

Vysoká škola ekonomická v Praze

Fakulta podnikohospodářská

Bakalářská práce

Vysoká škola ekonomická v Praze
Fakulta podnikohospodářská
Obor: Podniková ekonomika a management



Název bakalářské práce:

Ochrana spotřebitele se zaměřením na hypotéky a úvěry na bydlení

Vypracovala: Hana Niedobová

Vedoucí práce: Ing. Olga Horová, Ph.D.

P r o h l á š e n í

Prohlašuji, že bakalářskou práci na téma
„Ochrana spotřebitele se zaměřením na hypotéky a úvěry na bydlení “
jsem vypracovala samostatně.
Použitou literaturu a podkladové materiály
uvádím v přiloženém seznamu literatury.

V Praze dne 8. května 2008

Podpis

Anotace:

Bakalářská práce se zabývá ochranou spotřebitele ve finančním sektoru a to se zaměřením na hypotéky a jiné úvěry na bydlení. Česká republika v roce 2004 vstoupila do Evropské unie, což ji přineslo mnohé výhody v oblasti implementace a nahrazení stávajících zákonů a jiných předpisů, které budou zabezpečovat ochranu spotřebitele v rámci celé Evropské unie.

Práce osvětluje význam ochrany spotřebitele, dále důvody jeho ochrany a úskalí, se kterými se v současné době může setkat bankovní klient. V neposlední řadě jsou zde uvedeny nejen české ale i evropské zákony, které se zaměřují na danou problematiku.

Poděkování:

Na tomto místě bych chtěla poděkovat vedoucí mé práce Ing. Olze Horové, Ph.D. za odborné konzultace a její ochotu a trpělivost, se kterou mne vždy pomohla. A také mému odbornému poradci JUDr. Ing. Otakaru Schlossbergerovi za jeho cenné rady.

OBSAH

Úvod	7
1. Právní úprava ochrany spotřebitele v rámci finančního sektoru v ČR a ve světě	9
1.1. Obecná právní úprava	10
1.2. Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele	10
1.3. Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník	12
1.4. Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník	13
1.5. Zákon č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy	13
1.6. Zákon č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti	14
1.7. Ostatní sektorové předpisy	14
1.8. Pohled Ministerstva financí na současný a budoucí stav ochrany spotřebitele v tomto sektoru	16
1.8.1. Nástroje ke zlepšení stávajícího stávajícího stavu	19
2. Právní úprava ochrany spotřebitele v EU	21
2.1. Vývoj ochrany spotřebitele se zaměřením na hypotéky a úvěry na bydlení v EU	21
2.2. Mezinárodní organizace a instituce ES/EU	25
2.3. Evropská dohoda o dobrovolném kodexu chování pro poskytování před smluvními informací pro úvěry na bydlení	26
2.4. Sledování aktualizace a účinnosti dobrovolného kodexu chování pro poskytování před smluvními informací pro úvěry na bydlení	27
3. Banka vs. klient	28
3.1. Smluvní vztah banka vs. klient	28
3.2. Bankou stanovené ceny a poplatky	28
3.3. Problémová komunikace	29
3.4. Prostředky ochrany spotřebitele při poskytování úvěrů na bydlení	29
3.4.1. Soudní ochrana	29
3.4.2. Mimosoudní ochrana	29
3.4.3. Dozor státu	30
3.4.4. Zájmová sdružení	31
3.4.5. Smluvní organizace - Česká bankovní asociace	32
4. Praktická část	36
4.1. Evropské ujednání o dobrovolném kodexu chování pro poskytování informací o úvěrech na bydlení před uzavřením smlouvy	36
4.2. Dodržování Hypotečního kodexu v ČR	38
4.3. Evropský standardizovaný informační formulář	43
4.4. Vyhodnocení dotazníku	45
Závěr	47
Literatura	49
Použité zkratky	51
Příloha č. 1 Smluvní ujednání, které jsou dle zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, nepřipustné	
Příloha č. 2 Dotazník na informovanost spotřebitelů	
Příloha č. 3 Výsledky dotazníku členěny dle jednotlivých otázek	

Úvod

Každý člověk zapřemýšlí o možnosti vlastního bydlení alespoň jednou v životě. Pokud ovšem nemá na účtu několik milionů na zaplacení bytu z vlastních zdrojů, začíná se zajímat o úvěr na bydlení. Jak ale záhy zjistí, není to nic jednoduchého.

Bankovní instituce nezlehčují výběr adekvátního úvěru na bydlení potencialním klientům. Nepřeberné množství poplatků, rozdílných úrokových sazeb a podmínek, dělá problém nejen laikům ale i expertům z daného odvětví.

Úvěr na bydlení není jednoduchý produkt a práce s klientem v tomto případě musí být velmi zodpovědná a kvalitní. Nejedná se přeci o půjčku, kterou si spotřebitel může vzít opakovaně. Investice do nemovitostí jsou většinou investicí životní a klient je svázán s bankou někdy i desítky let. Proto **vztah spotřebitel – banka** je velmi křehký, který musí být založen na oboustranné vůli po férovém jednání.

Banky by se měly chovat ke všem subjektům stejně, bez rozdílu na výši vypůjčené částky. Může se stát, že bankovní instituce budou zneužívat svého postavení, proto jsou takové prvky ochrany spotřebitele před nekalým jednáním zakotveny v právních spisech.

S jistotou lze tvrdit, že mnohá pravidla a právní úpravy byly změněny po vstupu České republiky do Evropské unie (dále jen „EU“) v roce 2004. Proto jsem se ve své bakalářské práci zaměřila právě na fungování ochrany spotřebitele v EU. Evropská komise prosazuje možnost integrace hypotečního trhu, která je ale pro svou rozsáhlou velice problematická. Jednotlivé výhody a nevýhody jsou popsány v následujících kapitolách a i následující možnosti budoucího vývoje.

Česká republika nechce zůstat pozadu s aktualizací ochrany spotřebitele ve finančním sektoru. V minulém roce se Ministerstvo financí České republiky (dále jen „MFČR“) pokusilo sepsat nejdůležitější problémy ochrany spotřebitele spolu s možným řešením. Z tohoto důvodu uvádím tuto problematiku spolu se současnou právní úpravou, která je v mnoha zákonech již **zastaralá**.

V neposlední řadě je nutno uvést **možnosti řešení** sporů, které mohou nastat při jednání s bankovní institucí. Spory můžou být řešeny soudně i mimosoudně, kdy obě strany se musí řídit metodikou uváděnou v zákonech. MFČR se proto snaží inspirovat od EU, která danou problematiku má lépe zpracovanou pro své členské státy např. formou kodexů, jejich dodržování je zatím dobrovolné.

Nejznámějším kodexem, který jsme převzali je **Evropské ujednání o dobrovolném**

kodexu chování pro poskytování informací o úvěrech na bydlení před uzavřením smlouvy.

Tímto kodexem se zabývám i ve své praktické části, kde chci poukázat na jeho výhody a nevýhody pro klienta a pak dále jeho fungování v České republice (dále jen „ČR“). Zaměřím se na všechny informace, které banka poskytuje svým potencionálním klientům před uzavřením smluvního vztahu. Tedy, ať už se jedná o informace poskytnuté formou brožur, webových prezentací či dále konzultací provedených se zaměstnanci bankovních institucí.

Hodnotit pouze jednu stranu smluvního vztahu (tedy banku) je poměrně nedůstojné, protože i informovanost ze strany spotřebitele je důležitá. Na závěr jsem proto vyhodnotila dotazník, který byl předán 50 respondentům a který byl primárně určen právě na problematiku informovanosti ze strany klientů bank.

Bakalářská práce tedy klade důraz na zákony zabývající se ochranou spotřebitele na finančním trhu a jejich pozitiva a negativa. Dále na kodexy vytvořené jak EU, tak i samotnými asociacemi s místním působením a jejich dodržováním ze stran bank.

Závěr obsahuje zhodnocení, zda ochrana spotřebitele je dostačující a zda kodexy tvořeny pro tuto problematiku mají smysl či nikoliv. Dále zhodnocení snaživosti a informovanosti ze strany klientů bank.

1. Právní úprava ochrany spotřebitele v rámci finančního sektoru v ČR a ve světě

Evropská unie upravila režim soukromoprávního vztahu zprostředkovatel – spotřebitel primárně tím, že nastavila pravidla jednání mezi oběma partnery. Hlavním důvodem bylo možnost zneužití slabšího článku dvojice a to spotřebitele. **Spotřebitelské právo** a jeho specifické úpravy vzniklo na základě nepoměru obou stran. Ochrana spotřebitele na finančním trhu má i veřejnoprávní důsledek, protože jeho význam spočívá i v dohledu nad poskytováním úvěrových smluv na bydlení.

Spotřebitelské právo primárně omezuje smluvní volnost. Úvěrové smlouvy musí mít stanovené náležitosti, napsány přesně dle právních předpisů a nesmí se odchylovat od zákonů, které jsou příslušné k dané problematice ochrany spotřebitele v jeho neprospěch. Největším problémem současné doby jsou ujednání, které jsou sepsány malým písmem ve všeobecných smluvních podmínkách, které si bohužel potenciální klient málokdy prozkoumá¹.

Základní charakteristiky úpravy spotřebitelského práva:

- Vztah **spotřebitel** – **zprostředkovatel** je velmi problematický, proto v právní úpravě tohoto práva je zvýhodněna slabší část této dvojice a tím je spotřebitel. Zprostředkovatelské praktiky, které by sjednávaly smlouvy, ve kterých byly ohroženy občanská práva potenciálních klientů nebo znevýhodňovaly spotřebitele, jsou zakázány.
- Práva a povinnosti obou stran jsou jasná a cílená, žádná ze stran nesmí provádět nekalé praktiky.
- Adekvátní informace jsou poskytovány spotřebiteli během celého smluvního vztahu s dodavatelem dané úvěrové služby. Spotřebitel dostane přesné a jasné informace již před uzavřením smluvního vztahu, nebude ovlivněn klamavou reklamou či inzercí. Informace budou poskytovány i během celého smluvního vztahu a budou dodržována práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy.

¹ Dále 3.1. Smluvní vztah banka vs. klient

1.1. Obecná právní úprava

Mnoho právních předpisů upravuje problematiku ochrany spotřebitele při poskytování úvěrů na bydlení. Nejdůležitější úprava je zakotvena v zákonech, které jsou členěny do tří částí a to:

- Zákonem, který je primárně vytvořen pro ochranu spotřebitele ve vztahu ke zprostředkovateli služby a je hlavním předmětem úpravy zákona. Je to zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.
- Zákony, které jsou vytvořeny pro jinou problematiku, avšak reagují poměrně značnou částí zákona na ochranu spotřebitele. Ty jsou: zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník či zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník.
- Další zákony obsahují sice problematiku ochrany spotřebitele, ale v menším poměru než výše uvedené, jsou to zákony: č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy, č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti či zákon č. 21/1992 Sb., o bankách a v neposlední řadě zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi.

1.2. Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

Tento nejdůležitější zákon stanovuje základní podmínky podnikání pro finanční instituce, které jsou významné pro ochranu spotřebitele. Dalším cílem je stanovit úkoly veřejné správy, které dopomáhají zaprvé v boji proti nekalým praktikám, které oslabují spotřebitele a za druhé samotné ochraně spotřebitele. Dále stanovuje podmínky a oprávnění k založení sdružení spotřebitelů či jiných právnických osob, které dopomáhají k lepší informovanosti a obraně spotřebitele.

Vztahuje se na poskytování služeb² na území České republiky a je potřeba se zamyslet, zda finanční služba je službou upravovanou tímto zákonem. Poněvadž zákon o ochraně spotřebitele se nevztahuje na banky, které provádí hlavně finanční služby.

² Pro účely zákona se rozumí službou jakákoliv podnikatelská činnost, která je určena k nabídce spotřebiteli, s výjimkou činností upravených zvláštní zákony, kde se dozor nad ochranou spotřebitele svěřuje profesním sdružením nebo jiným orgánům statní správy.

Zákon určuje ***základní povinnosti*** při poskytování služeb ze strany poskytovatele tedy zprostředkovatele obchodu. Mezi tyto povinnosti patří:

- Poctivost poskytování služeb - kdy musí poskytovatel dodávat služby, které budou korespondovat s právními předpisy např. při úpravě úvěrových smluv, musí mít předepsanou formu a nesmějí jakkoliv klamat spotřebitele. Služby musí být také poskytnuty za cenu, která je v souladu s cenovými předpisy.
- Zákaz diskriminace spotřebitele – poskytovatel služeb se nesmí chovat v rozporu s dobrými mravy a za žádných okolností nesmí vést k diskriminaci spotřebitele.
- Zákaz klamání spotřebitele – zákaz je spojen s klamavou reklamou či jinými praktikami. Zprostředkovatel nesmí klamat spotřebitele tím, že mu poskytne jakkoliv nepravdivou, neúplnou, nejasnou informaci, která ho má ovlivnit ke koupi nebo ke zprostředkování obchodu.
- Informační povinnost - povinnost souvisí s poskytnutím informací již při předsmluvním styku. Dodavatel finanční služby musí informovat o finanční službě v takové míře, aby se spotřebitel mohl svobodně rozhodnout, zda o danou službu má či nemá zájem. Informace musí obsahovat i údaje o možných rizicích, které souvisí s poskytovanou službou. V tomto zákoně se stanovuje i zákaz zproštění se informační povinností. Tedy pokud se zprostředkovatel bude odkazovat na dodavatele finanční služby s tím, že danou informaci spotřebiteli neposkytnul, tak je tento odkaz zakázaný (pokud se nejedná o obecně známou skutečnost). Pokud jsou informace poskytovány písemnou formou, je povinností uvádět je v českém jazyce.
- Odpovědnost za vady služby – poskytovatel musí uvést podmínky, rozsah a způsob uplatnění reklamace spolu s údajem, kde reklamaci uplatnit.

