedení jednotné terminologie jsou příliš krátké a to i s ohledem na to, že přejmenování položek v ceníku vyvolá zřejmě nutnost odpovídajícím způsobem upravit i informační systémy bank. Konkrétní realistické termíny však musí být stanoveny jednotlivými bankami.

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

Budou-li doporučení k terminologii ceníků a ke struktuře ceníků (pojem struktura ceníků se neobjevuje v předchozích otázkách) v praxi realizovatelná (bez zásadních nákladů), pak jsme k úpravě ochotni přistoupit v zájmu vyšší transparentnosti. KB však nebyla informována, jaké úpravy ve struktuře sazebníku má MF ČR na mysli a k dispozici nemáme ani informace o inspirativní době uplatňované v zemích EU.

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?

Struktura poplatků a používaná terminologie transakcí platebního styku (hotovostního i bezhotovostního) byla v českých bankách zavedena v 90. letech, před jejich privatizací. KB je připravena v zájmu zvyšování svých služeb pokračovat v úpravách, které zvýší transparentnost jejich služeb. KB bude takovéto změny realizovat v termínech a za podmínek, kdy řádně ošetří příslušná operační rizika banky a zachová hladký chod platebního

styku pro občanskou a firemní klientelu KB. Termín prosinec 2005 je nereálný. Zástupci KB jsou připraveni vysvětlit podmínky, náklady a časové lhůty obdobných změn informačních systémů KB.

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?

Ano, s návrhem souhlasíme.

- 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?

S návrhem nesouhlasíme. Není nám znám precedens z jiných sektorů. Konečně, ani např. státem vlastněná Česká pošta či státní správa nezveřejňují kompletní historické ceníky v oblasti poplatků. Historické ceníky však může zveřejňovat subjekt, který bude provozovat databázi ceníků – viz. odpověď na otázku č. 19.

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

KB je schopna zajistit volně zpřístupnění aktuálního komplexního ceníku na pobočkách v požadovaném termínu. Pro zveřejnění komplexního aktuálního ceníku na internetu je nutný delší termín. V případě historických ceníků odkazujeme na naše vyjádření k otázce č. 16.

Pozn.: V současnosti klient vždy zdarma při uzavření smlouvy a na vyžádání obdrží na každé pobočce banky, velmi podrobný výňatek sazebníku týkající se služeb a produktů, které čerpá. Tyto výňatky jsou rovněž zveřejněny na internetu. Je pravdou, že např. občanský klient neobdrží komplexní informaci o položkách služeb pro podnikatele nebo o produktech, které nečerpá. Hlavním důvodem je relevance takovýchto informací a náklady na tisk kompletních sazebníků. Podle našich informací přístup KB odpovídá zvyklostem v zemích EU.

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

Dospěli jsme k názoru, že by tuto roli neměla hrát ČBA. Je věcí MF ČR navrhnout jiný vhodný subjekt pro koordinaci jednotných pravidel pro přístupnost ceníků v souladu s principy hospodářské soutěže.

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?

ČBA nemůže navrhovat organizaci a funkčnost databáze. Naopak, není důvod, proč by takovou databázi nemohlo zřídit MF ČR nebo spotřebitelské organizace, pokud to považují za přínosné. KB má pochybnosti o účelnosti takového kroku, jestliže jsou ceníky bank přístupné na internetu.

Při zavádění vidíme tyto hlavní problémy:

- vystavovatel bude muset nést právní záruky za správnost a aktuálnost vystavených ceníků;
- aktuálně platný ceník nesmí být zaměňován s budoucím stavem ceníků (při jejich publikaci i v předstihu);
- není jasné, kdo stanoví jednotný formát ceníku;
- jednotný formát ceníků může být zdrojem nepřehlednosti, možných nepřesností a v důsledku toho rizik velkých nedorozumění a dezinformací.

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?

Odkazujeme na naše vyjádření k otázce č. 19.

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

Předpokládáme, že dlouhodobé řešení a prezentace aktuálních dat budou zajištěny subjektem zodpovědným za provozování databáze – viz. odpověď na otázku č. 19. Při řešení této otázky předpokládáme iniciativu MF ČR.

