

Stavební spořitelna České spořitelny

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. Jsme jednoznačně přesvědčeni, že na českém i evropském bankovním trhu existuje velmi silná konkurence, která je nejlepší samoregulací. Po přistoupení k EU mohou občané ČR svobodně volit nejlepší bankovní službu v rámci EU. Pokud má stát/regulátor pocit, že prostředí není dostatečně tržní má možnost konkurenci zvýšit rozděním dalších licencí.

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

Viz. Odpověď na 1. otázku.

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

Viz předchozí odpovědi.

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, ale zvyšovat finanční gramotnost občanů je především úloha státu.

5. otázka: Jste ochotni podílet se na financování takového projektu? SSČS odvádí na daních každoročně desítky či dokonce stovky milionů Kč. Domníváme se, že to je dostatečný příspěvek na financování takového projektu.

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

Viz. Předchozí odpovědi.

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

Viz. Předchozí odpovědi.

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, a nejen to. Je třeba rozšířit záběr i o totálně neregulované hráče na trhu finančních služeb.

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 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?

Souhlasíme s vytvořením slovníčku základních výrazů, charakterizujících základní bankovní produkty. Je ale třeba zohlednit i speciální bankovní produkty – stavební spoření je svojí základní filosofií odlišné od produktů komerčních bank a bude vyžadovat ve slovníčku svoji podkapitolu.

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

Jsme přesvědčeni, že produkty mohou být zcela standardizovány terminologicky, pokud jsou identické ve všech svých parametrech. Taková situace ale na trhu není. Viz. Také předchozí odpověď. Rádi bychom připomněli, že jednotná terminologie neexistuje ani na úrovni EU.

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?

Jednotně strukturované ceníky není možno docílit, každá banka má jiné zaměření. Stavební spořitelna například má jen velmi málo společných položek s bankou zaměřující se na zahraniční obchod.

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

Viz. Předchozí odpovědi v tomto bloku.

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?

Tohoto odstavce se dotýká novela zákona č.96/1993 Sb.o stavebním spoření platná od 1.10.2005. Novela říká: „(11) Smlouva musí obsahovat do ukončení doby spoření, nejdéle po dobu 6 let ode dne jejího uzavření, výši úplaty nebo způsob stanovení výše úplaty za vedení účtu stavebního spoření, zřízeného a vedeného k přijímání vkladů účastníka, a za služby nezbytně související s vedením tohoto účtu, přičemž způsob stanovení výše úplaty nesmí být závislý jen na vůli stavební spořitelny. Nezbytně souvisejícími službami s vedením účtu podle věty první jsou takové služby, jejichž poskytování nemůže účastník, který řádně plní závazky ze smlouvy, odmítnout bez toho, aby to pro něj mělo nepříznivý následek znamenající ztrátu nároku na státní podporu.“

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

obsahu a aby byl aktuální ceník kompletně zveřejněn na internetových stránkách banky?

Ano. Tento stav je v SSČS realitou.

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?

Nevíme, k čemu tyto informace klientům budou? V regálech supermarketů se také neuvádějí ceny jogurtů za uplynulých pět let. Nicméně nejsme proti umístění na internetu.

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

Viz. Předchozí odpovědi.

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

Z otázky není zřejmé, jaká pravidla máte na mysli.

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? Domníváme se, že je třeba řešit příčinu a nikoliv pouze následky. Proto naučme klienty v cenících číst a nechme je ať si je sami porovnávají na internetových stránkách jednotlivých 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?

Viz. Odpověď na 19. otázku.

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

Viz. Odpověď na 19. otázku.

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?
Viz. Odpověď na 16. otázku.

23. otázka: Měla by tyto informace shromažďovat a zveřejňovat Česká národní banka nebo Česká bankovní asociace?
Viz. Odpověď na 19. otázku

24. otázka: Pokud preferujete zveřejňování prostřednictvím ČBA, podpoříte takový harmonogram příprav, aby byla databáze změn ceníků veřejnosti k dispozici do března 2006?
Viz. Odpověď na 19. otázku

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?
Od 1.10.2005 bude SSČS uvádět v nových smlouvách mechanismus, podle kterého si klienti spočítají poplatek za služby dle odpovědi na 14. otázku.