Další část zákona stanovuje ***dozor nad ochranou spotřebitele***, kdy i pro finanční sektor je určena Česká obchodní inspekce či případně příslušný živnostenský úřad. Dále jsou stanoveny sankce za prohřešky povinností dodavatelů služeb. Samozřejmě adekvátnější dozor je Česká

národní banka (dále jen „ČNB“), avšak v tomto zákoně není uváděn, možná je to pouze interpretační problém, kterým se MFČR bude zabývat v následujících měsících.

V neposlední řadě tento zákon upravuje postavení **sdrůžení spotřebitelů** či jiných právnických osob, které jsou založeny k ochraně spotřebitele. Hlavním důvodem založení těchto sdrůžení je chránit spotřebitele a případně jej obhajovat při soudním líčení. Návrhy na zahájení soudního řízení, ať už proti způsobu jednání určitých dodavatelů finančních služeb či pro obranu spotřebitele před nekalými praktiky, může učinit takové sdrůžení, které má jako hlavní cíl svého působení právě ochranu spotřebitele. Návrh na řízení u soudu můžou uvádět i jiné subjekty.³

1.3. Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník

Občanský zákoník je obsáhlý na úpravu práv a povinností občanů. Pro finanční sektor je dostačující hlava čtvrtá, která se zabývá právními úkony a jejich absolutní a relativní neplatností a hlava pátá, která je důležitá pro účastníky dvojice dodavatel – spotřebitel a obsahuje náležitosti a zákonné úpravy finančních smluv. Dodavatel finanční služby se za žádných okolností nesmí odchýlit od zákonných náležitostí smlouvy v neprospěch spotřebitele. Pokud výklad smlouvy bude nejasný či bude docházet k pochybnostem ve výkladu, platí takový výklad, který bude pro klienta příznivější. Občanský zákoník uvádí výčet smluvních ujednání, která jsou nepřípustná (tabulka uvedena v příloze č. 1).

Dodavatel má povinnost písemně upozornit klienta na možnost odstoupení od smlouvy, a to nejpozději do doby podpisu smlouvy. Spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů od uzavření smlouvy za předpokladu, že dodavatel služby uzavřel se spotřebitelem smlouvu mimo prostory, které jsou obvyklé k podnikání či pokud dodavatel nemá stálé působíště svého podnikání. Tato lhůta platí i pro smlouvy uzavírané na dálku a za předpokladu předání

³ Tyto subjekty patří do seznamu osob oprávněných k podání žalob na zdržení se protiprávního jednání v oblasti ochrany práv spotřebitelů (dále jen „seznam oprávněných osob“), aniž je dotčeno právo soudu přezkoumat, zda návrh na zahájení řízení byl podán oprávněným subjektem. Tento seznam oprávněných osob je veden Komisí Evropských společenství a je zveřejňován v Úředním věstníku EU. Do seznamu oprávněných osob může být za ČR navrženo takové sdrůžení, které bylo založeno v souladu s právním řádem ČR, být za ČR navrženo takové sdrůžení, které bylo založeno v souladu s právním řádem ČR, aktivně působí v oblasti ochrany spotřebitelů po dobu alespoň dvou let, je nezávislé a neziskové a má vypořádány veškeré finanční závazky k ČR.

Zdroj: Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

potřebných informací. Pokud tyto zákonné úpravy nebudou dodržovány, může se spotřebitel odvolávat na absolutní či relativní neplatnost.

1.4. Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník

Díky tomuto zákonu se vykazuje značná míra smluvní volnosti a to tzv. „**absolutnímu obchodu**“⁴ mezi klientem a finanční institucí.

Nekalá soutěž či *klamavá reklama* a klamavé označování služeb je další praktikou mnohých bankovních institucí a zprostředkovatelů obchodu, proto se obchodní zákoník zabývá touto problematikou a upravuje jejich práva. Spotřebitel či oprávněná osoba, která hájí zájmy spotřebitele, může požadovat náhradu škody či adekvátní zadostiučinění při zjištění provozování nekalých praktik.

1. 5. Zákon č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy

Pro ochranu spotřebitele na finančním trhu je důležitý §2, který specifikuje jaká reklama je zakázána např. skrytá reklama, podprahová, klamavá či reklama nevyžádaná. Nevyžádaná reklama je taková, která obtěžuje či jinak omezuje adresáta (zpravidla se jedná o reklamy zasílané elektronickou poštou).

Další částí tohoto zákona vymezuje orgány, které provádí dozor nad dodržováním těchto ustanovení. Nejdůležitějším orgánem je Rada pro rozhlasové a televizní vysílání a pro sponzorování v rozhlasovém a televizním vysílání a případně příslušné živnostenské úřady či v neposlední řadě Česká obchodní inspekce (dále jen, „ČOI“).

⁴ Za takové se považují bez ohledu na právní povahu jejich účastníků (tedy ať jsou či nejsou podnikateli) závazkové vztahy vyjmenované v obchodním zákoníku.

1.6. Zákon č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti

V posledních letech vstupují do bankovních sfér informační prostředky, přes které může dodavatel se spotřebitelem komunikovat či zprostředkovávat obchod. Těmito prostředky je hlavně internet a telefon či určitá forma elektronické pošty. Důležitá je regulace ze strany státu a ochrana osobních dat spotřebitele.

Nedílnou součástí nabídky přes tyto telekomunikační prostředky je nevyžádaná pošta (nebo-li spam). Tuto problematiku však řeší Právní úprava v zákoně č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů (viz výše). Ta stanovuje pravidla rozesílání obchodních sdělení, které jsou šířeny elektronickými prostředky a to na základě předešlého souhlasu klienta.

Klient má možnost odstoupit od zasílání obchodních sdělení i v případě předchozího souhlasu. Proto instituce, která zasílá tyto obchodní sdělení, musí vložit do textu odkaz na zrušení zasílání, které bude jasné a zřetelné a jeho přístup bude jednoduchý pro klienta. Zakázané jsou takové sdělení, které jsou v rozporu se zákonem.⁵

1.7. Ostatní sektorové předpisy

Zákon č. 21/1992 Sb., o bankách

Pokud má obchod má hodnotu vyšší jak 1000 EUR⁶, je bankovní instituce povinna požadovat občanský průkaz pro doložení totožnosti klienta a dále, že tato instituce může odmítnout klienta, který chce zachovat svou anonymitu. Všechny údaje, které jsou poskytnuty bankovní instituci podléhají bankovnímu tajemství⁷.

Bankovní instituce jsou povinny předkládat informace, které souvisí s poskytováním úvěrů či jiných finančních služeb a to v českém jazyce. Zahraniční banka má povinnost písemně předložit na požádání fyzické či právnické osoby vysvětlení úvěrového hodnocení dané osoby.

⁵ viz dále zákon č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, §7 odst. 4

⁶ dle nařízení č. 1786/2006

⁷ Bankovní tajemství je jedním z nejcitovanějších pojmů z bankovníctví a je také jedním z nejdůležitějších, protože je na něm založena důvěryhodnost každé banky. Znamená povinnost banky nesdělovat bez výslovného souhlasu klienta nic a nikomu o něm, o službách, které využívá, a samozřejmě ani o stavu jeho prostředků na účtech, které pro něj vede, a jejich pohybech.

Dostupné online na: <http://www.financnivzdelavani.cz/webmagazine/page.asp?idk=350>

Banka si za tuto službu může účtovat částku, která je adekvátní k nákladům k dané službě spojené.

Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů

Sice tolik nepatří mezi zákony, které obsahují hlavní či poměrnou část úpravy problematiky ochrany spotřebitele. Avšak právní úprava ochraňuje jakoukoliv fyzickou osobu před neadekvátními zásahy do jejího soukromí. Není tedy řešena problematika vztahu podnikatel – spotřebitel s cílem posílit potencionálního klienta. Přesto je důležité vědět, jak bankovní instituce zachází s osobními údaji spotřebitelů, zda neporušují zákon či dokonce nezneužívají údaje a nepoškozují práva svých klientů.

Zákon přesně stanovuje jaké osobní údaje může instituce požadovat po svých klientech, jak s nimi může nakládat a zpracovávat. Pokud by chtěla i jiné než zákonem určené údaje, musí splnit oznamovací povinnost dle zákona o ochraně osobních údajů.

Dále je instituce, která zpracovává údaje o svém klientovi povinna poskytnout informaci o zpracování osobních údajů na základě požadavku spotřebitele a bez zbytečných odkladů. Správce údajů si jako protislužbu může určit přiměřenou peněžní úhradu, která nesmí překročit náklady na poskytnutí informace.

Zákon č. 526/1990 Sb., o cenách

Dodavatel finanční služby si může sjednat takovou cenu za poskytnutí služby, která nebude zbytečně nadsazena ve prospěch dodavatele. Tato cena nebude obsahovat nepřiměřený zisk či náklady, které jsou nadsazené. Cenu za finanční službu dodavatel stanovuje sjednáním, tedy není nijak úředně stanovena či regulována.

Mezi další zákony, které se podílejí na ochraně spotřebitele patří:

- **Zákon č. 96/1993 Sb., o stavebním spoření a státní podpoře stavebního spoření** – určuje některé zákonem stanovené náležitosti smlouvy, především úrokové sazby jak z vkladů tak i z poskytnutých úvěrů a dále výši poplatků za vedení účtu, které může

poskytovatel stavebního spoření měnit na základě již zmiňovaných podmínek. Pokud spotřebitel uzavře stavební spoření musí mít právo vzít si úvěr na bydlení. Dodavatel této finanční služby má naopak povinnost vytvořit a nechat si schválit od ministerstva financí všeobecné obchodní podmínky, které musí uveřejnit a zpřístupnit spotřebiteli.

- **Zákon č. 140/1961 Sb., trestní zákon** - který definuje úvěrové podvody a to v § 250. Dodavatel, který záměrně zkresluje či zaměňuje informace, které jsou nepravdivé jsou tedy poskytovány mylně spotřebiteli, může být potrestán až dvouletým odnětím svobody či zákazem činnosti či peněžitým trestem. Naopak spotřebitel, který použije úvěr na jiný účel než je zmiňovaný v úvěrové smlouvě, může být stejně potrestán. Pokud bude mít dodavatelské jednání závažný následek či způsobí značnou škodu, může být navýšen trest odnětím svobody až na osm let, tato samá lhůta patří i pro organizované skupiny, které spáchají výše uvedené činy.
- **Zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi⁸**

1.8. Pohled Ministerstva financí ČR na současný a budoucí stav ochrany spotřebitele v tomto sektoru

MFČR otevřeně přiznává, že současná situace ochrany spotřebitele na trhu s úvěrovými produkty není ideální. Pro své potřeby si nechala vytvořit interní analýzy a došla k závěru, že hlavním důvodem je špatná informační povinnost, která dosud není nikterak právně upravována. Dalším důvodem je absence povinných poradenství v oblasti finančních trhů, které by napomohly spotřebitelům. Důsledkem je špatná orientace spotřebitelů ve složitějších produktech např. hypotečních úvěrech. Spotřebitelé často netuší jaké mají současná práva a povinnosti a jak se můžou bránit v nekalých praktikách bankovních institucí. MFČR si podle výše uvedených analýz vymezilo rámcovou politiku v oblasti ochrany spotřebitele na finančním trhu.

Tyto poznatky a zkušenosti bude chtít uplatňovat nejen na území České republiky, ale i v rámci celé Evropy. Uvědomuje si nepoměr vztahu mezi spotřebitelem a poskytovatelem, spotřebitel je samozřejmě slabší článek, a proto je potřeba ho chránit. Nejvýznamnějším

⁸ Tento zákon je probrán v kapitole 3.4.2. Mimosoudní ochrana

důvodem je **selhání trhu**, který je způsoben informační asymetrií. Informační asymetrie je vystižena hlavně nerovným přístupem k informacím, který znemožňuje či omezuje přístup k adekvátním informacím, které slouží k zhodnocení výhodnosti daného produktu spotřebitelem. Zvláště pak u komplexního produktu, u kterého je složitější zjištění informací o poskytovatelích hypotečních úvěrů.

Dalším důvodem informační asymetrie je nízká schopnost zhodnotit dané produkty na celém trhu, a tím se rozhodnout pro nejlepší variantu řešení nebo velmi mizivá schopnost hájit zájmy spotřebitele na trhu.

ČR má několik vnitrostátních orgánů, které se podílejí na základních pravidlech a dohlíží na jejich dodržování. Začínaje od **regulujících institucí** jako je MFČR či ČNB dále instituce, které dohlíží nad finančním trhem (ČNB, ČOI, MFČR) a pak ostatní instituce (gestor pro ochranu spotřebitele je Ministerstvo průmyslu a obchodu a ostatní ministerstva např. Ministerstvo vnitra či instituce, které řeší spory a stížnosti – soudy a finanční arbitr).

MFČR se tedy snaží dosáhnout takového stavu, kdy klient banky činí taková adekvátní a zodpovědná rozhodnutí, která jsou odpovídající k jeho životní a sociální situaci na finančním trhu a hlavně bude mít možnost chránit své zájmy a práva a cíleně je prosazovat.

Cíleného stavu jde docílit aktivitami, které budou zaměřeny na následující oblasti, vše je samozřejmě závislé na veřejnoprávní úpravě institucionálního uspořádání, které bude adekvátní k dosažení právě cíleného stavu.

MFČR tyto oblasti označila jako pilíře ochrany spotřebitele:

- Informace – spotřebitel dostane adekvátní informace, které mu usnadní výběr jak daného zprostředkovatele, tak i bankovního produktu. Informace budou nejen adekvátní ke znalostem klienta, ale i srozumitelné, transparentní, vyvážené a srovnatelné s ostatními informacemi od dalších poskytovatelů na finančním trhu. Dále bude existovat přehledný soupis všech práv a povinností např. formou infolistu, kterým se bude prezentovat poskytovatel finančních služeb.
- Schopnost a možnost s pracovat informacemi – bude existovat srozumitelný a kvalitní servis finančního poradenství, který bude poskytnut firmami a pracovníky, kteří budou vyškolení na poradenství a budou moci poskytnout klientovi pravdivé informace. Klient však bude muset mít adekvátní úroveň finanční gramotnosti a základní znalosti

finančního trhu.