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?

Ne, nesouhlasíme. Neznáme období takového požadavku z jiných zemí nebo jiných oborů.

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

Odkazujeme na naše vyjádření k otázce č. 22.

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

Odkazujeme na naše vyjádření k otázce č. 22.

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?

Ano, tento požadavek je pro KB realizovatelný.

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?

Domníváme se, že lhůta 1 měsíce je optimální.

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

Souhlasíme s vytvořením minimálního standardu, avšak dospěli jsme k závěru, že pro ČBA není role zpracovatele minimálního standardu vhodná.

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?

Ano, domníváme se, že požadavek je splnitelný. Zvýhodnění se však bude vztahovat jen na ty klienty, kteří používají službu, u níž se poplatek změnil. Dále navrhuje stanovit lhůtu pro bezplatné rozvázání vztahu na 2 měsíce od vyhlášení změny (t.j. 1 měsíc od účinnosti změny).

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

Ano, jsme ochotni neúčtovat poplatky za zrušení účtu a produktů souvisejících přímo s běžným účtem. Navíc jsme jako jedna z prvních bank zrušili poplatek za zrušení účtu již v únoru 2004.

- 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?

Ano, souhlasíme s vypracováním minimálních standardů, pokud se na nich dohodnou všechny banky. Termín považujeme za nereálný.

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?

Dle našeho názoru požadavek na zavedení kalkulačky logicky navazuje na službu zveřejňování ceníků všech bank (viz. č. 19). Pokud jde o konkrétní dopady cenových změn, informace jsou již dnes dostupné. KB např. poskytuje tyto informace klientům na každé pobočce. K dispozici budou tyto informace i na infolince KB (bezplatná linka) .

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

Odkazujeme na naše vyjádření k otázce č. 30.

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

Ano, jsme ochotni pravidla dodržovat. Kvalita a transparentnost jsou základními obchodními atributy strategie KB. Naplňování těchto pravidel a souvisejících podmínek běžně dodržuje KB i dnes, budou-li stanovena nová pravidla, KB je bude dodržovat. Termín implementace však závisí na konkrétním posouzení nároků na implementaci návrhů .

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?

Ano, v principu považujeme tento návrh za akceptovatelný.

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

Domníváme se, že u komplexních produktů, které jsou nabízeny retailovým klientům. KB již dnes poskytuje tzv. produktové letáky podrobně a srozumitelně popisující jednotlivé produkty pro detail, a proto bychom neměli mít problém s přijetím minimálních standardů u těchto typů produktů.

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?

S návrhem nesouhlasíme, neboť nám není prozatím příliš jasné, co by bylo náplní a přínosem Kodexu práv klienta. Jakýkoliv multilaterální kodex navíc negarantuje kvalitu služeb. KB se domnívá, že práva a povinnosti smluvních stran jsou jednak upraveny právními předpisy ČR (např. Občanským zákoníkem), jednak jsou předmětem dvoustranných smluvních ujednání a garantované kvality služeb jako součásti přístupu ke klientovi ze strany jednotlivých bank. KB přijala začátkem tohoto roku vlastní Chartu kvality. Nevyhýbáme se však další diskusi, která nás přesvědčí o účelnosti Kodexu.

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?

Viz. stanovisko k otázce 36. Upozorňujeme, že pravidla pro reklamu investičních služeb stanoví a jejich dodržování prověřuje Komise pro cenné papíry.

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).

Viz. stanovisko k otázce 36.

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?

Viz. stanovisko k otázce 36.

Definice propočetů 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?

Domníváme se, že ukazatele by měl zpravidla stanovit regulátor, nicméně nelze vyloučit, že ČBA bude mít zájem v některých případech vyvinout iniciativu .

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

Navrhujeme stanovit ukazatel RPSN u hypotéčních úvěrů, příp. dalších úvěrových produktů.
Pozn.: RPSN se stanovují již dnes u spotřebních úvěrů v souladu se zákonem o spotřebitelských úvěrech. Komerční banky samy projednávají v rámci ČBA metodiku stanovení RPSN u hypotéčních úvěrů.

