

Volksbank CZ

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? Pravidelný monitoring sazebníků a na ně navazujících dokumentů.

Pravidelným průzkumem – přehled poplatků a jejich pohybů v sazebnících bank, přehled dokumentů, zasílaných klientům s výpisy, kontrola www stránek apod.

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?

Obecně ano, ale edukace není úkolem banky.

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

Ne.

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

Spíše ne.

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

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.

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?

Ano.

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

Ano.

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?

Ano.

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

Ano, na základě doporučení ČBA.

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?

Dobrovolně.

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. Toto již v současné době realizujeme.

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?

Ano.

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

Ano.

- 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.

- 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?
Ano.

- 21. otázka:** Jak by se podle vás měla zajistit dlouhodobost řešení a prezentace skutečně aktuálních dat?
Hlášením před provedením změn na příslušné místo.

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?
Ano.

- 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?
Ano.

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.

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.

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 zaslou 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.

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

Ano.

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.

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?

Prostřednictvím dotazu klienta na pobočce nebo kalkulačky na www, kde si dopady spočítá každý klient sám.

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

Ano.

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

Závisí na technické a následně finanční náročnosti. V principu ale ano.

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.

35. otázka: U kterých produktů vedle investičních, hypotečních a pojišťovacích by se měly podobné standardizované infolisty vytvořit?
Kontokorenty, spotřební půjčky, úvěrové karty, platební karty (zahraniční operace).

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.

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?

Ano.

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).

Kontokorenty a úvěrové karty...

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?

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?

Regulátor.

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

Vedení účtu, transakční poplatky, úrokové a poplatkové zatížení klienta při půjčce nebo úvěru.

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.

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

Běžný účet, spotřební půjčka, kontokorent, hypotéka, platební karty.

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

Ano.

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?

Ne.

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

Ano.

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?

Ano.

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

Dobrovolnému přijetí.

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?

Přehledným jednoduchým poplatkovým sazebníkem.

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

Ano.

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?

Ano.

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

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?

Banka toto doporučení nepodporuje a souhlasí se stanoviskem ČBA k této věci.

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.

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

Ano.

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.

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

Elektronické výpisy již existují. Ve formátech txt, html, pdf.

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

Ano.

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?

Ano.

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

Technicky je to poměrně složité, šlo by o registraci v databázi klientů a následnou selekci jednotlivých skupin klientů.

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)?

Ano.

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

Ano.

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

Jasně vymezení pojmů týkajících se cen poplatků a přesné definování jednotlivých parametrů. Zamezení obcházení těchto parametrů – striktní stanovení.

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

Ano.

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?

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

Ano.

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

Ano.

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.

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 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?

Souhlasíme.

Otázka: Souhlasíte s vytvořením jednotného telefonního čísla pro nahlášení ztráty platební karty?

Ano.

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

Ano.

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.

73. 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?

Lepším řešením se nám jeví rozšířit pravomoce arbitra a upravit zákon než zřizovat další instituci, která by měla být upravena opět novou legislativou.

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

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

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.

76. otázka: Souhlasíte s výše popsaným rozšířením informační povinnosti finančního arbitra vůči veřejnosti?

Ano, nicméně pokud by se jednalo o informace o konkrétních stížnostech, může tento postup být chápán jako prolomení bankovního tajemství.

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.

77. otázka: Souhlasíte s výše uvedeným doporučením?

Nikoliv. Identifikace takové platby není jednoznačná. Musel by existovat registr všech účtů, při jakékoliv změně by musela následovat aktualizace a distribuce bankám. Technicky nelze realizovat.

78. otázka: Jaké překážky vidíte při jeho implementaci?

Vysoké náklady.

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.

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

Ne.

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

Nárůst neoprávněných reklamací.

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.

81. otázka: Jaká pravidla navrhuje pro informování klientů zavést?

Dle našeho názoru již postihuje zákon o ochraně osobních údajů. Technicky neúměrně složité, ne-li neproveditelné.

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

Viz. Odpověď na ot. 81

83. 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 ot. 81

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.

84. 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.

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

Ano.

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

Ano, individuálně pro každé téma.

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

Ano.