- Chránit své zájmy a práva a možnost je prosazovat – musí existovat jednotná legislativa, která nejen bude srozumitelná pro obě dvě strany, ale bude i pomáhat v řešení a uplatňování stížností klientů bank. Existence mechanismů, které napomáhají v řešení stížností ve všech finančních institucích je doplněna i mediálně viditelným systémem mimosoudního řešení sporů.

•

Současné nedostatky v ochraně spotřebitele v ČR

Všechny výše uvedené pilíře ochrany spotřebitele - přístup k adekvátním informacím, možnost s nimi nakládat a schopnost se domoci svých práv a zájmů např. formou podání stížností – nejsou dostatečně naplněny. MFČR vidí hlavní chybu v nepřítomnosti koncepční politiky. Tato absence s sebou přináší nejednotnost, nedostatečnost, neefektivnost a nevyváženost využití budoucích nástrojů pro ochranu spotřebitele v současném stavu. Z těchto důvodů si nechala vypracovat interní analýzy, které uvádím v tabulce č. 2.

Tabulka č.2

Cíl	Současný stav
1. informace	– závažné nedostatky v legislativním zajištění informační povinnosti a faktickém poskytování informací (z hlediska obsahu, formy, fáze poskytnutí informace; nerovnováha v informační povinnosti mezi sektory, typu produktu, typu distribučního kanálu, typu distributora⁷, apod.) – velmi omezené zajištění informačního servisu o FT a finančních službách pro spotřebitele ze strany nezávislých institucí typu FSA ve Velké Británii a IFSRA v Irsku⁸ (např. zajištěním referencí o finančních institucích, srovnáváním finančních produktů z hlediska nákladovosti, apod.) – nedostatečné zajištění odbornosti distributorů FP při poskytování potřebné informace spotřebiteli na potřebné úrovni
2. schopnost s informacemi pracovat	– nedostatečný okruh nezávislých poskytovatelů informací o FP – nedostatečně rozvinutý systém komerčního finančního poradenství – roztržité aktivity v oblasti finančního vzdělávání – nedostatečná znalost spotřebitele týkající se podstaty složitějších a komplexnějších produktů, souvisejících práv a povinností a relevantní produktové terminologie
3. možnost spotřebitele prosazovat své zájmy	– neefektivní fungování dozoru a dohledu nad činností finančních institucí v některých oblastech a aspektech OSFT – neefektivní fungování současných garančních a záručních systémů – nedostatečná regulace práva spotřebitele na odstoupení od uzavřené smlouvy o finanční službě v určité lhůtě, aniž by s tím byla spojena jakákoliv sankce – tzv. cooling-off period (neodporuje-li to povaze produktu) – nedostatečné zabezpečení rychlého a spravedlivého řešení stížností spotřebitelů a sporů vedených s finanční institucí, neexistence funkčního systému mimosoudního řešení sporů (s výjimkou omezené působnosti finančního arbitra) – neefektivní zajištění důsledného dodržování etických a jiných kodexů finančních institucí směřujících k zajištění práv spotřebitele

Zdroj dat online na: http://www.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/mfcr/Ramcova_politikaMF_OSFTprilohaIV_pdf.pdf

Výsledkem interních analýz dospělo MFČR k názoru, že závažné problémy jsou hlavně v oblasti legislativního zajištění informační povinnosti a následném poskytování informací klientům v jednotlivých fázích jejich jednání, a to jak automaticky či na žádost klienta.

MFČR preferuje **samoregulaci** před samotnou regulací. Chce více využívat občanské sdružení či jednotlivé asociace a to z několika důvodů. Tyto organizace mají bližší vztah vůči spotřebiteli, k problémům se dostávají snáze a rychleji než státní orgán a samoregulace je vůči stále rychlejšímu tempu rozvoje finančního trhu účinnější. Dalším zdrojem informací, jak správně regulovat finanční trh, aby byl transparentnější pro spotřebitele, je využití zahraničních dokumentů od partnerských organizací jako je Evropská komise. Využívá nejen dokumenty, které již byly vytvořeny, ale také doporučení, která pomáhají a již kvalitně řeší problémy spotřebitelů.

Příkladem může být Irsko se svým uskupením IFSRA⁹, která dělá řadu kroků k ochraně spotřebitele. Je to vzdělávání klientů v oblasti finančního trhu prostřednictvím webových stránek či poskytování informací, které slouží spotřebiteli pro snadnější rozhodnutí, který produkt je pro něj nejvýhodnější tak i co dělat v případě stížností a reklamací.

1.8.1. Nástroje k zlepšení stávajícího stavu

Tyto nástroje se rozdělují do několika skupin, mezi ty nejdůležitější patří:

- Právní úprava – pomocí zákona upřesnit pravidla vstupu na finanční trh, ujasnit si jednání finančních zprostředkovatelů, dále musí regulovat informační povinnost bankovních institucí vůči spotřebitelům a případné řešení sporů a stížností. Legislativní úpravou můžou být standardy v poskytování informací či podmínky k získávání licencí.
- Dohled nad dodržováním pravidel – dohled by měl být nad vším, co určuje legislativní úprava, tedy dodržování standardů a řešení stížností a udělování pokut za porušování pravidel. Tento dohled má na starosti pouze ČOI, avšak v budoucnosti se počítá i s ČNB.

⁹ IFSRA - irský orgán pro dohled nad finančními službami (The Irish Financial Services Regulatory Authority).

- Informace pro spotřebitele – je důležité poskytovat informace i od nezávislého subjektu, který není členem bankovní instituce, který poskytuje úvěr. Pro spotřebitele jsou důležité reference či srovnávací mechanismy, které jsou například zpřístupněny na jednotlivých webových stránkách bank. Proto jsou zpřístupněny takové internetové portály, které slouží pro spotřebitele či tisk brožur a dalších letáků.
- Komunikace stát vs. spotřebitel – kvalitní informovanost i od státu je důležitou součástí finančního trhu. MFČR provozuje webové stránky, které slouží i jako diskusní fórum pro spotřebitele, který může tímto způsobem podávat stížnosti a podněty ke změnám. Ten pak provádí monitoring a analýzu těchto podnětů a provádí veřejné mínění formou průzkumů.
- Pravidla chování – vytvoření kodexů chování, které napomáhají transparentnosti komunikace mezi klientem a bankou a také účinné mechanismy, které jsou tvořeny k dodržování kodexů. Tento nástroj ponechala hlavně na asociace a občanské sdružení, které realizují a určují pravidla pro své členy.

MFČR si uvědomuje důležitost ochrany spotřebitele, avšak spousta nástrojů nefunguje takovým způsobem, jakým by měla. Dozor a kontrola informovanosti a ostatních pravidel je pomalá a neefektivní. Kodexy a standardy asociací nejsou závazná, čímž je viděn problém v jejich dodržování (tento problém jsem analyzovala ve své praktické části). Řešení veškerých sporů je řešena hlavně soudní cestou, avšak ta je v ČR velmi pomalá, proto se chce zaměřit na mimosoudní řešení.

2. Právní úprava ochrany spotřebitele v EU

2.1. Vývoj ochrany spotřebitele se zaměřením na hypotéky a úvěry na bydlení v EU

Každý stát, který vstoupil do EU se musel zavázat podmínkám fungování této organizace. Hlavní cíle by měli směřovat k budování jednotného společného trhu, kde zmizí překážky pro volný pohyb zboží, osob, služeb a kapitálu. Zásadní problém je v tom, zda se vůbec může integrovat tato skupina úvěrů na společný trh. Samozřejmě se o to Evropská komise (dále jen „EK“) pokouší, a to z ryze praktických důvodů. Vždyť trh s hypotečními úvěry patří mezi největší finanční investice všech evropských občanů v EU.

Proto pokud EK by chtěla jakkoliv zasáhnout do problematiky hypotečního trhu, musí si velmi vážně rozmyslet, jakým způsobem bude chtít zlepšovat jeho fungování a integraci.

EK sice provedla rozsáhlý průzkum a jeho výsledkem byla ***Bílá kniha o integraci trhů EU s hypotečními úvěry***. V tomto dokumentu je popsáno, jaké efektivní opatření navrhuje EK k lepšímu fungování na hypotečním trhu. Nutno dodat, že tato listina nevznikla jen samotnou EK, ale ke spolupráci si přizvala všechny zúčastněné strany v rámci členství v EU.

Integrace hypotečního trhu a jeho největší překážky

Na prvním místě lze uvést ***jazykové překážky***, vždyť již čtení všech dokumentů v rodném jazyce dělá spotřebitelům nemalé problémy. Pokud chce EK tento trh sjednotit, budou mít bankovní instituce problémy s překlady a hlavně výklady jednotlivých smluvních podmínek. Mezi dalšími překážkami se řadí vzdálenost bankovních a hypotečních institucí, podnikatelská soutěživost mezi jednotlivými bankami či nemálo důležitá volba a preference klientů. Samozřejmě jednotlivé faktory nepřinášejí jen a pouze nevýhody. Pokud by se podařila integrace hypotečního trhu, vznikla by poměrně silná konkurence mezi jednotlivými bankovními instituty a tím by i došlo ke snížení úrokových sazeb, což by samozřejmě ocenili spotřebitelé. Samozřejmě si EK uvědomuje fakt, kdy spotřebitel uzavře převážně hypoteční smlouvu s bankou s místní působností než u bankovní instituce, která sice je na evropském trhu již zaběhlá a kvalifikovaná, ale pro klienta nedostupná např. z hlediska vzdálenosti od místa bydliště.

Cílem je tedy stále prosadit integraci, která by pomohla přeshraniční nabídce hypotečních úvěrů. Zahraniční banky mají několik možností jak vstoupit na místní trh, ať už se jedná o formu přítomnosti na trhu (, což jsou dceřiné společnosti, pobočky aj.) či formou místních finančních zprostředkovatelů nebo pomocí informačních kanálů (dnes již oblíbený internet či pomocí telefonu). Poskytovatelé hypotečních úvěrů jsou omezeni při přeshraniční nabídce hypotečních úvěrů, díky rozdílné právní legislativě a předpisů na podporu ochrany spotřebitele každého státu. Nemluvě o rozvětvené infrastruktuře potřebných dokumentů např. úvěrové registry. To vše přináší vyšší náklady na podporu a vývoj úvěrových nabídek a tím i omezuje rozvoj otevřeného trhu hypotečních úvěrů.

Každý spotřebitel má odlišné potřeby a při výběru produktu od bankovních institucí očekává vysokou škálu nabídky. **Hypoteční produkty** jsou však natolik náročné na právní a ekonomické úpravy, že jejich rozmanitost je značně omezená, to opět omezuje podnikání poskytovatelů přes hranice svého státu. Tyto překážky samozřejmě působí negativně pro stranu nabídky, avšak mnohá z nich byla určena hlavně na ochranu spotřebitelů.

Kvalitní a efektivní trh bez informovaných spotřebitelů nemůže fungovat. EK dává důraz na zodpovědnost a důkladnost při poskytování důležitých informací pro klienty, protože pro správné zvolení úvěrového produktu potřebuje mít klient jasnou, úplnou a správnou informaci o daném produktu, aby se správně mohl rozhodnout. Spotřebitel je i dále znevýhodněn díky určité míře paternalismu.¹⁰

Dalším problémem, kterým se zabývá EK je omezená zásada mobility. Tedy umožnit klientům, kteří chtějí změnit poskytovatele hypotečního úvěru, aby tak učinili a nebylo jim v tom nikterak bráněno či neoprávněně odrazováno. Tato skutečnost navazuje na předchozí problém informovanosti klientů, protože pokud klient banky dostane plně transparentní a správné informace před uzavřením hypoteční smlouvy, bude tím seznámen s charakteristikou produktu a dále se všemi náklady s daným produktem spojené. Bohužel mobilitu neumožní jen samotné

¹⁰ Paternalismus představuje omezení svobodného rozhodování a jednání jednotlivce, které je odůvodněno zájmem dosažení blahobytu, prospěchu či ochrany zájmů dotčeného jednotlivce. Obsahem těchto omezení je například poskytnutí lepšího postavení v případě různých souhlasů či uzavření smluv/cooling-off period), a to v případech, kdy souhlas je udělen nebo smlouva je uzavřena bez adekvátní možnosti vyhodnotit následky takového jednání. Mezi situace, kdy je presumována zvýšená obtížnost vyhodnocovat následky, jsou řazeny případy, kdy se jedná o komplexní produkty nebo služby, nákup služby nebo produktu probíhá s malou frekvencí (a spotřebitel tak má sníženou možnost „poučit se z chyb“), spotřebitel disponuje malými nebo žádnými znalostmi a zkušenostmi se službou či produktem nebo jde o nákup produktů či služeb spotřebiteli, kteří mají zvláště snížené schopnosti získat a vyhodnotit informace o službě nebo produktu.

Zdroj dat: *Rámcová politika MF v oblasti ochrany spotřebitele na finančním trhu* – srpen 2007

informace. Prostředkovatelé úvěrů prosazují praktiky, které znemožňují mobilitu, a to formou tzv. 'vázanosti' klienta, což znamená např. povinnost otevřít si běžný účet či pojištění u té banky, u které se žádá hypoteční úvěr. Tato praktika samozřejmě zvyšuje náklady na přechod k jiné bankovní instituci, tím svazuje více bankovního klienta znemožňuje i jeho mobilitu. Důsledkem může být i **oslabení celé hospodářské soutěže** (týká se to především cen produktů vázaných na hlavní produkt, tak i ceny hlavních produktů). Hospodářská soutěž je i oslabená z důvodu odrazování nových poskytovatelů zejména takových, kteří se specializují na vázané produkty.

Všechny výše uvedené problémy byly přezkoumány EK, která na základě těchto pochybností dospěla k závěru, že pokud se bude chtít snažit o integraci trhu EU s hypotečními úvěry, bude se muset hlavně zabývat následujícími problémy: předmluvní informace poskytované klientovi banky, RPSN¹¹, dále zodpovědným přístupem ze strany bankovní instituce a předčasným splácením.