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?

Veškeré investiční služby (z výše uvedeného textu dovozujeme, že požadavek na srovnání podmínek pro informování se týká především jich) jsou regulovány. Je věcí regulátora, zda bude požadovat změny v této oblasti. Domníváme se však, že současná regulace je dostatečná. Navíc uvedený příklad termínovaných vkladů s výnosem navázaným například na index určitého trhu není, podle našeho názoru, ani většinou bank nabízen pro masový trh občanů.

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

Odkazujeme na naše vyjádření k otázce č. 42.

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

Srovnávací analýzu by měl vypracovat regulátor, ČBA se však na ní může podílet. V této souvislosti upozorňujeme, že výše uvedené produkty mnohdy nejsou produkty bank. Ty obvykle jejich prodej pouze zprostředkovávají. Proto by se do přípravy měly zapojit jiné finanční instituce (např. investiční společnosti).

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?

KB takto pojatý výstupní servis zásadně odmítá. Návrh popírá princip zodpovědnosti občanů za svůj majetek a své uzavřené smluvní závazky. Pokud odhlédneme od právních problémů povinného přestupního servisu, které mohou vzniknout mezi klienty a bankami, pak lze konstatovat, že půjde o novou, administrativně náročnou službu. Proto by tato služba měla být placená.

Současně upozorňujeme, že zavedením povinného přestupního servisu se zvýší riziko podvodných pokusů o převody účtů. Z těchto důvodů lze předpokládat, že řada klientů bank zmíněnou "službu" z důvodu bezpečí svých prostředků à priori své bance zakáže.

Za KB navrhujeme v této oblasti vytvoření „výstupního formuláře“, jakéhosi „Vademecum“, který by klientovi poskytl nutné výstupní informace. Toto „Vademecum“ by mu rovněž poskytlo přehled produktů, které u původní banky využíval, což by umožnilo jednoduše nakoupit obdobné produkty u nové banky.

46. otázka: Souhlasíte s tím, aby ČBA připravila do konce září 2005 analýzu legislativních a technických překážek zavedení Pravidel pro

postup při změně banky?

Dospěli jsme k závěru, že by tuto analýzu nepřipravila 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?

Nesouhlasíme s návrhem MF ČR a odkazujeme na naše vyjádření k otázce č. 45.

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

Nesouhlasíme s návrhem MF ČR a odkazujeme na naše vyjádření k otázce č. 45.

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 výstupní 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?

Klient tuto informaci zjistí z příloženého ceníku, a to již při podpisu smlouvy.

50. otázka: Souhlasíte s tím, aby byla pravidla pro transparentnost poplatků při rušení účtu upravena v Pravidlech pro změnu účtu?

Souhlasíme s tím, že budou upravena pravidla pro transparentnost poplatků při rušení účtu. Tato Pravidla mohou být součástí Pravidel pro změnu účtu.

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?

Požadavek na vypořádání pohledávek mezi starou a novou bankou odmítáme. KB uplatňuje 45denní lhůtu v případě platebních karet, zatímco mezinárodní standardy karetních asociací vyžadují lhůtu 60 dnů. Po uvedené 45denní dobu musí účet u KB zůstat aktivní. Trváme na tom, že případné pohledávky budou řešeny s klientem, nikoliv s novou bankou. KB je ovšem připravena zvážit nevybírání poplatků za vedení účtu po dobu 45 dnů. Opakovaně zásadně nesouhlasíme, aby klient přenášel rizika jeho finančních závazků na banky.

Pozn.: Domníváme se, že v textu se mylně hovoří o „nárocích klienta“, při čemž se mají na mysli „závazky klienta“. Aktiva (nároky) klienta může stará banka vypořádat okamžitě, ale pohledávky za klientem nikoliv. Navíc záruku by musela vystavit nová banka, která nemusí být vždy ochotna se tímto způsobem zavázat.

52. otázka: Jaké další možnosti pro urychlení změny navrhuje?

