

Raiffeisenbank

Obecné principy změn

Ministerstvo financí podporuje ve finančním sektoru kdekoliv, 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?

Ano.

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

Česká bankovní asociace.

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

Stejným způsobem jako doposud monitoruje plnění povinností svých členů.

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?

Ano.

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

Ano, na zásadě proporcionality.

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

Řešení vidíme spíše v projektech ČBA, připravených na základě průzkumu mezi klienty, je to otázka dalších jednání v této oblasti.

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

Viz. předchozí odpověď

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?

Ano, můžeme souhlasit s tím, aby pod patronátem ČBA vznikly obecné vzdělávací brožury k produktům bankovního trhu, které by pak všechny banky měly povinnost distribuovat na svých pobočkách a na internetu. Vedle toho ale musí existovat naprostá volnost bank vytvořit si své letáky popisující výhody právě jejich varianty příslušného obecného produktu. V obsahu těchto vlastních letáků nesmí být ale banky nijak omezeny.

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

Ano.

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?

K této otázce je třeba přistupovat citlivě, aby nedošlo k omezení možnosti konkurenčního odlišení produktů a služeb jednotlivých bank na trhu. U základních bankovních operací si tento postup dovedeme představit, u bankovních produktů již hůře. Některé produkty jsou totiž složeny z několika

částí a museli bychom vždy vyčíslit, jaký je podíl jednotlivých součástí na celkové ceně. To by mnohdy mohlo klienty naopak spíše mást.

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

Konkrétní termíny určené pro ČBA je třeba diskutovat s ostatními bankami na půdě 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?

Konkrétní termíny určené pro ČBA je třeba diskutovat s ostatními bankami na půdě ČBA.

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

Preferujeme samoregulaci.

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?

Preferujeme samoregulaci, nicméně naše banka neúčtuje cenu za účetní položku, pouze za provedenou operaci, tento bod tedy již nyní splňujeme.

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.

- 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?

Záleží na obtížnosti zvoleného technického řešení. 5 let je nicméně neúměrně dlouhá doba. S tím, jak se mění situace na trhu a strategie bank, dochází i ke změně poplatkové politiky. Na internetu by určitá delší doba nebyla problém, na pobočkách by to bylo pracné a nákladné.

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

Viz. předchozí odpověď.

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

Ano.

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?

Ano, preferujeme internet.

- 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?

Konkrétní termíny určené pro ČBA je třeba diskutovat s ostatními bankami na půdě ČBA.

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

Pokud by za tuto problematiku byla ČBA odpovědná, pak stejným způsobem jako doposud monitoruje plnění povinností svých členů.

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?

Jedná se pouze o jiný pohled na otázku č. 16.

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

ČBA.

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

Konkrétní termíny určené pro ČBA je třeba diskutovat s ostatními bankami na půdě ČBA.

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 podepsované smlouvě?

Již dnes jsou ceníky na všech našich pobočkách volně k dispozici, stejně jako na internetu. Nepovažujeme za účelné každému „vnucovat“ ceník, i když ho nechce.

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?

Ano, ale ne informovat všechny klienty písemně. Jednoznačně preferujeme v této záležitosti pobočky a internet. V případě písemného vyrozumění by poštovné činilo několik milionů korun ročně.

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

Principiálně ano, nicméně konkrétní termíny určené pro ČBA je třeba diskutovat s ostatními bankami na půdě ČBA.

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?

V současné době může klient naší banky kdykoliv zrušit běžný či spořicí účet bez jakéhokoliv poplatku.

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

Viz. předchozí odpověď.

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?

Konkrétní termíny určené pro ČBA je třeba diskutovat s ostatními bankami na půdě ČBA.

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?

Informace o konkrétních dopadech změn ceníku jsou vysoce technologicky a administrativně náročné, vzhledem k vysokému počtu klientů. Vzhledem k tomu, že doposud není jasná představa o tom, co se konkrétními dopady přesně myslí, nejsme schopni tuto problematiku v současné době posoudit. Znovu zdůrazňujeme, že nesouhlasíme s povinností při každé změně ceníku obesílat písemně všechny klienty z důvodu nepřiměřených nákladů.

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

Konkrétní termíny určené pro ČBA je třeba diskutovat s ostatními bankami na půdě ČBA.

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

Jako členové ČBA dodržujeme pravidla schválená tímto orgánem, časový termín pro implementaci bude záležet na složitosti zvoleného řešení.

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?