Předčasné splácení je jedna z nejdůležitějších otázek, která prozatím brání v procesu integrace. Forma a druh splácení je rozdílný u každého členského státu díky rozmanitosti produktů, který každý člen řeší zatím individuálně. EK si je vědoma toho, že řešení daného problému je velmi citlivou politickou otázkou a najít řešení je složité. Vydává však maximální úsilí k tomu, aby domácnosti v členských státech měli prospěch z širšího výběru smluvních variant během uzavření hypotečních úvěrů. EK chce prodiskutovat spolu s Evropským parlamentem do jaké úrovně by mohli harmonizovat evropský režim pro předčasné splácení.

EK v roce 2008

EK si uvědomuje závažnost daných problémů a samozřejmě se pokouší učinit takové kroky, které by napomohly k zlepšení integraci úvěrového trhu v EU. Z těchto důvodů plánuje v roce 2008:

- prozkoumat vhodně určenou politiku předčasného splácení a posoudit jejich nákladovost a efektivnost dané varianty řešení,
- zkontrolovat výsledky evropského standardizovaného informačního přehledu (dále jen „ESIS“), který vykazuje pozitivní výsledky v informačním přehledu

¹¹ RPSN – nebo-li roční procentní sazba nákladů. Patří mezi nástroje, které dokáží posoudit výhodnost úvěrů.

hlavně v upozornění na rizikovost při využívání půjček v cizích měnách pro spotřebitele,

- donutit zprostředkovatele a poskytovatele úvěrů, aby poskytovali odpovídající poradenství při výběru vhodného produktu pro klienta, samozřejmě si EK uvědomuje i negativa tím přinášející, zejména náklady spojené s kvalitním a objektivním poradenstvím, který je ale musí být rozdílný v závislosti na znalosti klienta. Možnost řešení nebo-li tzv. koncept standardů kvalitního poradenství chce prodiskutovat se všemi aktivními členy, dále pak chce najít adekvátní prostředky, které by pomohli k podpoře odpovědnosti v poskytování úvěrů. Každé řešení posoudí i dle nákladovosti a efektivnosti.

Všechny body jsou řešeny formou snahy EK zlepšit úvěrový trh pro spotřebitele, avšak i členské státy se musí snažit napomoci v řešení problémů. Komise hodlá zkontrolovat pravidla v členských státech, zda se nevytvářejí překážky v informovanosti či nebrání finančním institucím kvalitně poskytovat služby. Někteří členové EU dokonce zakazují poskytování těchto úvěrů od jiných členů do fondů pro kryté dluhopisy. Tento druh zákazu je však v rozporu se svobodou poskytování služeb a s volným pohybem kapitálu.

Pokud se všechny body programu Bílé knihy o integraci hypotečních úvěrů v EU splní a EK dosáhne svého, přinese to spoustu výhod jak pro stranu spotřebitele, tak i pro poskytovatele daných úvěrů a investory. Strana nabídky dostane možnost přeshraniční nabídky svých produktů, tím i sníží náklady z rozsahu a rozšíří své portfolio nabízených služeb pro své stávající i nové klienty. Ze strany poptávky se zvýší kvalita poskytovaných služeb a dále rozmanitost nabízených produktů, zvýší se konkurenceschopnost mezi bankovními institucemi, tím se sníží cena nabízených produktů. Spotřebitel navíc získá kvalitní poradenství při výběru hypotéky a koupí si produkt, o kterém bude vědět, že je vhodný a adekvátní k jeho potřebám. Investor bude také čerpat z vyšší transparentnosti trhu, jelikož investice do produktů, které jsou zajištěny hypotékou, znamenají menší riziko. Investor bude mít i větší jistotu ohledně hodnoty budoucí investice, v případě kdy nesplní jedna strana závazky a určitě bude mít širší nabídku příležitostí, kam bude moci vložit své finanční prostředky, a to díky rozmanitosti nabízených úvěrových produktů.

2.2. Mezinárodní organizace a instituce ES/EU

Mezi hlavní úkoly této organizace patří aktivity z pohledu tvorby zákonů, které budou nápomocny v ochraně klientů bank. Organizují mezinárodní panely, twinningové projekty¹², podílejí se na realizaci zpráv ohledně vývoje ochrany spotřebitele na finančním trhu v dané zemi a celkové pomoci v problematice ochrany spotřebitele na nadnárodní úrovni (např. Organizace spojených národů, Světová banka či EK)

Organizace spojených národů (dále jen „OSN“) vytvořila několik dokumentů, které se věnují ochraně spotřebitele v různých sektorech trhu. Jeden z nich se nazývá „**United Nations guidelines for consumer protection**“, kde mezi základními prvky ochrany pro finanční trh patří:

- adekvátní přístup klienta k informacím, které mu slouží k odpovědnému výběru služby v souladu s jeho zkušenostmi a dle jeho přání,
- ochránit a podpořit finanční zájmy spotřebitele,
- zajistit mechanismy, které by zjednały nápravu,
- odpovídající vzdělávání klientů, kde klienty naučí jak základní ekonomické pojmy, s kterými se může setkat, také podle čeho a jak má správně vybírat produkty a také případné ponaučení z následků nesprávného jednání (ekonomické či sociální),
- možnost založit zájmové sdružení, které bude pomáhat spotřebiteli při výběru produktu či následné nápravy či odškodnění při nesprávné volbě. Možnost zájmových sdružení se svobodně účastnit při jednání o legislativních úpravách takových zákonů, které se jich týkají.

OSN vidí své priority hlavně v dodržování právních norem v každém členském státu, potírání škodlivých obchodních praktik. Praktiky v oblasti marketingu a prodeji by měli být takové, které pomůžou spotřebiteli dostat takové informace, které budou relevantní a potřebné k takovému úsudku, který nebude nijak ovlivněn klamavou či nepravdivou informací ze strany bankovních institucí. Dále chce chránit spotřebitele před **standardizovanými smlouvami**, které jsou zaprvé přeplněné informacemi, kterým nerozumí ani většinou člověk z oboru a za druhé tyto

¹² Twinningový projekt je **moderní forma spolupráce mezi twinningovými partnery, tj. zkušeným členským státem EU a přístupující.** Tato spolupráce spočívá v poradenské a konzultační činnosti expertů z členského státu v oblastech přípravy organizačně-systémových struktur pro zprostředkování příjmu financí z fondů EU.
Zdroj dat online na: <http://www.strukturalni-fondy.cz/regionalni-politika/phare/twinningovy-projekt>

smlouvy eliminují spotřebitelská základní práva hlavně v důsledku špatné informovanosti a přemálo zkušeností v daném oboru.

OSN doporučuje členským státům věnovat zvýšenou pozornost rizikovým typům klientů. Mezi ty nejkritičtější skupiny patří lidé na vesnici, s nedokončenou základní či střední školou apod., ti jsou většinou lépe ovlivnitelní a tedy vhodnější pro nekalé praktiky zprostředkovatelů na finančním trhu. Snaží se je donutit alespoň základnímu vzdělání na finančním trhu, tedy poznat základní legislativu, která je s finančními službami spojená a aby v dané legislativě mohli nalézt i jak se bránit proti praktikám, které mohou být neadekvátní. Dále by tato skupina klientů měla rozpoznat základní produkty, které jsou nabízeny na úvěrovém trhu a zjistit, jaká rizika přináší daný produkt.

2.3. Evropská dohoda o dobrovolném kodexu chování pro poskytování před smluvních informací pro úvěry na bydlení

Kodex byl podepsán Evropskou asociací spotřebitelů a Evropským úvěrovým sektorem, který nabízí úvěry na bydlení. Hlavním cílem byla **transparentnost informací** a jejich srovnatelnost. Kodex obsahuje tři části : v první se zaměřuje na pokrytí dokumentu, v další jsou popsány základní informace v před smluvním jednáním a v té poslední je obsažen dokument, kterým by se měly řídit členské instituce.

Zaměřuje se na spotřební informace pro domácí a zahraniční úvěry na bydlení. Pro tyto účely byl úvěr definován jako: „ *spotřebitelským úvěrem pro koupi nemovitosti do soukromého vlastnictví nebo pro provedení stavebních úprav na nemovitosti v soukromém vlastnictví nebo na nemovitosti, jež má spotřebitel v úmyslu koupit, zajištěný buď hypotekárním zástavním právem na nemovitosti nebo jistinou obvykle používanou ve členském státě k dosažení uvedeného účelu.*“¹³

Další informace o obsahu a dodržování kodexu uvádím v praktické části.

¹³ Zdroj dat: Evropské ujednání o dobrovolném kodexu chování pro poskytování informací o úvěrech na bydlení před uzavřením smlouvy.

2.4. Sledování aktualizace a účinnosti dobrovolného kodexu chování pro poskytování předsmuvních informací pro úvěry na bydlení

Většina členských států podepsala Kodex (více než 90-ti % celého národního hypotekárního trhu). Jako nejlépe hodnocený stát se umístilo **Finsko**, kde všechny úvěrové instituce (více jak 350 institucí) podepsali příslib k dodržování Kodexu. Naopak nejhůře na tom je **Francie**, kde pouze 9 institucí podepsaly tento dokument. ES vidí jako největší problém přístup parlamentu k dodržování a samotnému podepsání těchto pravidel. Francouzská legislativní úprava je totiž příliš neslučitelná s těmito pravidly chování. Co se týká standardizovaného formuláře (dále jen „ISIS“) ten byl již v roce 2002 dodržován 13 členskými státy včetně Norska.

Kodex byl sepsán v roce 2002, první report která provedla ES byl již následující rok, kde se zaměřil na sledování dodržování daných pravidel. Průzkum byl prováděn v 50 regionech členských států formou dotazníků, které byly zpřístupněny na webových stránkách a také formou „mystery shopping“¹⁴. Byl zkoumán přístup zaměstnance banky ke klientovi, a také jaké informace byly poskytnuty a v jaké kvalitě byly podány. Jediné státy, ve kterých nebyl realizován průzkum, bylo Španělsko a Francie. V těchto zemích došlo k implementaci kodexu až po realizování těchto testů. Bohužel v 50 % případů nebyla poskytnuta potřebná obecná informace o úvěrech na bydlení. A jen 6 % sledovaných bank poskytlo informaci zcela správnou a kompletní. Tištěnou verzi poskytlo pouze 26% respondentů, kteří poskytli alespoň částečné informace. Přes 20 % zpřístupnili tyto informace až po dotazu klienta. Zbytek sledovaných neposkytl informace žádné, i když byli o ně požádáni. Podobné výsledky byli uveřejněny i v poskytování formuláře, avšak výsledky v neprospěch klienta byli mnohem horší. Nejlepší výsledky dosahovali státy jako Belgie, Irsko či Řecko, kde úspěšnost byla přes 75 %, naproti tomu nejhorší výsledek dosáhla Itálie, kde neúspěšné testy dosahovali přes 90 %¹⁵.

¹⁴ **Mystery Shopping** - do češtiny se většinou překládá jako fiktivní nebo tajný nákup. Je dlouhodobě prověřená výzkumná technika, používaná řadou komerčních i nekomerčních institucí. Účelem takto označených projektů, je vyhodnocení úrovně služeb poskytovaných zákazníkům a v návaznosti na to iniciovat zkvalitnění těchto služeb. I přesto, že v řadě případů je možné získat hodnocení kvality poskytovaných služeb klasickým přímým dotazováním zákazníků, existuje celá řada situací, kdy relevantní informace lze získat pouze pomocí technik mystery shopping. Zdroj dat online na: <http://www.businessinfo.cz/cz/clanek/inspekce-akontroly/mysteryshopping/1000547/19444/>

¹⁵ Výsledky dle Final report, Monitoring the uptake and the effectiveness of the Voluntary code of Conduct on Pre-contractual Information for Home Loans – Contract Reference No. B5-1000/02/000552

3. Banka vs. klient

3.1. Smluvní vztah banka vs. Klient

Smluvní vztah mezi bankou a klientem je velmi nevyrovnaný. Banka má mnoho informačních výhod, které bohužel neovládá slabší článek vztahu - klient. Bankovní instituce mají přehled jak o svých tak i o konkurenčních úvěrových produktech a alespoň základní informace o finančním trhu. Oproti spotřebiteli, který se hlavně musí spoléhat na profesionála (čili banku), který by měl poskytnout adekvátní informace. Bohužel tyto názory fungují většinou jen teoreticky, v praxi se klienti setkávají spíše s opakem. Příkladem můžou být všeobecné obchodní podmínky, které jsou utvořeny samozřejmě dle zákona, ale pro klienta jsou nesrozumitelné a většina z nich omezuje zodpovědnosti bank a na druhou stranu nařizují klientovi větší zodpovědnost v jednání a poskytování informací bance.

Již z toho vyplývá, že tento vztah bývá značně složitý a náročný pro obě strany. Úvěrové smlouvy jsou bezesporu sami o sobě náročné, proto smluvní vztah banka vs. klient vyžaduje velkou důvěru. Bohužel pro banku je klient už v před smluvním jednáním nedůvěryhodný a počítá s rizikem neplacení, proto si banka dává do svých podmínek mnoho sankcí a poplatků za neplnění smluvních podmínek. Oproti neplnění podmínek či porušování smluvních závazků ze strany banky žádné větší poplatky či sankce nevznikají.

3.2. Bankou stanovené ceny a poplatky

Spotřebitel má právo na poskytnutí informací o cenách za úvěrové produkty. Pokud si klient rozmyslí výběr a nevyužije žádnou z nabídek, nesmí mu být účtován poplatek či sankce za poskytnutí informací o produktech. Při uzavírání smluvního vztahu by měl být poskytnut ke shlednutí **aktuální sazebník**, který bude relevantní k úvěru. Tento sazebník musí být přístupný i na internetových stránkách banky. Pokud spotřebitel nebude rozumět určité položce a poplatku za tuto položku, má právo na vysvětlení daného pojmu od zaměstnance banky.

Pokud bankovní instituce mění své všeobecné obchodní podmínky, musí tuto změnu nahlásit adekvátním způsobem svým klientům, a to nejpozději **30 dní**¹⁶ před jejich účinností.