Nenavrhujeme další možnosti.

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 zvážila vypsání grantu na možnosti a náklady zavedení přenositelnosti

čísla účtu v České republice. Podporujete toto doporučení?

Zásadně odmítáme zavedení tzv. přenositelnosti čísla účtu. Podle našich odhadů a vnitřních analýz by šlo pouze o zanedbatelný počet klientů, kteří by přenositelnosti čísla reálně využili. To znamená, že valná většina klientů by na výše uvedenou malou skupinu klientů doplácela.

Úvahy o jednotném a přenositelném čísle účtů se objevily i na úrovni Evropské unie a právě s ohledem na vysoké náklady a sporný efekt pro klienty bylo od realizace tohoto záměru upuštěno. Nelze samozřejmě vyloučit, že se orgány Evropské unie k této myšlence opět po určitém čase vrátí, ale v současné době tomu tak podle našich informací není.

V případě, že bychom chtěli předběhnout vývoj v EU, relativně malý lokální český trh by byl vystaven zbytečnému riziku případné opakované vysoké investice v této oblasti. Budoucí eventuální opatření Evropské unie by totiž nemusela být totožná s českým řešením.

Navíc, vzhledem k tomu, že v rámci evropského prostoru je nutné používat IBAN, čeští klienti by takto byli vyřazeni z evropského platebního styku.

Pokud by převoditelnost čísla měla být realizována, musely by banky sjednotit formát čísla, zavést jednotnou databázi čísel a všechny klientské účty přečíslovat (odhadujeme, že by šlo o více než 10 milionů účtů). Tento krok by přinesl významné náklady kromě bank i samotným klientům (změny formulářů, razítek, propagačních materiálů apod.). Na obrovské zmatky v celém zúčtovacím systému ekonomiky lépe ani nepomyslet. Dále není zcela jasné, jak by byla řešena situace, kdy jeden klient má více účtů ve více bankách. Při podrobné analýze nalezneme jistě řadu dalších problémů.

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?

Ano, jsme ochotni takovouto garanci poskytnout a následně i dodržovat. Tento přístup je již součástí cenové politiky KB.

55. otázka: Měl by být tento závazek součástí Kodexu práv klienta?

Viz. naše stanovisko k otázce č. 36.

Výpisy z účtů – způsob zasilání

Klienti ve veřejné diskusi požadovali, aby jim banky umožnily zvolit si zasílání výpisů poštou pouze jednou na konci roku a v průběhu roku využívat internetového bankovníctví či nabídnout zasílání také v elektronické podobě (například ve formátu pdf). Zároveň požadovali způsob zasílání 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 zasílání průběžných výpisů?

Souhlasíme jen částečně. Nabídka takové služby by měla být věcí rozhodnutí jednotlivých bank, neboť praktická realizovatelnost je závislá na technických možnostech informačních systémů. Klient KB si již dnes může zvolit typ běžného účtu s ročním výpisem. Uživatel internetového bankovníctví může automaticky využívat i elektronické výpisy z účtů (stažením prostřednictvím internetu). Většina zákazníků KB dnes využívá jiné komunikační kanály než internetové bankovníctví. Proto se domníváme, že skutečný zájem o využívání internetu nebo elektronické pošty jako formy zasílání výpisů, nebude v dohledném budoucnu velký.

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

Zavedení elektronických výpisů musí především umožňovat informační systémy jednotlivých bank. Upozorňujeme, že podle mezinárodních pravidel pro platební karty jsme povinni do 30 dnů po skončení měsíce informovat klienta o jeho transakcích s platebními kartami z důvodů nároků na reklamaci a z důvodů bezpečnostních. Pokud jde o formáty, lze uvažovat o textovém (KB již dnes poskytuje) a PDF formátu.

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

Pokud si klient zvolí vybraný typ běžného účtu, pak je možné promítnout úspory na tisk a poštovné do nižších poplatků.

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?