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.

27. otázka: Souhlasíte s tím, aby ČBA do října 2005 vypracovala minimální standard pro způsob informování klientů o změně ceníku?
Ano, ale při vypracování standardu musí být ošetřeno riziko možného porušení pravidel hospodářské soutěže.

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 zaslanou 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?

U stavebních spořitelen je tento postup ne dobře možný. Stavební spoření je vázáno na systém státní podpory (jednalo by se o nakládání s vkladem a z toho vyplývající ztráta nároku na připsané zálohy státní podpory) a dále by tímto krokem klient ztratil veškeré výhody, které pro něj vyplývají z toho, že již nějakou dobu stavebně spoří. Přejímající banka by tyto výhody nemohla převzít. Jedná se o specifikum stavebního spoření.

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

Klient se stavební spořitelnou uzavírá dlouhodobou smlouvu na dvě fáze vkladovou a úvěrovou. Vkladová fáze má svoji minimální zákonem stanovenou vázací dobu. Mj. i z těchto důvodů novela zákona o stavebním spoření platná od 1.10.2005 zakotvuje povinnost transparentnosti poplatků po stanovenou vázací dobu. Princip dodržení vázací doby ve stavebním spoření ctí i stát a přiznává dle tohoto atributu klientům státní podporu. SSČS účtuje pouze sankční poplatky při nedodržení smluvních podmínek ze strany klienta. Tuto praxi chceme zachovat.

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?

Takový postup nám nevadí, ale nevidíme k němu důvod.

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?

Schopnosti klientů rozhodně nepodceňujeme. Pokud má MF pocit, že průměrný klient není schopen vyhodnotit dopad změny sazebníku, tak by měla prosadit zvyšování finanční gramotnosti obyvatelstva, tak aby umělo v sazebnících číst. Dále též odpověď na 19. otázku.

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

Viz. Odpověď na 31. otázku.

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

Viz. Odpověď na 31. otázku.

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?

Tuto oblast již SSČS řeší. SSČS již poskytuje klientům Informační list. Předpokládáme i obdobný postup u hypotečních bank. Postupy by měly být ve smyslu doporučení Evropské komise K(2001) 477.

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

U všech včetně zahrnutí všech subjektů na finančním trhu i těch neregulovaných. Domníváme se, že není žádoucí dospět do fáze, kdy na trhu bude několik přeregulovaných poskytovatelů finančních služeb a dále džungle poskytovatelů neregulovaných vůbec.

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?

Nesouhlasíme. Jsme přesvědčeni, že vztah klient – banka je dostatečně ošetřen smluvními ujednáními, Všeobecnými obchodními podmínkami a zákony. Domníváme se, že půjde o dokument navíc.

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. Odpověď 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).

Viz. Odpověď na 36. otázku.

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. Odpověď na 36. otázku. Nicméně dovětek, každá z finančních industrií má svoji profesní asociaci. Nevidíme důvod, proč by ČBA měla suplovat jiné profesní asociace.

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?

Regulátor musí nastavit pravidla RPSN, zhodnocení PF, apod.

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

Domníváme se, že zásadním ukazatelem je RPSN, proto začneme RPSN, až se toto podaří dotáhnout do konce, pusťme se dál.

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?

Ano. Vklady u bank jsou například pojištěny, což má logicky dopad na vyšší výnosů z vkladů klienta.

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

Všechny produkty finančního trhu včetně těch, které poskytují zcela neregulovaní poskytovatelé.

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

Ano, ve spolupráci s dalšími profesními asociacemi.

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?

Stavební spoření je ošetřeno speciálním zákonem. Dále viz. Odpověď na 28. otázku.

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

Viz. Odpověď na 45. otázku.

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?

Viz. Odpověď na 45. otázku.

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

Viz. Odpověď na 45. otázku.

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?

Informace o neúčtování poplatku žádnou bankou je mylná. Stavební spořitelna účtuje klientovi vstupní poplatek při uzavření smlouvy ve výši 1% z cílové částky stavebního spoření.