¹⁶ Tato lhůta již není nikterak upravována právními předpisy, avšak většina bankovních institucí ji nadále dodržuje.²⁸

3.3. Problémová komunikace

Nedílnou součástí smluvního vztahu je i komunikace mezi klientem a bankou. V před smluvním jednání klient oznámí svému zprostředkovateli adresu, kam mu mají posílat veškeré informace o změnách a dalších důležitých údajích. Doručení však formou poštovních zásilek bývá dosti problematická. Navíc pokud si banka ve svých podmínkách určí dobu od uložení zásilky na poštu (, tak tomu činí např. GE Money Bank a.s. či Raiffeisenbank a.s.) nemusí se klient dozvědět potřebné informace včas.

Doručování poštovních zásilek bývá problematické i v případě, kdy klient bydlí mimo Českou republiku, proto by bylo praktičtější používat elektronickou formu přenosu informací či jak elektronickou formu (tak i tu poštovní) a v případě nejasností by platila ta poštovní.

3.4. Prostředky ochrany spotřebitele při poskytování úvěrů na bydlení

3.4.1. Soudní ochrana

Nejdůležitějším prvkem ochrany je právo domáhat se svých požadavků soudní cestou. Pokud žalobce, tedy v našem případě spotřebitel uspěje, může se domáhat uveřejnění výsledku jednání a to na náklady obžalovaného. Formu, způsob a rozsah uveřejnění určí soud. Samozřejmě je tu tvořena určitá hrozba negativní reklamy na bankovní instituci, která není příznivá na budoucí vývoj banky, proto i tato hrozba slouží k určité prevenci v jednání s klientem.

Trestné oznámení může spotřebitel podat na základě podezření, že daná instituce provádí trestný čin, kterým může být např. lichva.¹⁷

3.4.2. Mimosoudní ochrana

Mimosoudní ochrana je obsažena v zákoně č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, kde je tímto pověřen k řešení specifických sporů. Finanční arbitr má na starosti velmi úzký okruh

¹⁷ Lichva je dle zákona č. 140/1961 Sb., trestní zákon §253 : ten, kdo zneužívá něčí tísně, nezkušenosti nebo rozumové slabosti nebo něčího rozrušení, dá sobě nebo jinému poskytnout nebo slíbit plnění, jehož hodnota je k hodnotě vzájemného plnění v hrubém nepoměru, nebo kdo takovou pohledávku uplatní nebo v úmyslu uplatnit ji na sebe převede, bude potrestán odnětím svobody až na dvě léta nebo peněžitým trestem.

vztahů. V řešení má spory mezi klienty, kteří provádějí převody peněžních prostředků či dalších platebních pokynů¹⁸. Finanční arbitr může zahájit jen takové řízení, které je podnětem navrhovatele a výsledkem řízení je následné doručení nálezů. V právní moci je takový nález, který již nijak nelze napadnout. Samozřejmě spotřebitel má právo výběru, zda zvolí mimosoudní či soudní ochranu.

Pokud finanční arbitr rozhodne ve prospěch klienta, bankovní instituce je povinna splnit povinnosti, které jim určí finanční arbitr. Největším problémem působení finančního arbitra na finančním trhu je, že jeho práva jsou omezena. Může pouze rozhodovat v rámci platebního styku, na ostatní části trhu se vztahuje pouze soudní ochrana.

3.4.3. Dozor státu

Pokud nejsou dodržovány jednotlivé zákony, které se vztahují na ochranu spotřebitele, můžou příslušné dozorní orgány penalizovat dané bankovní instituce. Hlavním orgánem dozoru je ČOI (ta má na starosti celou škálu problémů nejen z finančního sektoru).

Dalším orgánem dozoru je **Rada pro rozhlasové a televizní vysílání**, která má na starosti regulaci reklamy a dodržování pravidel dle zákona č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy.

3.4.4. Zájmová sdružení

Zájmová sdružení sice realizují určitý stupeň ochrany spotřebitele, avšak nelegislativního charakteru, tedy prostřednictvím kvalitního poradenství či informačních služeb vůči spotřebitelům. Při projednávání legislativních nástrojů se tyto sdružení můžou podílet na jejich přípravě a formulaci pravidel. Zájmová sdružení jsou oprávněny k podávání návrhů na soudní řízení a to buď na vlastní podnět či na podnět nespokojeného spotřebitele.

Nejznámější organizací patří bezesporu **SOS** (Sdružení obrany spotřebitelů). Tato nezisková a nezávislá organizace má více než 4000 členů a provádí tyto činnosti:

- Konzultace – spotřebitel dostane informace o svých právech a povinnostech ve vztahu k bankovním institucím a to prostřednictvím svých poboček, které jsou v každém regionu ČR či pomocí webových stránek.

¹⁸ viz dále zákon č. 229/2002 sb., o finančním arbitrovi

- Vydává časopis Štít spotřebitele – tento časopis, který vznikl již v roce 1993 je primárně určen pro spotřebitele. Je vydáván čtvrtletně a hlavním obsahem jsou kauzy spojené s ochranou spotřebitele a změny v legislativních úpravách, které přispívají k této problematice.
- Legislativní návrhy – pomáhají v nových změnách právních úprav, které by zlepšily vztah dodavatel – spotřebitel. Podávají tedy návrhy jak na právní úpravy stávajících zákonů, tak i na nové zákony.
- Webové stránky – v roce 1998 dala do provozu svoje internetové stránky (www.spotrebitele.cz) , které přináší důležité informace pro spotřebitele a pomáhají v řešení stížností. SOS přešla i na multifunkční webové rozhraní, které jsou určeny nejen pro české spotřebitele, ale také pro anglické, německé či francouzské spotřebitele.
- Mezinárodní kooperace – snaží se spojit se světem, a proto spolupracuje s evropskými sdruženími, které jsou založeny za stejným účelem. Mezi takové patří BEUC¹⁹ či TACD²⁰. Spolupracují spolu formou workshopů, seminářů či různých kongresů, kde čerpají nové informace, které mohou využívat i na českém rozhraní.
- Členové SOS – členem se může stát kdokoli, kdo o takové členství projeví zájem. Dostane se tak nejrychleji ke všem informacím, které jsou mu posílány jak formou e-mailu, tak i formou většího obsahu internetových stránek.

SOS je i nejoblíbenější organizací mezi spotřebiteli. Podobnou problematikou se zabývají: Spotřebitel.cz, Občanské sdružení spotřebitelů TEST či Sdružení českých spotřebitelů aj.

¹⁹ BEUC - centrální sdružení národních spotřebitelských svazů

²⁰ TACD - Transatlantický dialog spotřebitelů

3.4.5. Smluvní organizace - Česká bankovní asociace

Smluvní organizace či jiné asociace a komory si stanovují vlastní pravidla a povinnosti v oblasti ochrany spotřebitele a to formou kodexů. Kodexy jsou však platné pouze na členy (př. České bankovní asociace, Asociace pro kapitálový trh či Asociace finančních zprostředkovatelů a finančních poradců ČR). Česká bankovní asociace (dále jen „ČBA“) se podílí na ochraně spotřebitele velkou měrou a to hlavně díky sepsání **Kodexu chování mezi bankami a klienty**.

Standard ČBA č. 19/2005 – vydání 2007

Standard ČBA vznikl z důvodu potřeby budovat pevné a silné pouto mezi bankami a jejich klienty. A jak nejlépe navázat vztah, který bude založen na oboustranné důvěře než tím, že hned na začátku smluvního vztahu se určí pravidla, která se budou dodržovat? Banka si je vědoma, že co by silnější partner v oblasti znalostí finančních služeb, se musí chovat ke svým klientům individualisticky a uvědoměle v poskytování adekvátních informací. Na základě těchto potřeb se rozhodla k sepsání základních pravidel ve vztahu banka – klient, které by měly dodržovat členské banky.

Pokud se banka svolí k podpisu Standardu ČBA (dále jen „Standard“) je zavázána k dodržování pravidel, který určuje. Odpovídajícím způsobem musí informovat klienta o tomto aktu a umožní mu náhled do Standardu. Pokud se banka přihlásila k tomuto dokumentu, svým podpisem stvrdila i další pravidla chování dle **Standardu ČBA č. 18/2005 – Zásady poskytování předsmuvních informací souvisejících s úvěry na bydlení** a dále se přihlásila ke **Kodexu o poskytování předsmuvních informací souvisejících s úvěry na bydlení**.

Banka musí uvádět pravdivé a srozumitelné informace i ve svých propagačních materiálech a za žádných okolností nesmí porušovat zákon č. 40/1995 sb., o regulaci reklamy. Musí informovat své klienty o změnách ve všeobecných obchodních podmínkách a to nejméně třicet dní před účinností dané změny, tato skutečnost je důležitá pro klienta, který si může rozhodnout, jak bude reagovat na změny.

Banka je povinna uchovávat všechny sazebníky jak v tištěné formě tak i v elektronické. Klient má právo na předložení všech sazebníků, který se týkají jeho smluvního vztahu za časové období od počátku smluvního vztahu. Dále má právo o zkontrolování výše poplatků za dané operace, pokud mu to není jakkoliv zřejmé ze sazebníku.

Osobní údaje klientů jsou chráněny a spravovány dle platných zákonných úprav.

Spotřebitel má právo vědět, jaké informace po něm banka bude chtít a jak s nimi zacházet. Všechny informace jsou brány jako bankovní tajemství a slouží jen k takovým účelům, pro které je spotřebitel poskytnul bance. Toto bankovní tajemství je platné i po ukončení smluvního vztahu.

Na druhou stranu i bankovní instituce mají práva, které mohou uplatňovat na klientech. Mezi nimi patří **právo na identifikaci klienta**. Pokud tak spotřebitel neučiní, tedy neukáže žádný doklad totožnosti v souladu s právními předpisy, které jsou zapotřebí k podepsání úvěrové smlouvy, tak může banka odmítnout smluvní vztah a tedy tak odmítnout poskytnout úvěr. Ve složité situaci, kdy klient již nemůže dále splácet svůj dluh, musí to neprodleně nahlásit svému zprostředkovateli a dohodnout se na možném řešení.

Reklamační řízení probíhá na základě stížnosti klienta, který se k potřebným informacím, kde a jak hlásit reklamaci, dostane od bankovní instituce. Pokud klient podá žádost o reklamační řízení má právo na informaci v jaké lhůtě dojde k vysvětlení stížnosti a musí být seznámen s postojem banky, pokud klient nebude souhlasit s vyřízením reklamace.

Spotřebitel může podat i stížnost na dodržování Standardu České bankovní asociaci. Ta učiní vnitřní prošetření každé stížnosti a podá informaci o jejím projednávání. Standard určuje tedy základní pravidla chování banky a klienta, avšak pouze pro členy ČBA. V tom může být problém bankovní instituce nemají povinnost v dodržování, ale v dnešní době pokud chce být spolehlivá a dobrá, musí být transparentní vůči spotřebiteli. Tento dokument tak k tomuto činu může napomáhat.

Etický kodex České bankovní asociace

Stanovuje základní zásady chování bank ke spotřebitelům, které jsou závazné pouze pro členy ČBA. Tyto zásady jsou však nad rámec legislativních úprav a nesmí být v jejich rozporu.

Mezi hlavní zásady patří:

- Zásada mlčenlivosti – osobní údaje, které spotřebitel svěřuje své bance nesmí být za žádnou okolnost poskytnuta třetí osobě, která by těchto údajů mohla zneužít.
- Zásada pravdivých informací – banka bude poskytovat jen takové informace, které jsou

úplné a pravdivé a nebude je dále klamavě šířit informačními prostředky. Bude dodržovat princip serióznosti reklamy i v případě srovnávání finančních služeb s ostatními bankovními institucemi.

Další náležitostí etického kodexu patří úprava zaměstnaneckého vztahu vůči bankovní instituci. Zaměstnanec musí svou práci plnit svědomitě, nesmí ji plnit v rozporu se zájmy banky, musí se snažit o sebezdokonalování (hlavně v odborné a jazykové kvalifikaci). Pracovník banky nesmí za žádnou okolnost nakládat s informacemi, které získal u zaměstnavatele, a které by chtěl využívat pro své vlastní obohacení či využití v podnikatelské sféře. Při publikační činnosti či poskytováním informací sdělovacím prostředkům může zaměstnanec publikovat informace, avšak se souhlasem vedení banky a tyto informace nesmí jakkoliv narušovat vztah banky – klient a nesmí být v rozporu se zájmy banky.

V neposlední řadě je nutno uvést, že i v osobním rodinném životě se musí zaměstnanec chovat takovým způsobem, aby nenarušoval či nepoškozoval pověst bankovní instituce či aby banka měla podnět k nedůvěře dané osoby.

Smluvní vztah musí být nestranný a nesmí být jakkoliv zvýhodňovaný vůči stejnému vztahu s jiným klientem banky. Za každé okolnosti musí být pracovník banky zdvořilý a korektní ke spotřebiteli. Jeho přístup navíc musí být profesionální a kvalifikovaný, jednání by mělo být individuální a na základě jednotlivým požadavkům klienta.

Vhodnou službou se považuje taková, která je určena na základě skutečností zjištěných v předmluvním jednání, dále by měla být vhodná i v budoucím čase. Tedy pracovník, kterou takovou službu obstarává musí myslet na budoucnost a na možnost splácení, které by nemělo být v rozporu s budoucím finančním stavem klienta. Dále by taková služba neměla narušovat soukromí spotřebitele a neměla by ani porušovat právo na ochranu spotřebitele.

Banka musí poskytovat informace, které jsou pravdivé, jasné a srozumitelné pro průměrného klienta, jeho průměrnost se odvíjí na základě složitosti finančního produktu. Banka musí poskytnout dostatečné informace k tomu, aby si potenciální klient mohl svobodně vybrat, zda o danou službu jeví či nejeví zájem. Bankovní instituce musí pravidelně informovat své klienty o změnách podmínek v dostatečném předstihu.

