

UPOZORNĚNÍ: Toto není oficiální překlad ze strany OECD, jedná se o pracovní překlad ze strany Ministerstva financí.

Doporučení Rady o ochraně spotřebitele v oblasti spotřebitelského úvěru

RADA,

S OHLEDEM na článek 5 písm. b) Úmluvy o organizaci pro hospodářskou spolupráci a rozvoj ze dne 14. prosince 1960;

S OHLEDEM na doporučení Rady o zásadách a správných postupech finančního vzdělávání a gramotnosti [OECD/LEGAL/0338]; doporučení Rady o řešení spotřebitelských sporů a nápravy [OECD/LEGAL/0356]; doporučení Rady o osvědčených postupech v oblasti finančního vzdělávání a gramotnosti v oblasti úvěrů [OECD/LEGAL/0370]; doporučení Rady o základních zásadách finanční ochrany spotřebitelů (dále jen „základní zásady“) [OECD/LEGAL/0394], které rovněž schválila skupina G20; doporučení Rady o rozhodování o spotřebitelské politice [OECD/LEGAL/0403]; a doporučení Rady o ochraně spotřebitele v elektronickém e-obchodu [OECD/LEGAL/0422];

S OHLEDEM na významný vývoj ve velikosti a povaze trhu se spotřebitelskými úvěry od přijetí doporučení Rady o ochraně spotřebitele v oblasti spotřebitelských úvěrů [OECD/LEGAL/0150], které toto doporučení nahrazuje;

BEROUCE V ÚVAHU význam spotřebitelského úvěru pro financování nákupů zboží a služeb spotřebiteli a rozvoj nových typů spotřebitelských úvěrů a dodacích kanálů, které v některých případech nespádají do působnosti předpisů vyhlášených za účelem ochrany spotřebitelů;

BEROUCE V ÚVAHU, že spotřebitelé nejsou obecně dobře informováni o podmínkách smluv o spotřebitelském úvěru, které podepisují, a že v některých případech mohou být vystaveni riziku klamání zavádějící nebo neúplnou reklamou nebo prezentací úvěrových podmínek;

BEROUCE V ÚVAHU, že základní zásady obecně poskytují ucelený rámec pro finanční režimy ochrany spotřebitele, je však zapotřebí podrobnějšího doporučení ve vztahu ke specifickým a rizikům spotřebitelských úvěrů;

UZNÁVAJÍCE, že je nezbytné zajistit vysokou úroveň informovanosti spotřebitele v souvislosti s reklamami na spotřebitelské úvěry a smlouvami o spotřebitelském úvěru a zajistit, aby ekonomické zájmy spotřebitelů byly náležitě chráněny zákazem nebo regulací zejména používání určitých postupů nebo doložek považovaných za zneužívající nebo užívání vlastních nebo cizích směnec;

UZNÁVAJÍCE, že pokud jde o poskytování spotřebitelských úvěrů, je podpora postupů odpovědného půjčování důležitá pro to, aby se pokud možno zabránilo problémům se splácením a výslednému předlužení, a pomáhá poskytovatelům úvěrů zajistit vhodnost poskytovaného produktu spotřebitelských úvěrů;

UZNÁVAJÍCE dále, že je nezbytné zajistit dodržování základních práv a ochranu soukromí jednotlivých spotřebitelů v rámci transakcí se spotřebitelskými úvěry a zajistit prostředky nápravy dostupné

spotřebitelům poskytováním nenákladných a účinných postupů pro řešení sporů týkajících se úvěrových transakcí;

BEROUC E V ÚVAHU, že spotřebitelé mohou být při úvěrových transakcích zranitelní z důvodu kombinace jejich osobních charakteristik (např. postižení, věk, pohlaví, zaměstnání s nízkými příjmy, nízké vzdělání nebo špatná jazyková zdatnost), předpojatosti v chování (např. nadměrná důvěra, přetížení informacemi, impulzivita, kognitivní omezení) a tržními podmínkami (např. nezaměstnanost), a tedy zvláště náchylní k újmě;

Na návrh Výboru pro finanční trhy:

Právní, regulační a dohledový rámec

I. DOPORUČUJE, aby členové a nečlenové, kteří se zavázali řídit tímto doporučením (dále jen „účastníci“), navrhli a provedli vhodný a přiměřený právní, regulační a dohledový rámec pro finanční ochranu spotřebitele v souvislosti se spotřebitelským úvěrem, s přihlédnutím k povaze, rozsahu a složitosti trhu spotřebitelských úvěrů a zvláštnostem různých produktů spotřebitelských úvěrů a účastníků trhu. Za tímto účelem by měli účastníci mít:

- a) zavedené mechanismy, například pravidelné přezkumy, za účelem identifikace a řešení případných mezer, k regulaci nebo dohledu spotřebitelských úvěrových společností, produktů a dodacích kanálů.
- b) nezbytné nástroje k identifikaci, kontrole nebo zmírnění významných spotřebitelských rizik, a to i ve vztahu ke škodlivým, nevhodným a/nebo komplexním produktům spotřebitelských úvěrů.