Náklady na ukončení smlouvy jsou uvedeny v sazebníku. To dle našeho názoru postačuje.

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

Ne. Poplatky za zrušení účtu při nedodržení smluvních podmínek jsou uvedeny v Sazebníku.

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?

U stavební spořitelny je to bezpředmětné.

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

Viz. Odpověď na 51. otázku.

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?

Domníváme se, že by bylo vhodné vyčkat řešení v rámci EU, kde je tato problematika aktuálně diskutována. Jde zejména o problém technologický.

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?

Balíčku ve stavebním spoření se dotýká novela zákona platná od 1.10.2005.

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

Viz. Odpověď na 36. otázku.

Výpisy z účtů – způsob zasilání

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

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?

Z formulace otázky není zřejmé, co je „průběžný výpis“. Souhlasíme s tím, aby klienti měli možnost volby mezi elektronickými a papírovými výpisy.

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

Hlavní podmínkou by mělo být zrušení povinnosti zasílat jedenkrát ročně papírový výpis. K rozhodnutí o formátu výpisů považujeme za optimální zpracovat průzkum potřeb našich klientů v této oblasti.

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

Zcela stejně jako jsme připraveni do ceny elektronických výpisů promítnout náklady na implementaci potřebné technologie. Je třeba si uvědomit, že při distribuci statisíců výpisů za rok mohou takové náklady dosahovat značných částek.

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?

Souhlasíme s tím, aby klient měl možnost odmítnout reklamu subjektů, stojících mimo finanční skupinu, do níž banka patří. Naopak považujeme za správné, když banka má právo zasílat klientovi informace o nabídce své finanční skupiny za podmínky, že jej nezatěžuje náklady s tím souvisejícími.

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

Co nejjednodušší.

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)?

Nesouhlasíme se zněním dikce otázky vzhledem k tomu, že odpovídající povinnosti jsou mimo jiné stanoveny právními předpisy či odpovídajícími Kodexy.

Plně podporujeme dodržování Kodexu reklamy a to zejména části první, kap. II, bodu 2.1. který stanoví že: „Reklama nesmí být koncipována tak, aby zneužívala důvěru spotřebitele či využívala nedostatku jeho zkušeností, či jeho důvěřivosti.“ a bodu 3.1.: „Reklama nesmí šířit klamavé údaje o vlastním nebo cizím podniku, jeho výrobcích či výkonech ...“.

Rovněž považujeme za nezbytné zmínit ustanovení kapitoly III., bodu 2.1.: „Informace o ceně, obsažená v reklamě, anebo okolnost, že informace je neúplná anebo chybí, nesmí zejména vzbuzovat zdání, že:

- cena je nižší, než jaká je ve skutečnosti,
- stanovení ceny závisí na okolnostech, na nichž ve skutečnosti nezávisí,
- v ceně jsou zahrnuty dodávky výrobků, výkonů, prací anebo služeb, za které se ve skutečnosti platí zvlášť,
- cena byla nebo bude zvýšena, snížena nebo nezměněna, i když tomu tak není,
- vztah ceny a užítosti nabízeného výrobku nebo služby a ceny a užitečnosti srovnatelného výrobku nebo služby je takový, jaký ve skutečnosti není.“

Dále ustanovení § 8 zákona 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele zajišťuje že: „Nikdo nesmí klamat spotřebitele, zejména uvádět neúplně, nepřesně, nejasné ... údaje...“ a § 9 že: “Prodávající je povinen řádně spotřebitele o vlastnostech ... nebo charakteru poskytovaných služeb...”

Domníváme se, že tyto body jasně vymezují obsah reklamy a není třeba je dále vymezovat.

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

Souhlasíme s tím, aby ČBA a zástupci bank ve spolupráci s Radou pro reklamu precizovali jednotlivá ustanovení a poskytla zpřesňující odborné informace o službách, produktech, resp. kritických parametrech tak, aby Rada pro reklamu mohla odborně posuzovat jednotlivé stížnosti.

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

Doporučujeme zachování standardních mechanismů podání Radě pro reklamu, příp. soudní cestu.

