

## **Wüstenrot hypoteční banka**

Wüstenrot hypoteční banka, a.s. (dále jen WHB) je toho názoru, že stanovisko České národní banky ze dne 15. 6. 2005 „Vyjádření ČNB k pozičnímu dokumentu Ministerstva financí ČR“ věrohodným způsobem hodnotí situaci na českém bankovním trhu včetně náznaků dalšího postupu při zlepšování postavení klientů bank v České republice.“

Vycházejí z přesvědčení a zejména z vlastních zkušeností aktivního účastníka na českém bankovním trhu, že v bankovním sektoru existuje dostatečná a silná konkurence, která napomáhá nebývalému rozvoji pestrosti nabídky a kvality služeb, má WHB za to, že otázky cenotvorby a transparentnosti trhu by měly být především, ne-li výhradně otázkou jednání mezi účastníky tohoto trhu reprezentované jejich asociacemi, jako je Česká bankovní asociace, Asociace stavebních spořitelén a asociace spotřebitelských organizací. Teprve pak případně jednáním s regulátory trhu a v nejzasším případě soudy.

K tomu, aby Česká bankovní asociace mohla plnit podobné poslání, ke kterému je vyzývána, bylo by zřejmě zapotřebí změnit ji na profesní organizaci s povinným členstvím bank i ostatních úvěrových institucí, včetně družstevních.

Nedokážeme plně docenit, zda současná iniciativa MF ČR přinese nějaké podstatné výsledky pro zkvalitnění českého bankovního a peněžního trhu, pro zlepšení postavení klientů bank, zejména má-li mnoho znaků oktrojovaného jednání. Není ani jisté, zda tato iniciativa skutečně zahrnuje ty nejpodstatnější problémy . Navíc řada z nich je řešena, a úspěšně, na úrovni Evropské unie organizacemi jako je Evropská bankovní federace a Evropské hypoteční federace. Přesto se pokusíme na otázky odpovědět nebo k nim zaujmout stanovisko.

Původní text ministerstva je beze změny, odpovědi WHB jsou psány kurzívou.

## 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?

*Za rozhodujícího regulátora považujeme trh a konkurenci na trhu. Tam, kde trh nestačí měla by nastoupit samoregulace zabývající se konkrétnějšími věcmi. Obecné podmínky (ne detaily) nechť stanoví legislativní cestou regulátor stojící mimo trh.*

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

*Ano – Česká bankovní asociace s tím, že se změní na profesní organizaci, kde bude povinné členství bank a ostatních úvěrových institucí.*

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

*Základní formou by mělo být nepřímé monitorování, v podobě vyhodnocování stížností klientů. Dále pak informace a poznatky z práce jednotlivých komisí Asociace.*

## 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?

*Nepodporujeme. Zkušenosti z dlouhodobějšího televizního seriálu o hypotečních úvěrech v letech 1995 až 1996 ukazují na minimální účinnost takového projektu. Zajímavější by spíše byla poradna (jako je pravidelná poradna pro zahrádkáře v rozhlase), kde odborníci radí a odpovídají na dotazy.*

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

*V této chvíli nelze odpovědět. Nevidíme důvod proč by mělo něco podobného vzniknout. Podle našeho názoru zde nejde o speciální problém bankovníctví, ale vůbec o problém obecné právní vzdělanosti a právního povědomí jako takového. Toto je nutné řešit v podstatně širším kontextu. Klienti potřebují obranu a ochránit téměř všude, včetně ochrany proti výkonu služeb ve státní správě.*

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

*Pokud by k něčemu podobnému mělo dojít, pak preferujeme granty*

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

*V takovéto nadaci by měli být především představitelé společností na ochranu spotřebitelů a také ti, kdo budou poskytovat peníze*

**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 nabídce knižního trhu existuje nesčíslné množství literatury na tato témata zpracované velmi srozumitelným jazykem. To, že klienti nejsou ochotni věnovat stokrunu na jejich zakoupení a ani, kdyby je dostávali zadarmo, pak nejsou ochotni věnovat čas jejich prostudování, žádné další brožury nespraví. Jde o otázku právního, jak jsme již naznačili povědomí. Klienti si nepřečtou ani smlouvy, které s bankami či jinými institucemi podepisují.*

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

*Proč ne. Jak již bylo řečeno, na řadě škol se toto již vyučuje. O účinnosti svědčí i tento dotazník.*

## 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.

*Posílení transparentnosti operací a produktů je správná myšlenka. Máme však důvodné pochyby, že klienti budou ochotni, až na výjimky, které o to skutečně mají zájem, číst texty delší než dva řádky.*