Kodex upravuje problém i **hospodářské soutěže**. Musí dodržovat pravidla poctivého obchodního styku i v boji pro získávání nové klientely. Nesmí však zapomenout na dobré mravy

a nepodbízet se s neodůvodněnými výhodami.

Tento kodex chce hlavně ucelit prestiž všech komerčních bank jako celku. Jeho dodržováním je pověřen ***Etický výbor prezidia České bankovní asociace***. Následky jednání, které budou v rozporu s kodexem jsou řešeny ve Stanovách.

4. Praktická část

4.1. Evropské ujednání o dobrovolném kodexu chování pro poskytování informací o úvěrech na bydlení před uzavřením smlouvy

Evropské ujednání o dobrovolném kodexu chování pro poskytování informací o úvěrech na bydlení před uzavřením smlouvy (dále jen „Hypoteční kodex“) vznikl Evropskou komisí v roce 2001. Tímto dokumentem se snaží sjednotit množství a strukturu informací na finančním trhu v členských státech EU, které bude poskytovat svým klientům. Ti pak mají možnost porovnat nabídky jednotlivých bank při žádosti o hypoteční úvěr.

Hlavní nevýhodou je bezesporu obecnost tohoto dokumentu. Pokud se bankovní instituce rozhodne k podepsání dokumentu, nikdo z této instituce nemůže být sankciován za jeho nedodržování. Dalším úskalím může být samotná **standardizace veškerých podmínek** a informací, které budou poskytovány jak stálým tak i potenciálním klientům, kteří budou žádat o úvěr na bydlení. Každý členský stát fungoval a v přiměřené míře funguje samovolně, tedy není pod absolutní nadvládou EU. Tím vznikají odlišné podmínky fungování jak finančního trhu tak i finančních subjektů samotných. Mají rozdílné podmínky podnikání a vznikají velké rozdíly v legislativních úpravách v jednotlivých státech EU.

Na druhou stranu funguje propagace ze strany EK a jiných asociací, které mají na starosti bankovní instituce, která dopomáhá k rozšíření samotného hypotečního kodexu a jeho dodržování. Všechny tyto důvody prodlužují absolutní sjednocenost veškerých informací na finančním trhu na dobu neurčitou.

EK nařídila pravidlo informovanosti klienta o přístupu dané banky k pravidlům tohoto dokumentu. Nejenže musí oznámit svou povinnost dodržování do šesti měsíců od její ratifikace, ale musí tuto informaci sepsat i do **ústředního rejstříku**. Zveřejnění by mělo být provedeno oficiální cestou a kopie kodexu musí být přístupny ve všech pobočkách banky, které budou sloužit k nahlédnutí pro spotřebitele.

Pokud se bankovní instituce zavázala k jeho plnění, zavazuje se i ke každoročnímu sepsání

výroční zprávy o pokroku v jeho provádění. Kodex je primárně určen pro členy jednotlivých evropských sdružení v oblasti finančního trhu, avšak pokud bude chtít i jiná instituce zabývající se stejnou problematikou přistoupit k těmto pravidlům, nebude ji v tom bráněno.

Skládá se hlavně ze dvou částí kromě všeobecné definice úvěru²¹ na bydlení a implementačních podmínek. V první části se bankovní instituce zavazuje k poskytování všeobecných údajů k hypotečním úvěrům při jakékoliv prezentaci před potencionálním klientem. Mezi nejdůležitější údaje, které musí být obsaženy ve stejném složení jak to kodex ukládá patří samotné informace o bankovní instituci či zprostředkovateli a jejich adresu. Dále samotné informace o hypotečním produktu ať už je to účelnost či popis úvěru, kde bude charakterizován i případný rozdíl v úrocích, pokud si klient vybere pevnou či proměnlivou úrokovou sazbu a jaký to bude mít na něj dopad.

Pro spotřebitele možná nejdůležitější položka je ***nákladová část úvěru***. Zde by měli být sepsány veškeré náklady, se kterými se může spotřebitel sejit. Ať už se jedná o běžné náklady s úvěrem spojenými či náklady správní či na pojištění aj. Tím může být potencionální klient informován o veškerých nákladech ještě před uzavřením jakéhokoliv smluvního vztahu a může se tak svobodně rozhodnout mezi více nabídkami od různých bankovních institucí.

V neposlední řadě se musí uvádět, zda existuje možnost ***předčasného splácení*** a případně za jakých podmínek, možnost zajištění ocenění majetku a osobu, která tuto činnost provede a jiné obecné informace o úlevách na daních či o samotné potvrzení banky o přijetí a implementaci kodexu. Celkově tato první část obsahuje 12 bodů, které musí být klientovi předloženy ve stejné podobě, jak je to uvedené v obecné formě v tomto dokumentu.

Ve druhé části si spotřebitel může přečíst, jak má vypadat Evropský standardizovaný informační formulář. Pokud se v první části klient dozvěděl obecné informace jak o bance tak i o úvěru samotném, v tomto formuláři jsou již údaje konkrétní a na přání a požadavky klienta.

Tím si může ujasnit, zda daný úvěr na bydlení je doopravdy relevantní k jeho finanční situaci. Tento formulář navíc dostane před podpisem smluvního vztahu, takže slouží k porovnání

²¹ „Úvěr na bydlení“ je spotřebitelským úvěrem pro koupi nemovitosti do soukromého vlastnictví nebo pro provedení stavebních úprav na nemovitosti v soukromém vlastnictví nebo na nemovitosti, jež má spotřebitel v úmyslu koupit, zajištěný buď hypotekárním zástavním právem nebo jistinou obvykle používanou ve členském státě k dosažení uvedeného účelu.

Zdroj dat: Evropské ujednání o dobrovolném kodexu chování pro poskytování informací o úvěrech na bydlení před uzavřením smlouvy

s ostatními bankovními institucemi, které nabízejí podobný produkt, pokud jsou však tyto instituce podepsány pod dodržováním Hypotečního kodexu. EK sleduje jak je dodržován a přijímán kodex v členských státech, zavázala se ke kontrole fungování ve dvouletém intervalu.

4.2. Dodržování Hypotečního kodexu v ČR

Být členem ČBA přináší i povinnost k podepsání Hypotečního kodexu. V současné době²² podepsali a implementovali kodex tyto instituce:

- Hypoteční banka, a.s.
- Modrá pyramida stavební spořitelna, a.s.
- HVB Bank Czech republic a.s.
- Raiffeisen stavební spořitelna, a.s.
- Wustenrot hypoteční banka a.s.
- HYPO stavební spořitelna a.s.
- Volksbank CZ, a.s.
- Wustenrot – stavební spořitelna a.s.
- Stavební spořitelna České spořitelny a.s.
- Raiffeisenbank, a.s.
- GE Money Bank a.s.
- Československá obchodní banka, a. s.
- Českomoravská stavební spořitelna, a.s.
- eBanka, a.s.

Další banky se mohli upsat k **pravidlům Hypotečního kodexu**, avšak dochází stále k jeho implementaci. Implementace je však řešena EK, dle ní musí být provedena do 12 měsíců od podpisu, to však není mnohdy dodržováno a tato lhůta je o několik měsíců prodlužována, což je dalším potvrzením toho, jaký přístup mají banky k tomuto dokumentu.

²² S ohledem na odevzdávání práce se tyto informace vztahují k 1.2.2008

Dodržování Hypotečního kodexu :

Webové prezentace

Banky jsou zavázány poskytovat úplné a relevantní informace o úvěrech a také o všech nákladech, které jsou s nimi spojené. Nejrozšířenějším médiem posledních let je internet, proto bankovní instituce využívají možnost webových prezentací, kde mají výhodu v rychlé a poměrně snadné možnosti informovat spotřebitele.

Klient by měl mít přístup ke všem informacím bez nutného hledání dalších dodatečných informací či bez poukazování na sazebník banky či na všeobecné obchodní podmínky.

V průzkumu je sledováno dodržování 12 pravidel, které jsou v první části Hypotečního kodexu. První část byla poskytnuta všemi bankami na 100 %, jedná se o poskytnutí informací o poskytovateli úvěru a případně jejího zprostředkovatele.

Další body uvádím v následující tabulce:

Informace :	HVB Bank	Hypoteční banka	Volksbank CZ	Wüstenrot hypoteční banka	Československá obchodní banka,	eBanka	GE Money Bank	Raiffeisenbank
Účel, na který lze poskytnout úvěr	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Druh zajištění	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Popis druhů nabízených úvěrů	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Druhy úrokových sazeb	NE	ANO	NE	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Uvedení běžných nákladů	NE	ANO	NE	NE	NE	NE	NE	ANO
Přehled souvisejících nákladů	NE	ANO	NE	NE	NE	NE	NE	ANO
Různé dostupné možnosti splácení úvěru	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Předčasné splácení	NE	ANO	ANO	NE	ANO	NE	ANO	ANO

Povinnost provedení ocenění majetku	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	NE	ANO	ANO
Obecné informace o daňových úlevách	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Případná lhůta ke zvážení	ANO	ANO	ANO	-	-	-	-	ANO
Potvrzení o přistoupení banky ke kodexu	ANO	ANO	ANO	NE	NE	NE	NE	NE

HVB Bank Czech Republic a.s.

Hlavní nedostatky jsou ve viditelnosti úrokových sazeb a výši běžných a ostatních nákladů spojené s úvěrem. Informace o přistoupení k Hypotečnímu kodexu byla nalezena až po dotazu ve vyhledávači.

Hypoteční banka, a. s.

Pro klienta jsou tyto stránky hodnoceny jako nejlepší z hlediska poskytnutých informací. Vše je dobře roztríděné do složek, údaje jsou konkrétní a srozumitelné.

Volksbank a.s.

Banka se odkazuje na sazebník, kde si má sám klient vyhledat případné náklady související s úvěrem či druhy a sazby úroků.

Wüstenrot hypoteční banka a.s.

Neuvádí jakékoliv informace o nákladech jak běžných tak i doplňujících. Dále se nezmiňuje odkaz ke stáhnutí Hypotečního kodexu.

Raiffeisenbank a.s.

Webové stránky má dobře přizpůsobené k informovanosti klienta. Přesto této instituci patří výtka díky odkazům na sazebník. Ten je však přehledný i dle druhů nákladů s úvěrem spojeným. Největším nedostatkem byla špatná verze Hypotečního kodexu.

Československá obchodní banka, a.s.

Veškeré náklady jsou s odkazem na kompletní sazebník, kde si klient sám musí vyhledat

příslušné údaje. Hypoteční kodex nebyl nalezen, bohužel ani odkaz na webové stránky, kde by mohl být poskytnut. Banka pouze uveřejnila Profesionální obchodní etiku.

eBanka, a.s.

Největším nedostatkem těchto webových stránek byla neúplnost. Základní informace o druzích úvěrech a možnost poskytnutí jednotlivých úrokových sazeb dle rozdílnosti fixace byli poskytnuty, avšak ostatní bylo s odkazem na jejich partnerskou banku Raiffeisenbank, a.s. (ta je hodnocena již výše).

GE Money Bank a.s.

Její webové stránky jsou přizpůsobeny ke snadnému a rychlému přístupu obecných informací ohledně úvěrů, avšak pokud se klient zaměří na zjištění konkrétních čísel např. ohledně nákladů, takovou informaci zjistí až při odkazu na sazebník. Odkaz na Hypoteční kodex nebyl uveřejněn, byli zde uvedeny pouze webové stránky ČBA.

Banky nemají problém v poskytování informací, avšak v její formě a v úplnosti. V každé bankovní instituci došlo více či méně k rozporu s pravidly Hypotečního kodexu. Opět se tu projevuje přílišná **obecnost Kodexu**, která je způsobena rozdílným fungováním jednotlivých finančních trhů v členských státech EU. Z toho důvodu využívají bankovní instituce strohé a prázdné formulace, které však klientovi nic nevypoví. Zdárným příkladem můžou být údaje o nákladech, které souvisí s poskytnutím úvěru.

Pokud tedy i přes všechny úskalí obdrží klient tento dokument, bude to další „papír“, který dostane v záplavě letáků či jiných brožur. Tím však ztrácí dokument svůj prvotní účel a to přehlednost a srozumitelnost údajů pro spotřebitele.

Všeobecné obchodní podmínky (dále jen „VOP“) byli obsahem všech webových stránek, avšak jejich srozumitelnost, rozsah a vysvětlení důležitých pojmů pokulhává. Banky se převážně snaží pokrýt veškerou odpovědnost za klienta v těchto podmínkách, proto pro samotného spotřebitele slouží tento dokument či odkaz jako velmi nesrozumitelný a nepraktický v poskytnutí jakékoliv informace. Navíc klient je povinen přečíst si tento dokument před uzavřením smluvního vztahu. Představa, že klient GE Money Bank a.s. čte přes sto stránek jejich VOP, je poněkud směšná a nepředstavitelná.

Stavební spořitelny, které spadají pod Asociaci českých stavebních spořitel, vytvořili

vlastní kodex, který se primárně zabývá prvními šesti body pravidel Hypotečního kodexu a členové jsou zavázáni k jeho dodržování. Pokud však hledáte kodex a jeho odkaz na webových stránkách jednotlivých stavebních spořitelen, je těžko přístupný, někdy chybí tento odkaz úplně.

Mystery shopping

Metodou mystery shoppingu se zkoumá jednání zaměstnanců bank a jiných zprostředkovatelů vůči samotnému spotřebiteli. Falešného zákazníka jsem představovala já, předstírala jsem zájem o poskytnutí hypotečního úvěru na koupi bytu, který ještě nebyl v osobním vlastnictví, avšak jeho převod měl být proveden v následujícím roce. Úvěr by mi měl krýt zhruba 65 % z celkových nákladů na pořízení této nemovitosti. Peněžní příjem jsem si upravila tak, aby se mnou zacházeli jako se skutečným klientem, který má vážný zájem o jejich služby.

V každé vybrané bance jsem sledovala jejich informační povinnost, kterou mají dle Hypotečního kodexu dodržovat. Po uplynutí konverzace jsem zaměstnance poprosila o poskytnutí standardizovaného formuláře a o nahlédnutí do Hypotečního kodexu.