64. otázka: Měla by tato práva být součástí Kodexu práv klientů?
Viz. Odpověď na 36. otázku.

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.

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

V některých případech banka není schopna vyčíslit cenu za dokoupené produkty (např. pojištění klient neplatí bance, ale platí přímo pojišťovně, kde má konkurenční výběr a zpravidla jej uzavírá až po podpisu úvěrové smlouvy).

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

Ano jsme ochotni, ale otázkou zůstává, kdo vydefiniuje, co je nutné a co nutné není.

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

Viz. Odpověď na 36. otázku.

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?

Ano. SSČS již poskytuje svým klientům Informační list.

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?
Není předmětem podnikání SSČS.

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

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

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?

Nemáme námitek proti rozšíření kompetencí stávajícího institutu 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, ovšem za předpokladu, že jeho pravomoci budou zákonem přesně stanoveny a zejména budou lépe propracována procesní pravidla řízení před finančním arbitrem (např. přezkum jeho rozhodnutí).

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

Odkazujeme na předchozí odpověď; zároveň je nutno vzít v úvahu, že povinnosti bank včetně povinností souvisejících s chováním vůči klientům a informováním klientů stanovuje mimo jiné zákon o bankách a dozorovým orgánem je ČNB. Stanovení uvedené pravomoci finančnímu arbitrovi, který by dodržování jím stanovených standardů pravděpodobně i dozoroval, by dle našeho názoru mohlo kolidovat s dozorovými pravomocemi ČNB.

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

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?

K rozšíření informační povinnosti finančního arbitra nemáme námitek, pouze upozorňujeme na povinnost ochrany bankovního tajemství a též osobních údajů klientů. Dle našeho názoru Výroční zpráva finančního arbitra již nyní některé takovéto informace obsahuje.

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?

Není předmětem podnikání SSČS.

79. otázka: Jaké překážky vidíte při jeho implementaci?

Viz. Odpověď na 78. otázku.

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, takový poplatek SSČS nevybírám.

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

Viz. Odpověď na otázku 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? Povinnost každého subjektu, který jako správce zpracovává osobní údaje fyzických osob, tedy i bank, podat subjektu údajů na jeho žádost informaci o zpracování jeho osobních údajů je již od roku 2000 upravena zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů (konkrétně v ustanovení § 12). Daná problematika je tedy již obecně závazným právním předpisem upravena a nevidíme důvod, proč by měl pro banky platit jiný zvláštní režim.

83. otázka: Měla by být příslušná pravidla stanovena právním předpisem nebo samoregulačními pravidly?
Viz. Odpověď na 82. otázku .

84. otázka: Mělo by být právo klienta na informaci o nakládání s jeho osobními daty a jejich a ochraně součástí Kodexu práv klienta?
Viz. Odpověď na 36. otázku .

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?
Podstata otázky nám není jasná, pokud by se mělo jednat o finanční trh v nejširším slova smyslu (tj. nejen banky, ale i regulování a zcela neregulování poskytovatelé dalších finančních služeb), měl by analýzu dle našeho názoru zpracovat subjekt nadřazený celému finančnímu trhu, tj. např. ministerstvo financí.

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?

Není nám zřejmé zda je pracovní skupina to samé, jako Expertní skupina, v textu jsou tyto dva pojmy zaměňovány. Dále není zřejmé, jaké by mělo být postavení, náplň činnosti, popřípadě pravomoci této skupiny. Dále je dle tohoto materiálu záměrem rozšířit též pravomoci a rozsah činnosti finančního arbitra, nelze opomíjet ani skutečnost, že hlavním regulatorním a dozorovým orgánem zůstává ČNB, jejíž pravomoci by neměly být přenášeny na jiné instituce či subjekty. Dle našeho názoru není přínosný stav, kdy v jedné oblasti působí velké množství subjektů s podobným rozsahem činnosti, případně i pravomocí.

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

Souvisí s odpovědí na 86. otázku.

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

Souvisí s předchozí odpovědí, navíc je třeba upozornit, že takové dohody pravděpodobně nebudou mít prakticky žádnou závaznost. Navíc je zde riziko porušení soutěžních zákonů.