Při rozesílání reklam na produkty KB a spolupracujících společností respektujeme souhlas klienta se zpracováním údajů pro účely nabízení obchodu a služeb dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Pokud klient není spokojen s tím, že obdržel reklamu na produkty, může písemně kontaktovat „domovskou“ pobočku se žádostí o vyřazení ze zasílání takovýchto nabídek. KB má k dispozici informační systém, který tyto požadavky klientů zohledňuje.

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

Viz. naše stanovisko k otázce č. 59.

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)?

KB s tímto návrhem nesouhlasí. Již dnes existují dostatečné právní nástroje k omezení klamavé reklamy, které by měly být a jsou využívány. Pravidla na reklamu investičních služeb jsou již dnes regulována právními předpisy pro oblast podnikání na kapitálovém trhu (obsahují i varování před výše uvedeným investičním rizikem). Obdobně je tomu i u spotřebitelských úvěrů (zákon č.321/2001, o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru). Problém je tedy spíše ve vynucování existujících právních předpisů regulátory a kontrolními institucemi, než v zavádění nových instrumentů.

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

Viz. odpověď na otázku č. 61.

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

Viz. odpověď na otázku č. 61.

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

Viz. odpověď na otázku č. 36.

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?

Ano, souhlasíme. Ostatně, pravidla řešící tento požadavek jsou již připravována v rámci ČBA.

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

Tyto produkty by měly být do RPSN započteny. Konkrétní způsob započtení bude stanoven v pravidlech ČBA.

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

KB nevynucuje doplňkové smlouvy. Klienti vstupují do smluvního vztahu s KB dobrovolně. Klient může před podpisem smlouvy posoudit, zda mu podmínky nabízené KB pro určitý produkt vyhovují anebo ne.

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

Viz. odpověď na otázku č. 61.

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?

Souhlasíme s přijetím tzv. Code of Conduct for housing loans jako standardu ČBA. Tento kodex byl navržen Evropskou bankovní federací a je nyní projednáván v rámci ČBA. Věříme, že v rámci ČBA bude přijat do konce roku. Termín jeho implementace v bankách je závislý na jejich technických a kapacitních možnostech. V KB tento termín zatím nebyl stanoven.

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

Ano, doporučujeme stanovení stejných pravidel. Code of Conduct se ostatně vztahuje na oba typy úvěrů.

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?

Otázka je položena zavádějícím způsobem. Valnou většinu požadavků mezinárodně platných vzorových podmínek pro vydávání a užívání elektronických platebních prostředků banky totiž již přijaly. Avšak nesouhlasíme s plným přijetím těchto vzorových podmínek. KB se nezříká odpovědnosti za řešení skutečného zneužití platební karty druhou osobou, využívá však standardní procedury reklamací transakcí platební kartou dle pravidel mezinárodních karetních asociací. Podmínky, které KB stanovuje pro oblast reklamací (např. při ztrátě karty), reflektuje rizikovost českého trhu (tj. tendence v chování řady spotřebitelů, vymahatelnost pohledávek) a následné náklady na krytí ztrát z podvodných operací s kartami. Dále je jistě oprávněné požadovat po bance, aby byla odpovědna za provoz své sítě zařízení pro přijímání platebních karet (ATM, POS). Nemůže však na ni být převedena odpovědnost za sítě těchto zařízení, které spravují jiné subjekty. Z tohoto důvodu KB neakceptovala navrhované ustanovení Vzorových podmínek ČNB, dle kterých by banka byla vždy odpovědna za nefunkčnost jakýchkoli systémů v ČR i v zahraničí (včetně komunikačních), které jsou mimo jakoukoli kontrolu banky, a za všechny nerealizované transakce by byla tudíž plně zodpovědná.

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

V zásadě lze souhlasit. Je však nutné prověřit technickou realizovatelnost a náklady takového projektu. Domníváme se, že návrh by musel předpokládat vytvoření jednotného IVR systému, který by zajistil přepnutí klienta na příslušnou banku. Banka v každém případě nezbytně potřebuje osobně hovořit s klientem a zjistit podrobnosti případu. Upozornujeme na skutečnost, že tímto způsobem by mohlo dojít k prodloužení kritické doby do zablokování ztracené/odcizené platební karty a ke zvýšení ceny za hovor ze zahraničí.