Většina informací, které jsou potřebné k hypotečnímu či jinému úvěru na bydlení, byla poskytnuta až po mém dotazu. Někdy byli informace poskytnuty neúplně či pro mne jako laika nesrozumitelně.

Samotná informovanost ohledně Hypotečního kodexu byla alarmující ze stran zaměstnanců. Mnozí nebyli informováni o podepsání jakéhokoliv dokumentu. Pokud ano, tak nedokázali říci, kde se nachází tiskový náhled v pobočce. I když tento náhled je povinný a jednotlivé bankovní instituce se k tomu podepsali.

Tištěné a informační materiály banky

Banky i stavební spořitelny zahrnují své klienty materiály, které by měli sloužit k lepší informovanosti o daných produktech. Z větší části však slouží jako množství nic neříkajících materiálů, z kterých si spotřebitel nic nevezme. Největším problémem těchto dokumentů je přílišná zaujatost a obecnost informací. Instituce poskytnou jen takové informace, které přilákají potencionálního klienta, avšak reálné a srozumitelné údaje, zde většinou nenaleznou. Dle Hypotečního kodexu musí i v těchto dokumentech fungovat určitá pravidla a spotřebiteli musí být podány adekvátní informace.

Při provádění mystery shoppingu jsem dospěla k názoru, že většina informací je poskytnuta na žádost spotřebitele. Údaje, které poskytne zaměstnanec banky automaticky je návrh smlouvy spolu se VOP. HVB Bank a.s. mi poskytla sice brožury, avšak absolutně nevhodné a nerelevantní k úvěru, který jsem žádala, navíc mi poskytla veškeré druhy smluv a žádostí, které před tím než uzavřu smluvní vztah s bankou, bych měla vyplnit, avšak tyto informace byli absolutně nerelevantní. Hypoteční banka a.s.

Hypoteční banka a.s. mi poskytla sice informace, které jsou ve spojitosti s Hypotečním kodexem, avšak na můj dotaz. Mezi spořitelny nejlépe dopadla HYPO stavební spořitelna a.s., které opět poskytla informaci o podepsání ke kodexu až na požádání.

Volksbank a.s. sice přislíbila informace o Hypotečním kodexu elektronickou formu, avšak do dnešního dne mi žádný e-mail nedorazil.

4.3. Evropský standardizovaný informační formulář

Tento formulář řadím mezi nejdůležitější část celého Hypotečního kodexu, protože klientovi by měl přinést nejvíce informací a nejvíce by mu měl pomoci při rozhodnutí. Obsahuje veškeré konkrétní údaje ohledně úvěru na bydlení, které pak následně může spotřebitel porovnat s ostatními nabídkami jiných institucí. Nemalým překvapením byl fakt, že tento formulář byl poskytnut pouze u dvou bankovních institucí a to u Hypoteční banky a HVB Banky.

Při jednání se zaměstnancem Hypoteční banky však byla poskytnuta informace, která byla v rozporu s Hypotečním kodexem. Podle tohoto zaměstnance je Hypoteční kodex a jeho formulář absolutně nevhodný a pro klienta zbytečný. Přesto byl poskytnut, avšak po několika dotazech na jeho kopii.

Celkově byl tedy poskytnut tento formulář u 2 bankovních institucí, což je ovšem velmi alarmující číslo.

Volksbank a.s.

Při samotné prezentaci hypotéky byly zjištěny následující nedostatky:

- Veškeré informace o konkrétních číslech a sazbách za úroky a jiné náklady související s úvěrem byli odkazovány na platný sazebník.
- Byla podána informace ohledně předčasného splácení, avšak bližší specifiky a možná

rizika nebyla poskytnuta.

- Konzultant byl překvapen existencí Hypotečního kodexu a odkázal mne na kolegu a s příslibem poslání všech dokumentů elektronickou formou (dosud mi žádná zpráva z této banky nebyla poskytnuta). To samé platí i pro formulář, o kterém bylo řečeno, že bude poskytnut do týdne na e-mailovou schránku.

Další bankovní instituci, kterou jsem si vybrala pro osobní návštěvu, byla Hypoteční banka. Dle mého průzkumu a zjištěných nedostatků, vyšla nejlépe. Navštívila jsem pobočku ve Vodičkově ulici. Bohužel i zde dochází k porušování některých pravidel kodexu:

- Informace ohledně účelnosti hypotečních úvěrů byli neúplné.
- Údaje ohledně dodatečných nákladů a to hlavně nákladů spojených s vkladem do katastru nemovitostí chyběli úplně.
- Hypoteční kodex dle konzultanta je zcela zbytečný a pro mne jako klienta, nepotřebný.
- Evropský standardizovaný formulář byl poskytnut okamžitě po dotázání.

HVB Banku a.s. je hodnocena jako standard s ohledem na dodržování Hypotečního kodexu. Nedostatky byli viděny hlavně:

- Nebyla poskytnuta jakákoliv informace o nákladu na zřízení a vedení běžného účtu, který je potřeba při realizaci smluvního vztahu.
- Údaje ohledně zajištění hypotéky byli neúplné – zmínka o životním pojištění jako možnost zajištění chyběla úplně.
- Veškeré další náklady související s úvěrem byli odkazovány na platný sazebník, který je ke stažení na jejich webových stránkách.
- Dle mého názoru o kodexu konzultantka nebyla informována, avšak se odkazovala na chybu v tiskárně a kolegyni, která mi tento dokument pošle elektronickou formou (opět do dnešního dne mi žádný dokument nebyl zaslán).
- Evropský standardizovaný formulář nebyl poskytnut.

Wüstenrot stavební spořitelna a.s.,

Zaměstnanec banky odkazoval na veškeré podrobnější informace ohledně hypotečních úvěrů na webové stránky své banky. Další nedostatky :

- Byli podány velmi obecné informace ohledně druhů úvěrů a jejich zajištění.
- Nebyla poskytnuta jakákoliv informace odkazující se na daňové úlevy související s úvěrem na bydlení.
- Veškeré údaje ohledně nákladů na úvěr a jiných dodatečných nákladech byli sice poskytnuty, avšak výše a druhy těchto nákladů byli s odkazem na platný sazebník.
- Zaměstnanec nebyl informován o existenci Hypotečního kodexu a kodexu AČSS, avšak po dotázání na jiného konzultanta byl poskytnut standardizovaný formulář.

GE Money Bank a.s.

Nedostatky:

- Neúplné informace o druzích a formě zajištění úvěrů.
- Konkrétní údaje ohledně poplatků za vedení účtu a ostatních nákladech souvisejících s hypotečním úvěrem byli odkazováni na platný sazebník.
- O Hypotečním kodexu zaměstnanec nebyl informován, avšak odkazoval na jiný dokument, který slouží jako interní standard.
- Standardizovaný formulář nebyl poskytnut.

4.4. Vyhodnocení dotazníku

Dotazník, který je uveden v příloze č. 2, jsem poskytla 50 respondentům (z toho 27 mužů a 23 žen), kteří byli ve věkovém rozmezí 25 – 45 let. Otázky byly koncipovány na problematiku informovanosti spotřebitelů. Všechny výsledky jsou graficky znázorněny v příloze č. 3.

Tímto sledováním jsem chtěla zjistit, jaký postoj má český spotřebitel k hypotečnímu úvěru a k jeho dokumentům. Dále jsem se zaměřila na Hypoteční kodex a zda klient banky má ponětí o existenci tohoto materiálu. Následující výsledky jsou však alarmující.

Celkem žádost o úvěr na bydlení podalo 35 osob, z toho 31 osob žádalo hypoteční úvěr, který jim bude sloužit na pořízení či rekonstrukci nemovitosti.

Ti, kteří požádali o hypoteční úvěr, měli povinnost zodpovědět i následující dvě otázky, které byly zaměřeny na VOP. Dle výsledku však bylo zjištěno, že drtivá většina (což v mém případě je 27 respondentů), tyto dokumenty nečetlo a to z důvodu špatné přehlednosti a srozumitelnosti.

Problémem VOP je bezesporu jejich širokosáhlý obsah, který dělá problémy v porozumění nejen laikům, ale i expertům, kteří se zajímají o finanční trhy. VOP jsou vnímány jako „nutný“, dokument, který se musí předložit klientovi před uzavřením smlouvy. Klienti samozřejmě mají snahu k nastudování daného textu, avšak z více než 70 % dotázaných vyplývá, že již po pár řádcích odmítají dále číst. Zbýlý počet respondentů věří, že se ke čtení textu dostane až po uzavření smluvního vztahu.

Bohužel tato informace je alarmující, protože VOP slouží právě k prevenci možných nedorozumění ještě před uzavřením smluvního vztahu. Oproti tomu se však snaží spotřebitelé být alespoň trochu informováni. Při jakýkoliv pochybnostech ve VOP by se 37 respondentů z 50 zeptalo konzultanta bankovní instituce na správnou či doplňující informaci, která by jim pomohla k jejich pochopení. Avšak tato informace je v rozporu z výše uvedenou otázkou na to, zda skutečně klienti pročitají VOP.

Největším překvapením bylo zjištění, že pouhých devět respondentů mělo ponětí o existenci Hypotečního kodexu. Skoro přes 80 % respondentů nikdy o takovém dokumentu neslyšelo. Pokud by jim však byla podána informace o jeho existenci, zajímali by se z 90 % všech respondentů.

Posledním tématem dotazníku byla legislativní úprava a názor na dostačující ochranu ze strany zákona. Většina domnívá, že by mohla být lepší právní úprava a bankovní instituce by mohly být více postihnutelné při jejím porušování. Více jak 95 % respondentů zná alespoň jednu organizaci, která napomáhá ochraně spotřebitele a všichni ti, kteří odpověděli kladně na tuto otázku, uvedli organizaci S.O.S., která patří v současné době mezi nejznámější sdružení v tomto sektoru. Mezi další respondenti uvedli sdružení Spotřebitel.cz či Sdružení českých spotřebitelů.

Závěr

Prvotním cílem mé práce bylo zhodnotit legislativní úpravu v ČR. Česká právní úprava v oblasti ochrany spotřebitele je rozsáhlá a v mnoha směrech dopomáhá větší ochrany spotřebitele ve finančním sektoru.

Samotný trh s úvěry na bydlení nemůže sama vyrovnávat všechny *asymetrie*, proto je potřeba mu dopomoci a to ve formě objektivního práva, který se snaží srovnat vztahy mezi klienty a bankami do rovnováhy. Rovnováha v tomto vztahu je důležitá a to z několika hledisek. Klient banky je většinou slabší subjekt, který nemá dostačující informace a vědomosti v oblasti úvěrových obchodů oproti bance, která si navíc může tvořit mnohá pravidla jednání.

Banka si je však vědoma svého postavení na finančním trhu, a proto chce aby ji klient vnímal jako banku zodpovědnou a vhodnou k uzavření smluvního vztahu. I z těchto důvodů vstupuje dobrovolně do organizací, které zaručují určitou korektnost vůči klientovi. Mezi ty nejdůležitější patří Česká bankovní asociace či Asociace českých stavebních spořitelů, které pro své členské banky vytvořily standardy, kterými se musí řídit.

Tímto se dostávám do druhé části mé bakalářské práce a to dodržování standardů, které byli vytvořeny za účelem lepší *transparentnosti* při jednání se spotřebiteli.

Má vůbec nějaký přínos tvořit hypoteční kodexy na jak české tak i evropské půdě? Dle mého názoru je to problematické téma, které v současné době a situaci na českém území není tak přínosné. Pokud by byl *Hypoteční kodex* dodržován českými bankami, určitě by to mělo nemalé přínosy pro české spotřebitele, kteří by tím získali přehledné a srozumitelné informace již před uzavřením smluvního vztahu. Hlavním problémem je samotná dobrovolnost v dodržování kodexu.

Bankovní instituce sice podepíše kodex, avšak v jeho dodržování již není nijak hlídán a tedy nemusí ho dodržovat. Jak vyplývá z mé analýzy, české bankovní instituce nedodržují kodex v plném znění a dochází k jeho *stálému porušování*. Banky vidí tento dokument jen jako formu zviditelnění důvěryhodnosti před potencionálními klienty, a proto dodržování a naplňování závazků z něho vyplývajících, nedodržují a navíc mnohdy neinformují vlastní zaměstnance o existenci kodexu. Jejich webové stránky a informační brožury mnohdy neodpovídají základním ustanovením, které jsou sjednány v Hypotečním kodexu.

Problematické není jen dobrovolnost kodexu, mezi dalšími problémy lze uvést přílišná *obecnost kodexu*, která je způsobená rozsáhlostí působení nejen na území ČR, ale na celém evropském území. Kodex tedy musí být přizpůsoben veškeré rozdílné legislativní úpravě, která

je zatím nejednotná, avšak změna by mohla nastat po integraci úvěrového trhu.

Další částí tohoto dokumentu je **evropský standardizovaný formulář**, který by měl být poskytnut při tvorbě nabídky pro potencionální žadatele o hypoteční úvěr. Však dle mých předpokladů a následných návštěv se potvrdil fakt, že pouze malé procento bankovních institucí poskytly tento formulář, který je však klíčový pro potencionálního klienta.

Cílem tohoto standardu je určitá **forma kultivovanosti** finančního trhu a snaha regulovat a hlavně vyrovnat vztah mezi bankou a klientem, i když tento kodex nepřináší vlastně žádné legislativní zásahy do právních úprav.

Banky svého postavení stále využívají v neprospěch spotřebitele, jejich VOP jsou tvořeny tak, aby většina odpovědnosti zůstala na straně klienta a většinou jsou na hranici přípustnosti se zákony. **Ceny a poplatky** za vedení úvěrů jsou stále zvyšovány i během trvání smluvního vztahu a tím je určitým způsobem diskriminován klient banky.

Bohužel malé procento klientů, kteří přicházejí do sporného jednání s bankou, si dále stěžují před instituce, které by jim mohli pomoci. Zákony určují ČOI jako hlavní orgán kontroly bankovních institucí, avšak její postavení je do jisté míry obecné a její znalosti omezené, vhodnější cesta by byla ke **ČNB**, která však nemůže nijak postihovat bankovní instituce, pouze po větším množství stížností navrhnout možná budoucí opatření.

