

ČNB a ochrana spotřebitele na finančním trhu

Eva Zamrazilová

Členka bankovní rady ČNB

Den otevřených dveří České národní banky

8.6.2013

Praha

Aktivity ČNB

- ČNB dohlíží nad dodržováním pravidel ochrany spotřebitele na finančním trhu od roku 2008,
- Dohled nad ochranou spotřebitele:
 - Zákaz klamavých a agresivních obchodních praktik
 - Zákaz diskriminace spotřebitele
 - Plnění informačních povinností při uzavírání smluv o poskytování finančních služeb na dálku
 - Plnění informačních povinností při poskytování platebních služeb a elektronických platebních prostředků

Nekalé praktiky

- Agresivní – bránění výkonu práva, např. možnost vypovědět smlouvu
 - Např. pyramidové systémy ve zprostředkování pojištění, kdy zprostředkovatel nabízí spotřebiteli výdělek či jinou výhodu, kterou získá vstupem do programu, který je podmíněn uzavřením pojistné smlouvy a závazkem tuto alespoň 2 roky platit
- Klamavá – zavádějící nebo nesprávné informace
 - Klamavé a zavádějící informace, na jejichž základě sjedná spotřebitel produkt, který nechtěl a který neodpovídá jeho potřebám, např. pojištění obecně není vhodné ke **spoření**, ale ke **krytí rizika**

Co ČNB může a co nemůže

- Výsledkem šetření ČNB **může být**:
 - dobrovolná náprava ze strany dohlíženého subjektu
 - uložení nápravného opatření a/nebo sankce
- ČNB **však nemůže**
 - nařídit ani rozhodnout o odškodnění spotřebitele – pouze soudní cesta
 - postihnout všechny případy, je proto především na spotřebitelích, aby se chránili i sami a nesli odpovědnost za vlastní rozhodnutí – nikoho nelze ochránit před vlastní pošetilostí

Mírný pokrok v mezích zákona

Za uplynulých 5 let se podařilo

- dosáhnout zlepšení v
 - rozsahu a kvalitě informací pro spotřebitele,
 - přístupu finančních institucí ke spotřebitelům
 - způsobu jednání
- zabránit pokračování nekalých praktik vůči spotřebitelům u řady subjektů

Regulace není všechno aneb vlastní odpovědnost

- Nespoléhejte se pouze na ústní informace prodejců
 - **Možný střet zájmů** - poskytovatelé i zprostředkovatelé finančních služeb chtějí dosáhnout zisku, tudíž nelze pouze spoléhat na jejich povinnost jednat v nejlepším zájmu spotřebitelů
 - **Nic není zadarmo aneb za služby se vždy platí** – pokud ne přímo, tak jiným způsobem, aniž je to na první pohled patrné (provize, vázanost na jiný, zpoplatněný produkt)
- Pamatujte, že podpis zavazuje
 - podepisujte až po prostudování a porozumění všem dokumentům,
 - v případě nesouhlasu či pochybností **nepodepisujte**
- Požadujte vysvětlení čehokoliv nejasného

Obsah smlouvy

- S produktem se podrobně seznámte – čtěte pozorně nejen smlouvu samotnou, ale vše související: obchodní podmínky, sazebníky atd.
- Porovnejte osobní potřeby s obsahem smlouvy (např. výluky v pojištění)
- Zabývejte se možnostmi ukončení smlouvy – např. výpověď smlouvy nebo odstoupení
- Pozor na sankce za porušení smlouvy (úroky z prodlení, smluvní pokuty atd.)
- Pozor na zajištění – zástavní práva, směnky atd.
- Pozor na možnost řešení sporu rozhodcem

Dostatek času

- **Nejednejte v časové tísní** – vše pročtěte, nejlépe doma a s někým dalším
- **Zpozorněte** v případě odmítání zapůjčení smlouvy a všech dokumentů k přečtení či snah o co nejrychlejší podpis („tak výhodné už to nebude“, „musíte podepsat okamžitě“, „dokumenty domů nepůjčujeme“ atd.)
- **Nepřeceňujte** vlastní znalosti a zkušenosti (zejména v oblasti investic)

Porovnávání nabídek

- **Porovnejte více nabídek** více subjektů
- **Vyjednávejte** – silný konkurenční boj na trhu finančních služeb může přinést lepší podmínky (nižší pojistné, úrokové sazby atd.)
- Vyšší výnosy = vyšší riziko
- Nejlevnější nemusí být nejlepší – soustřeďte se nejen na cenu, ale též na podstatu nabízených služeb (např. rozsah a výše pojistného krytí atd.)

Finanční plán I

- **Porovnávejte příjmy a výdaje** – zadlužovat se jen v nejnnutnějších případech
- **Rozlišujte mezi věcmi nutnými a věcmi zbytnými** - některé věci kupovat pouze v případě dostatečných vlastních příjmů
- **Plánujte** – berte v úvahu své plány do budoucna, narození dětí, odchod do důchodu, zajištění stávající životní úrovně atd.

Finanční plán II

- **Počítejte** s kritickými situacemi – nemoc, smrt, ztráta zaměstnání atd.
- **Myslete na finanční rezervu** = zajištění **kompletního** chodu domácnosti min. na 6 měsíců – nikoliv pouze splátky úvěru, ale veškeré náklady (energie, poplatky za chod domácnosti atd.)
- **Plánujte zajištění dlouhodobých cílů** – odkládání části příjmů stranou

Děkuji za pozornost

www.cnb.cz



Eva Zamrazilová