- 73. otázka:** Souhlasíte s tím, aby vytvoření a fungování jednotného telefonního čísla pro nahlášení ztráty platební karty navrhla ČBA, a dále zajistila informování klientů?

Dospěli jsme k závěru, že tato role není vhodná pro 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?

S vytvořením takového institutu nesouhlasíme, neboť nevidíme přínos pro spotřebitele. Nebyl nám předložen návrh principů fungování této instituce k případnému hlubšímu posouzení. Návrh zřejmě vychází z toho, že v České republice nefunguje standardní právní a tržní prostředí, které zajišťuje formální i neformální ochranu klientů. V této souvislosti upozorňujeme, že KB má vlastního nezávislého ombudsmana řešícího spory klientů s KB v rámci stanovených pravidel.

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

S návrhem nesouhlasíme, což ostatně vyplývá i z odpovědi na otázku č. 74. Pokud by finanční ombudsman měl stanovovat standardy pro informování klientů a zároveň by je i vynucoval, existoval by tu zjevný konflikt zájmů. Podle našeho názoru nelze zaměňovat roli regulátora, který kontroluje dodržování jím stanovených pravidel (např. ČNB, KCP), ale neřeší spory spotřebitele s bankami, s rolí „soudce“ sporů mezi spotřebiteli a bankami (tj. finančního ombudsmana).

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

Pravidla může stanovovat regulátor, který k tomu bude určen.

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 popsaným rozšířením informační povinnosti finančního arbitra vůči veřejnosti?

Je věcí státu, aby posoudil účelnost rozšíření povinností finančního arbitra. Avšak údaje prezentované finančním arbitrem musí být objektivní a musí být dán i prostor pro vyjádření bank k jednotlivým případům. Již dnes existují případy, kdy rozhodnutí finančního arbitra je následně přezkoumáváno soudem.

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?

S návrhem nesouhlasíme. Takové opatření by, podle našeho názoru, bylo netržní a diskriminační pro bankovní sektor a tím i protiprávní.

79. otázka: Jaké překážky vidíte při jeho implementaci?

Odkazujeme na naše vyjádření k otázce č. 78.

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?

Ano, souhlasíme. Poplatek za neuznanou reklamaci totiž neúčtujeme a v minulosti jsme ho ani nikdy neúčtovali.

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

Odkazujeme na naše vyjádření výše k otázce č. 80.

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?

KB dodržuje právní předpisy v této oblasti. Pravidla stanovená zákonem 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, jsou dle našeho názoru, dostatečná.

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

Domníváme se, že by tato pravidla měla být stanovena zákonem.

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

Domníváme se, že práva klientů v této oblasti jsou již dostatečně stanovena právními předpisy – viz. odpověď na otázku č. 82. Dále odkazujeme na naši odpověď k otázce č. 36.

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?

Pokud bude mít vedení ČBA zájem a zdroje k vypracování analýzy, tak souhlasíme. Takovou analýzu může zpracovat i MF ČR či jiný státní orgán. Návrh vhodného řešení je, podle našeho názoru, úkolem MF ČR.

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?

Je věcí MF ČR, aby posoudilo účelnost Expertní skupiny pro bankovníctví. Banky v ní nemají řádné zastoupení, ani možnost vyjádřit své názory a řádně je diskutovat. Proto se ukázalo, že pro bankovní sektor nemá Expertní skupina žádný přínos. Pokud by KB měla fungování Expertní skupiny podpořit, musel by být v jejím rámci veden konstruktivní a vyvážený dialog s přihlédnutím k názoru všech zainteresovaných stran, a to bez ultimát. Jenom za těchto podmínek bude fungování skupiny důvěryhodné a legitimní.

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

Nejsme ochotni poskytnout tento mandát pracovníkům ČBA, ale expertům nominovaným jednotlivými bankami.

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

Pokud budou splněny naše podmínky uvedené v odpovědích na otázky č. 86. a č. 87, pak jsme připraveni tyto dohody respektovat.