Záleží na typu produktu a rozsahu poskytovaných informací, nicméně minimální standardy jsou vhodné spíše pro oblast kolektivního investování či pojišťovnictví.

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

Viz. předchozí odpověď.

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?

Ano, ale v procesu vytváření tohoto Kodexu by měly být zastoupeny i banky prostřednictvím ČBA.

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?

Nelze nyní komentovat, konkrétní obsah a podoba by měla být výsledkem diskuse všech zúčastněných stran.

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).

Kodex by měl být formulován tak, aby pokrýval všechny bankovní produkty a 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?

Pokud se bude ČBA na přípravách výše zmíněných kodexů podílet, pak ano.

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?

Profesní asociace.

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

RPSN.

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?

Ne, je totiž otázkou jak definovat podobnost produktů, uváděné typově podobné produkty jsou totiž odlišné.

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

Viz. předchozí odpověď.

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

Viz. odpověď na otázku č. 42.

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?

Převod by měla zajišťovat banka, kam klient přechází a to na dobrovolné bázi, těžko si však lze představit např. převádění inkas bez účasti klienta. Nejedná se pouze o nastavení inkasních podmínek na straně banky, ale i na straně společnosti, která inkaso požaduje. Banka navíc nemůže být zodpovědná za škody způsobené např. tím, že inkasující společnost špatně přenastaví své systémy, nebo pokud nebude kontaktovatelná. U klientů s velkým množstvím takových příkazů a s nízkým objemem transakcí a zůstatků by taková povinnost mohla být pro banku ztrátová. Banka tedy musí mít právo přestupní servis neposkytnout. Pravidla přechodu nelze stanovit bez dalších korespondujících změn v legislativě.

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

Konkrétní termíny určené pro ČBA je třeba diskutovat s ostatními bankami na půdě 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?

Přestože by z tohoto kroku naše banka v konečném důsledku profitovala, domníváme se, že takové opatření by šlo nad rámec standardní legislativní regulace bankovního sektoru, ve kterém se pohybují více než tři desítky vzájemně si konkurujících soukromých subjektů na rozdíl od např. telekomunikačního či energetického sektoru.

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

Viz. předchozí odpověď.

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?

Tak jako dosud, dotazem na pobočce či call centru, příp. na internetu.

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

Náš názor na Pravidla pro změnu účtu viz. odpověď na otázku č. 47.

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?

Ne, znamenalo by to obrovské komplikace. Po uzavření účtu není možné ho dále „zatěžovat“ doúčtováním provedených plateb. Znamenalo by to vznik další evidence a nepřiměřeného zvýhodnění pokusů o podvod na platebních kartách. Klient by mohl snadno změnit v krátké době několik bank za sebou a učinit tak dodatečné vyrovnání pohledávek nemožným.

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

Dokážeme si představit zastavení zpoplatnění takového účtu do doby konečného uzavření po vypořádání všech transakcí.

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?

V bankovníctví je to nereálné, protože na rozdíl od např. telekomunikací nemají čísla účtů stejný formát a bankovní IT systémy neumožňují pracovat s různými formáty čísel účtů. Náklady na implementaci by byly obrovské, daleko za hranicí reality.

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?

Ceny našich balíčků jsou výhodnější než zřízení jednotlivých služeb, které tyto balíčky obsahují.

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

Ano, konkrétní formulaci závazku bychom nechali na diskusi při přípravě Kodexu.

Výpisy z účtů – způsob zasílání

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?

Ano, to mohou u naší banky i nyní.

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

Výpisy poskytujeme rovněž prostřednictvím internetového bankovníctví, které preferujeme. Zasílání elektronických výpisů prostřednictvím mailu je vysoce náročné na bezpečnost a ochranu bankovního tajemství.

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

Výpisy prostřednictvím internetového bankovníctví nepředstavují pro klienta žádné další poplatky.

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?

Ne, podobně jako je tomu i v jiných segmentech, např. telekomunikace.

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

Viz. předchozí odpověď.

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)?

Nejsme přesvědčeni o nutnosti takových pravidel. Neexistuje jednotná RPSN, tato sazba je odvislá od rizika konkrétního klienta.

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

Viz. předchozí odpověď.

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. 61.

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?

V návaznosti na odpověď na otázku č. 61 by se zřejmě muselo jednat pouze o minimální sazbu RPSN, což by nebylo vypovídající.

