

Waldviertler Sparkasse von 1842

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? **V zásadě ANO**
2. otázka: Měla by v roli samoregulační instituce v oblasti bankovníctví působit Česká bankovní asociace nebo navrhujete jinou organizaci? **V zásadě ANO**
3. otázka: Jak by podle vás měla samoregulační organizace monitorovat dodržování přijatého kodexu?

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? **V zásadě ANO**
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? **V zásadě ANO**
7. otázka: Kdo by měl být podle vás zastoupen ve vedení takovéto nadace při udělování grantů? **Závisí od zakladatelů.**
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? V zásadě ANO

9. otázka Podporujete integraci vzdělávání o finančním plánování a finančních produktech do osnov základních a středních škol? V zásadě 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? ANO, pro 30-40 základních bankovních operací.

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

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

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?
U WSPK funguje.

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? **V zásadě 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? **V zásadě ANO**
17. otázka: Jste schopni zajistit výše popsané zpřístupnění aktuálních ceníků do konce září 2005 a historických ceníků do konce listopadu 2005? **NE**
18. otázka: Měla by jednotná pravidla pro přístupnost ceníků koordinovat ČBA? **NE**

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? **V zásadě 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? **V zásadě ANO**

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

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? V zásadě ANO.**

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

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

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? NE (zvýšená nákladovost)**

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? WSPK informuje klienty.**

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

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?**
NE (technický problém)
- 29. otázka: Jste ochotni v případě odchodu klienta z důvodu nesouhlasu s novými cenami neúčtovat při odchodu žádné poplatky?**
ANO (poplatek za zavření)
- 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?** **NE**

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?**
- 32. otázka: Souhlasíte s tím, aby ČBA vytvořila do listopadu 2005 pravidla pro informování klientů o dopadech změn ceníku?**
V zásadě ANO
- 33. otázka: Pokud ano, jste ochotni tato pravidla dodržovat a do šesti měsíců implementovat? V zásadě ANO, dle technické náročnosti.**

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? V zásadě ANO.

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

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? V zásadě 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? NE (nepřehlednost)

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). Žádné.

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? NE

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? NE

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

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? V zásadě ANO

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

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

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

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

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? Předáním sazebníku WSPK (informuje klienty).

50.otázka: Souhlasíte s tím, aby byla pravidla pro transparentnost poplatků při rušení účtu upravena v Pravidlech pro změnu účtu? V zásadě 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? NE – technický problém

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?

Dle technických možností.

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? Balíčky nemáme

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

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? ANO, u WSPK funguje.

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

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

Výpisy z účtu – reklamy 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? NE – technický problém.

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

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)? NE

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

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

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

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 zásadě ANO

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

67.otázka: Jste ochotni vzdát se vynuovení uzavírání doplňkových smluv tam, kde to není nutné? V zásadě ANO

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

V zásadě 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? V zásadě ANO

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

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

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

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? NE

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

76.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.

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

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

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

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

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

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? Věc úřadu pro Ochranu osob. údajů

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

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

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? V zásadě 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? V zásadě ANO

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

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