V neposlední řadě je ale problém mezi spotřebiteli, kteří mají problém v základních informacích na finančním trhu, bohužel se je nesnaží ani doplnit např. formou konzultací finančních zprostředkovatelů. V tomto směru bych viděla prioritu **větší finanční gramotnosti** spotřebitelů, většího zájmu o VOP a jiných informací, kteří poskytují bankovní instituce. Dále by se klient měl zajímat o práva a zákony, které upravují danou smlouvu a také možnosti řešení sporů a reklamací při jejím porušení. Klientovi by mohl pomoci i výše zmiňovaný evropský standardizovaný formulář, avšak o jeho existenci ví malé procento a bojím se přiznat, že tím procentem nebude určitě široká veřejnost.

Sice **kodexy a standardy** nejsou správným nástrojem k odstraňování legislativních nedostatků nicméně, pokud by se podařilo zrušit jeho dobrovolnost a zavést vymahatelnost při jeho porušování, mohlo by to pomoci v mnoha sporných momentech a také by mnohým spotřebitelům ulehčil rozhodnutí o vhodnosti daného úvěru na bydlení.

Použitá literatura

Tištěné zdroje

- [1] BÁRTOVÁ, Hilda, a kol.: *Spotřebitel : (chování spotřebitele a jeho výzkum)*, Praha: Oeconomica 2007. ISBN 978-80-245-1275-4
- [2] HOROVÁ, Olga: *Ochrana spotřebitele*, 2.vyd. Praha: Oeconomica 2004. ISBN 80-245-0690-4
- [3] ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT: *Housing finance markets in transition economies : trends and challenges*, Paris 2005. ISBN: 92-64-01016-5
- [4] TOMÁŠEK, Michal: *Evropský systém ochrany bankovního klienta*, Praha : Karolinum 2001. ISBN 80-246-0263-6

Podkladové studie

- [5] MFČR: *Rámcová politika Ministerstva financí v oblasti ochrany spotřebitele na finančním trhu*, srpen 2007.
- [6] EVROPSKÁ KOMISE EU: *Bílá kniha o integraci trhů EU s hypotečními úvěry*, 2007.
- [7] ČESKÁ BANKOVNÍ ASOCIACE: *Standardy bankovních aktivit, č. 19/2005 – Kodex chování mezi bankami a klienty*, aktualizováno v červenci 2007.
- [8] EVROPSKÁ KOMISE EU: *European Agreement on a Voluntary Code of Conduct on Pre-contractual information for Home Loans*, 2002.
- [9] DEPARTMENT OF ECONOMIC AND SOCIAL AFFAIRS: *United Nations Guidelines for Consumer Protection*, 2003
- [10] FBE, EFBS and col.: *First Annual Progress Report on Implementation in the European Union*, by 30th September 2002
- [11] INSTITUT FÜR FINANZDIENSTLEISTUNGEN E.V.: *Final Report, Monitoring the uptake and the effectiveness of the Voluntary Code of Conduct on Pre-contractual Information for Home Loans – Contract*, reference No. B5-1000/02/00052, 2003

Zákony:

- [12] Zákon č. 140/1961 Sb., trestní zákon
- [13] Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník
- [14] Zákon č. 526/1990 Sb., o cenách
- [15] Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník
- [16] Zákon č. 21/1992 Sb., o bankách
- [17] Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele
- [18] Zákon č. 96/1993 Sb., o stavebním spoření a státní podpoře stavebního spoření
- [19] Zákon č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy
- [20] Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů
- [21] Zákon č. 229/2002Sb., finanční arbitř
- [22] Zákon č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti

Internetové zdroje:

www.HypotecniBanka.cz
www.unicreditbank.cz/
www.volksbank.cz
www.wustenrot.cz/
www.csob.cz
www.ebanka.cz/
www.gemoney.cz
www.rb.cz/
www.czech-ba.cz
www.mfcr.cz
www.vláda.cz

Seznam použitých zkratek

BEUC – Centrální sdružení národních spotřebitelských svazů

ČBA – Česká bankovní asociace

ČNB – Česká národní banka

ČOI – Česká obchodní inspekce

ČR – Česká republika

EK – Evropská komise

ESIS – Evropský standardizovaný informační systém

EU – Evropská unie

IFSRA – The Irish Financial services regulatory authority

MFČR – Ministerstvo financí České republiky

OSN – Organizace spojených národů

RPSN – roční procentuální sazba nákladů

SOS – Sdružení obrany spotřebitelů

TACD – Transatlantický dialog spotřebitelů

VOP – Všeobecné obchodní podmínky

Přílohy

Příloha č. 1 Smluvní ujednání, které jsou dle zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, nepřipustné

a)	vyklučují nebo omezují odpovědnost dodavatele za jednání či opomenutí, kterým byla spotřebiteli způsobena smrt či újma na zdraví,
b)	vyklučují nebo omezují práva spotřebitele při uplatnění odpovědnosti za vady či odpovědnosti za škodu,
c)	stanoví, že smlouva je pro spotřebitele závazná, zatímco plnění dodavatele je vázáno na splnění podmínky, jejíž uskutečnění je závislé výlučně na vůli dodavatele,
d)	dovolují dodavateli, aby spotřebiteli nevydal jím poskytnuté plnění i v případě, že spotřebitel neuzavře smlouvu s dodavatelem či od ní odstoupí,
e)	opravňují dodavatele odstoupit od smlouvy bez smluvního či zákonného důvodu a spotřebitele nikoli,
f)	opravňují dodavatele, aby bez důvodů hodných zvláštního zřetele vypověděl smlouvu na dobu neurčitou bez přiměřené výpovědní doby,
g)	zavazují spotřebitele k plnění podmínek, s nimiž se neměl možnost seznámit před uzavřením smlouvy,
h)	dovolují dodavateli jednostranně změnit smluvní podmínky bez důvodu sjednaného ve smlouvě,
i)	stanoví, že cena zboží či služeb bude určena v době jejich splnění, nebo dodavatele opravňují k zvýšení ceny zboží či služeb, aniž by spotřebitel byl oprávněn od smlouvy odstoupit, je-li cena sjednaná v době uzavření smlouvy při splnění podstatně překročena,
j)	přikazují spotřebiteli, aby splnil všechny závazky i v případě, že dodavatel nesplnil závazky, které mu vznikly,
k)	dovolují dodavateli převést práva a povinnosti ze smlouvy bez souhlasu spotřebitele, dojde-li převodem ke zhoršení dobytnosti nebo zajištění pohledávky spotřebitele.

Zdroj dat: Zákon č.40/1964 Sb, občanský zákoník, § 56 odstavec 2

Příloha č. 2 Dotazník na informovanost spotřebitelů

Dotazník na informovanost spotřebitelů

Pohlaví : muž x žena

Věk : 25 – 30

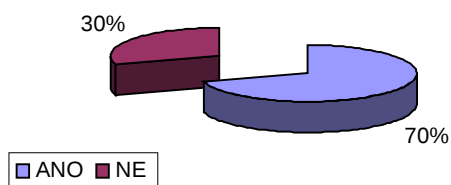
31 – 40

41 a výše

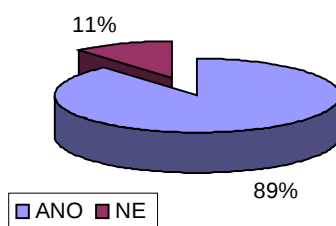
- 1) Žádal/a jste někdy o úvěr na bydlení? ano x ne
- 2) Pokud ano, byla to hypotéka? ano x ne
- 3) Četl/a jste Všeobecné obchodní podmínky banky, u které jste se zajímal/a o jakýkoliv druh úvěru na bydlení? ano x ne
- 4) Zdají se Vám tyto dokumenty přehledné a srozumitelné? ano x ne
- 5) Četl/a jste tento dokument celý?
 - a. Ano, přečetl/a jsem si ho celý
 - b. Spíše ne, po pár řádcích jsem nerozuměl/a o čem píše
 - c. Ne, uvažuji jeho přečtení až po uzavření smluvního vztahu
 - d. Ne, nemám čas na čtení těchto podmínek
- 6) Pokud by jste něčemu nerozuměl/a ve VOP, zeptal/a by jste se konzultanta? ano x ne
- 7) Víte o existenci Evropského ujednání o dobrovolném kodexu chování pro poskytování informací o úvěrech na bydlení před uzavřením smlouvy? ano x ne
- 8) Zajímal by Vás tento dokument, pokud zjistíte, že přináší větší transparentnost a srozumitelnost nákladů a jiných položek při žádosti o úvěr? ano x ne
- 9) Myslíte si, že legislativní úprava je dostačující k ochraně klienta při jednání s bankovní institucí? ano x ne
- 10) Znáte sdružení, které napomáhají k ochraně spotřebitele? ano x ne
Pokud ano, které :

Příloha č. 3 Výsledky dotazníku členěny dle jednotlivých otázek

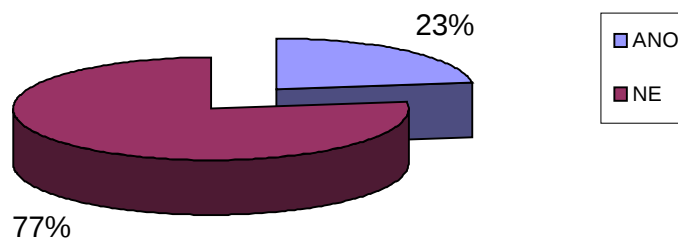
1. Žádal/a jste někdy o úvěr na bydlení?



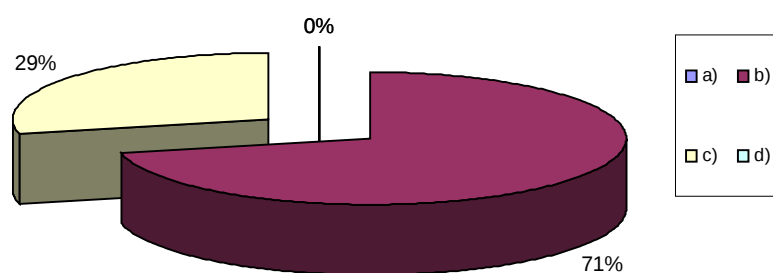
2. Pokud ano, byla to hypotéka?



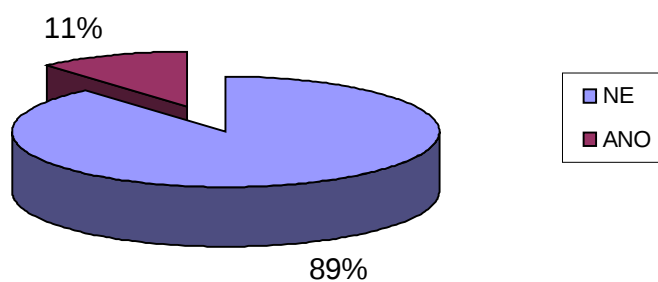
3. Četl/a jste VOP banky, u které jste se zajímal/a o jakýkoliv druh úvěru na bydlení?



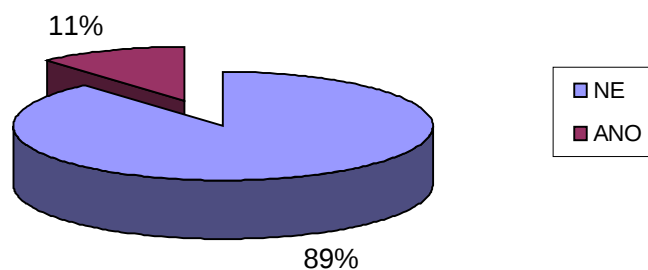
4. Četl/a jste tento dokument celý?



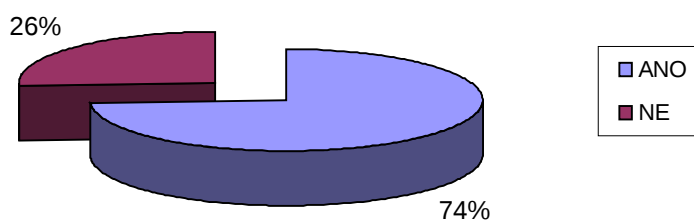
5. Zdají se Vám tyto dokumenty přehledné a srozumitelné?



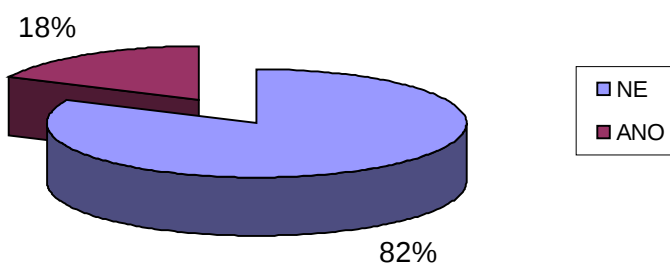
6. Zdají se Vám tyto dokumenty přehledné a srozumitelné?



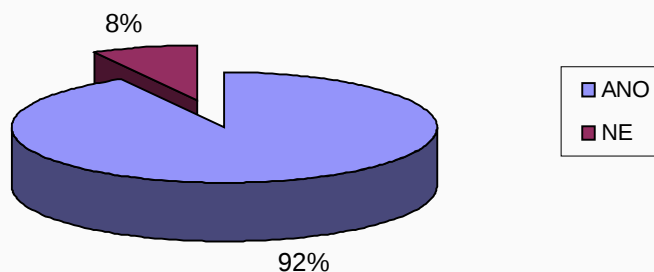
7. Pokud by jste něčemu nerozuměl/a ve VOP, zeptal/a by jste se konzultanta?



8. Víte o existenci „Hypotečního kodexu“?



9. Zajímalo by Vás tento dokument, pokud zjistíte, že přináší větší transparentnost a srozumitelnost nákladů a jiných položek při žádosti o úvěr?



10. Znáte sdružení, které napomáhají k ochraně spotřebitele?