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

Započítávání dalších produktů do RPSN nepovažujeme za vhodné. Pro klienty může být snadno zavádějící. Konkrétní cena za dodatečný produkt totiž závisí na míře využívání tohoto produktu.

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

Doplňkové služby nabízíme s cílem zlepšení komfortu pro klienta a snížení ceny hlavního produktu. Při stanovování ceny pro klienta posuzujeme jeho celkový vztah s bankou, což nám umožňuje u klientů s větším počtem produktů rozložit související náklady do více produktů a nabídnout tak na jednotlivých produktech nižší cenu. Pokud by toto bylo administrativně znemožněno, mohlo by se to následně projevit v ceně jednotlivých produktů.

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

Vzhledem k odpovědi na předchozí otázku to nepovažujeme za nutné.

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?

Konkrétní termíny určené pro ČBA je třeba diskutovat s ostatními bankami na půdě ČBA.

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

Ano.

Pravidla pro ochranu držitelů platebních karet

Česká republika je jednou z mála zemí, ve které se banky odchyľují 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?

Nesouhlasíme. Odpovědnost banky stanovená ve vzorových obchodních podmínkách neodpovídá stavu infrastruktury České republiky, a dle našich informací není zřejmě z podobných důvodů závazná ve většině starých členských států. Pokud bychom chtěli nastavit tak nízkou obecnou odpovědnost klienta, jako je ve vzorových podmínkách (inspirace pochází zřejmě z USA), znamenalo by to pro banky potenciálně významné náklady na podvody (které je velmi těžké vyšetřit). Proto preferujeme cestu, kdy všichni její držitelé embosovaných karet získávají od banky zdarma pojištění proti zneužití karty - podmínky tohoto pojištění mohou mnohem pružněji reagovat na technologický a právní vývoj. Již dnes je v některých případech naše zdarma poskytované pojištění proti zneužití karty pro postižené klienty výhodnější, než by byly vzorové obchodní podmínky ČNB.

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

Nedoporučujeme. Jednotné telefonní číslo by znamenalo prostředníka v komunikaci s bankami, který by byl využíván klienty jen velmi okrajově. Za vhodnější cestu považujeme udržování aktuálního seznamu bankovních call-center na těch telefonních číslech, která jsou klienty standardně používána, např. asistenti na linkách mobilních operátorů. Tato forma rychle dostupného seznamu na číslech operátorů či policie je v době internetu snadno realizovatelná.

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

Viz. předchozí odpověď.

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?

Preferujeme řešení sporů prostřednictvím soudů příp. rozhodců.

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

Viz. předchozí odpověď.

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

ČBA.

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?

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?

Ne, některé poplatky dokonce ani nepokrývají náklady díky ostrému konkurenčnímu boji, navíc by docházelo ke zvýhodňování státních orgánů před jinými subjekty. Platby státu by tak mnohdy byly dotovány platbami mezi soukromými subjekty, což považujeme za nepřijatelné.

79. otázka: Jaké překážky vidíte při jeho implementaci?

Viz. předchozí odpověď.

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?

Ne. Klient v naprosté případě neplatí žádný poplatek za toto šetření ani v případě reklamace, kterou banka uzná jako neoprávněnou. Eventuelní vyrovnání ušlého zisku klienta se řeší případ od případu po posouzení všech aspektů. Jako příklad, kdy klient hradí poplatek lze uvést např. náklady šetření u zahraničních bank při jednoznačně neoprávněné stížnosti klienta na zpracování zahraniční platby, kdy tyto náklady jsou účtovány naší bance. Za oprávněnou reklamaci nehradí klient poplatek nikdy. Zrušení možnosti tento poplatek aplikovat by mohlo mít za následek nepřiměřený nárůst nákladů spojených s vyřizováním neoprávněných požadavků některých klientů, které by banka neměla možnost odmítnout.

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

Viz. předchozí odpověď.

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?

Stávající pravidla stanovená právními předpisy považujeme za dostatečná.

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

Příslušná pravidla jsou již stanovena právními předpisy.

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

Při uzavírání smluvního vztahu, informujeme klienty o povaze zpracovávaných osobních údajů. Klient banky se může kdykoliv na banku obrátit s dotazem jaké osobní údaje o něm banka zpracovává. V obou případech se jedná o povinnost ze zákona. Jakékoliv další úpravy této problematiky považujeme za zbytečné a neúčelné.

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?

Ano.

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?

Rozhodnutí je interní věcí Ministerstva financí.

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

Ano.

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

Ano.