**10. otázka:** Souhlasíte s tím, že ČBA připraví a k veřejné diskusi předloží takovýto návrh jednotné terminologie?

*Myslíme si, že toto by měla být spíše věc organizací pro ochranu spotřebitele. Např. S.O.S (Sdružení na Obranu Spotřebitele) nebo S.Č.S. (Svaz českých Spotřebitelů) apod. Ty nejlépe vědí, na co se klienti nejčastěji ptají nebo na co si ztěžují. ČBA může samozřejmě spolupracovat.*

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

*Jde minimálně o značně nadsazený termín. Neradi bychom skončili jako v Parlamentu, kde každý zákon než vstoupí v platnost je novelizován a novelizován a novelizován.*

**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?

*Viz odpověď k otázce 11.*

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

*Jsmo připraveni upravit strukturu a terminologii ceníků podle jakýchkoliv rozumných doporučení, včetně doporučení Evropské bankovní federace nebo Evropské komise.*

### 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?

*Otázka je fascinující. Zde si dovolíme trochu nadsázky. Jsme opravdu zvědaví, jak bude legislativa definovat operace.*

### **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?

*To máme již dnes*

**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 čem je smysl tohoto požadavku? Struktura ceníků se mj. vyvíjí a bude vyvíjet (i přes eventuelní prosazení „jednotné terminologie“), takže po dvou letech už ani nejsou příliš srovnatelné.*

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

*Aktuální ceníky již máme zpřístupněné, o smyslu historických ceníků hluboce pochybujeme.*

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

*Nevidíme důvod. Je to dáno otázkou č. 15.*

### **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?

*Zde se ztotožňujeme se stanoviskem ČNB ze dne 15. 6. Jinak je nám to jedno. Existuje řada internetových portálů, kde lze toto zjistit a ty dokonce samy dělají srovnání. Rovněž by to mohly dělat organizace na ochranu spotřebitelů. Ale jinak platí stále jedno a to samé. Záleží na zájmu každého klienta a na jeho právním povědomí.*

**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?

*Pokud to ČBA ministerstvu skutečně slíbila, nic proti tomu nemáme.*

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

*Život je změna a čím větší konkurence, tím větší frekvence změn v nabídce produktů a operací. Jinak naznačujete snahu prosadit řešení v níže uváděné povinnosti informovat o změnách ceníku.*

### **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.

*Podle našeho názoru jde o dost naivní představu o zájmu veřejnosti.*

**22. otázka:** Souhlasíte s tím, aby měli klienti i potenciální klienti šanci získat informace o historii změn ceníků?

*Viz naše stanovisko v otázce č. 7a 8*

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

*Viz naše stanovisko k otázce č. 10*

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

*Viz naše stanovisko k otázce č. 2, 3 a 11*

### **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?

*V příloze ceníku k podepisované smlouvě nevidíme problém, ostatně tak již činíme.*

### **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?

*K tomu je možné se jen obtížně zavázat, protože někdy jde o otázku rychlé reakce na vývoj situace.*

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

*Pokud to ČBA slíbila ministerstvu, proč 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?

*To je otázka k diskusi. U dlouhodobě poskytovaných služeb (elektřina, plyn, telefony a zejména zapůjčení software) je zvykem běžně upravovat ceny, aniž by vznikal nárok na odstoupení od smlouvy bez jakýchkoliv problémů či peněžních důsledků.*

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

*Jak které. Viz též odpověď na otázku č. 20*

**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?

*Nějak se opakujete (viz otázka č. 18)*

### **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.

*Podceňujete klienty. Sčítat a odčítat snad umí*

**31. otázka:** Jaké způsoby informování klientů doporučujete?

*Pokud prosadí ministerstvo postup podle otázky č. 17, pak písemně zároveň s oznámením o změně ceníku.*

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

*Nějak se opakujete (viz otázka č. 18 a 21)*

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

*Jde jistě o zajímavý návrh zejména pro banky, které mají miliony klientů.*

### **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?

*U hypotečních úvěrů se ve spolupráci s Evropskou Hypoteční Federací připravuje podklad pro jednotné informování.*

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

*Nevíme*

## 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?  
*Na úrovni EU banky i bankovní asociace jednotlivých členských zemí postupně přijímají „Cod of conduct“ který tyto otázky řeší. Navíc práce kvapná málo platná. Doporučujeme delší termíny.*

**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?

*Nesouhlasíme. Takto vznikne tlustá kniha, kterou nebude nikdo číst a která brzy – díky neustálému vývoji – ztratí na aktuálnosti.*

**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).

**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 propočtů 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).

*Lepší bude se držet pravidel a předpisů EU*

**40. otázka:** Má podle vás vydávat závaznou metodiku výpočtu jednotlivých ukazatelů příslušná profesní asociace nebo regulátor?

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

## 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, ale přes Code of Conduct se na tom již pracuje*

**43. otázka:** Které produkty by měly mít shodně upravená informační pravidla?  
*Ty, které jsou si velmi podobné. Hypoteční úvěry, spotřebitelské úvěry, úvěry ze stavebního spoření atd.*

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

*ČBA se např. podílí na implementaci Code of Conduct*

## 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?

*Není nám jasné, o coby mělo jít. Běžné účty, vklady, úvěry?*

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

**47. otázka:** Souhlasíte s tím, že Ministerstvo financí připraví návrh Pravidel pro postup při změně banky a do konce října 2005 předloží se zohledněním výše zmíněné analýzy k veřejné diskusi?

*Nesouhlasíme. Ministerstvo financí zřejmě hodlá maximalizovat byrokracii a zásahy do obchodu. Podle našeho názoru postačují pravidla o platebním styku vydaná ČNB*

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

*Viz předchozí otázka č. 47.*

### 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?

*Vše je v obchodních podmínkách. Jen kdyby je klienti četli.*

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

*Otázka je nesrozumitelná. Co jsou to pravidla pro transparentnost poplatků?*

### **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.

*Nemůžeme posoudit. Platební styk provádíme jen při poskytování a splácení hypotečních úvěrů.*

**51. otázka:** Souhlasíte s tím, že by Pravidla pro změnu účtu obsahovala i tato ustanovení?

**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. *Zde se plně ztotožňujeme se stanoviskem ČNB ze dne 15.6.2005*

**53. otázka:** Expertní skupina Ministerstva financí pro otázky bankovníctví doporučila, aby ČBA ve spolupráci se spotřebitelskými organizacemi zvažila vypsání grantu na možnosti a náklady zavedení přenositelnosti čísla účtu v České republice. Podporujete toto doporučení?

### **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.

*To je přece samozřejmé, jako jedna z cest jak klienta získat. Tak k čemu garance?*

**54. otázka:** Jste ochotni takovouto garanci poskytnout a dlouhodobě ji dodržovat?

**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 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.

*Věc není tak jednoduchá. Problém, ochrany bankovního tajemství, ochrany osobních údajů apod. Může to nakonec být dražší, než písemné vyrozumění.*

**56. otázka:** Souhlasíte s tím, že by si klienti mohli zvolit formu zasílání průběžných výpisů?  
-----

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

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

*Úspory mohou být nulové, individualizace poplatků při statisících klientů představuje slovo do praxe.*

### **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?

*Reklama informuje o nových možnostech a nabídkách*

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

*Jsmo proti tomuto 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.

*Jsmo přesvědčeni, že dosavadní úprava pravidel pro reklamu je postačující*

**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?  
-----

**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?

*Toto řeší např. Code of Conduct, proč něcodalšího?*

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

*Toto řeší např. Code of Conduct, proč něcodalšího?*

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

*Toto řeší např. Code of Conduct, proč něcodalšího?*

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

*Toto řeší např. Code of Conduct, proč něcodalšího?*

### **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?

*Jsmo pro co nejrychlejší zavedení*

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

*Může to být zavedeno pro co nejvíce produktů*

### **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.

*S platebními kartami nemáme žádné zkušenosti.*

**71. otázka:** Souhlasíte s tím, že by měly být tyto evropské vzorové podmínky aplikovány v České republice do konce roku 2005?

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

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

### **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 bankovních finančních arbitřů?

*Proč dalšího úředníka a další úřad? Lze rozšířit kompetence finančního arbitra nebo bankovní asociace (viz v úvodu návrh na změnu statutu)*

**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?

*Profesní organizace bank*

### **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?

*Pokud nepřekročí zákony o ochraně osobních dat a o bankovním tajemství, proč 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.

*Zde se ztotožňujeme se stanoviskem ČNB ze dne 15. 6. 2005*

**78. otázka:** Souhlasíte s výše uvedeným doporučením?

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

### **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?

*Nic takového neúčtujeme*

**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.

*Současný systém zavedený zákonem o ochraně osobních údajů máme za postačující*

**82. otázka:** Jaká pravidla navrhuje pro informování klientů zavést?

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

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

### **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?  
*To snad jde za rámec působnosti ČBA*

### **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?  
*Proč ne.*

**87. otázka:** Jste ochotni jako členové ČBA poskytnout pracovníkům ČBA dostatečný mandát pro jednání v rámci Expertní skupiny?  
*Zřejmě by se musel změnit charakter této organizace*

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

*Viz odpověď na otázku č. 87.*