Role dohledových orgánů

II. DOPORUČUJE, aby účastníci zřídili jeden nebo více orgánů dohledu (tj. vnitrostátní veřejný orgán odpovědný za dohled nad finanční ochranou spotřebitele) s jasným mandátem k ochraně spotřebitelů, pravomocemi podle vnitrostátních právních předpisů dohlížet na činnosti v oblasti jednání na trhu, včetně pravomocí vydávat a vymáhat rozhodnutí a pravidla v správních řízeních a v případě potřeby podniknout nápravná opatření. Za tímto účelem by účastníci měli zajistit, aby tyto orgány dohledu:

- a) měly k dispozici řadu účinných opatření (včetně sankcí) za nedodržování požadavků ze strany poskytovatelů spotřebitelských úvěrů a zprostředkovatelů úvěru (včetně jejich případných pověřených zástupců s tím, že pokud regulované společnosti zadávají činnosti zástupcům nebo jiným třetím stranám, příslušná odpovědnost za činy a opomenutí třetí strany by měla být ponechána na zastoupeném).
- b) měly k dispozici řadu nástrojů, včetně například monitoringu, kontroly regulovaných společností, vyřizování stížností občanů a vyšetřovacích orgánů a mít oprávnění získat informace od poskytovatelů spotřebitelských úvěrů a zprostředkovatelů úvěru.
- c) byly schopné účinně reagovat na problémy a vývoj technologických inovací za účelem zachování příslušných záruk a ochran spotřebitelů.

- d) pokud existuje více orgánů dohledu s působností v oblasti spotřebitelských úvěrů, vhodně spolupracovaly, aby se zabránilo zdvojení a mezerám v dohledu.

Spravedlivé a poctivé zacházení se spotřebiteli

III. DOPORUČUJE, aby účastníci přijali následující opatření s cílem zajistit spravedlivé a poctivé zacházení se spotřebiteli:

- a) začlenili zásady spravedlivého a poctivého zacházení se zákazníky do všech požadavků upravujících vztah mezi poskytovateli nebo zprostředkovateli spotřebitelských úvěrů a spotřebiteli, včetně transparentnosti (před, během a po samotném prodeji), reklamy, poradenství a jiných prodejních praktik, odměňování, střety zájmů, řešení nedoplatků a prodlení, a správě a řízení společnosti.
- b) zakázali nebo regulovali podomní prodej spotřebitelských úvěrů nesouvisejících s dodáním zboží nebo poskytováním služeb.
- c) zajistili lhůtu na rozmyšlenou (tj. období, během kterého může spotřebitel odstoupit od smlouvy) v souvislosti se všemi druhy nevyžádaného prodeje úvěru, a zajistili jednoduchý a levný postup, pomocí kterého může spotřebitel získat zpět již zaplacené částky.
- d) zakázali diskriminaci na základě pohlaví, sexuální orientace, rodinného stavu, národnosti, náboženství, rasy nebo barvy pleti při transakcích spotřebitelských úvěrů.
- e) zakázali nebo stihli neplatností nepřiměřené smluvní podmínky ve smlouvách o spotřebitelském úvěru, mimo jiné včetně:
- i) doložek, které vyžadují, aby dlužník poskytl jistotu zcela zjevně vyšší hodnoty, než činí jeho závazky vyplývající z úvěrové smlouvy;
 - ii) doložek, které umožňují věřiteli v případech, kdy je spotřebitel v prodlení ve svých platbách, účtovat sankční úrokové sazby, kterými porušuje platné zákony, nebo jiné nepřiměřené poplatky;
 - iii) doložek, které činí spotřebitele v prodlení s platbou povinné platit nadměrné poplatky za výběr dluhu;
 - iv) doložek ukládající spotřebiteli povinnost v případě předčasného splacení zaplatit plnou částku všech budoucích poplatků bez případné slevy.
- f) stanovili omezenou společnou odpovědnost věřitele a prodávajícího, pokud je zboží nebo služba financována spotřebitelským úvěrem, ale nejsou dodány nebo nejsou v souladu s kupní smlouvou.
- g) zakázali nebo regulovali používání vlastních nebo cizích směnek v transakcích týkajících se spotřebitelských úvěrů.

- h) identifikovali charakteristiky spotřebitelů (např. behaviorální vzorce nebo rizika), které mají největší vliv na rozhodnutí spotřebitelů o půjčkách a jaká opatření mohou být přijata ke zmírnění těchto účinků.
- i) poskytli spotřebitelům přiměřené komunikační kanály, které jim umožní uplatňovat nároky, podávat stížnosti, usilovat o nápravu, a nevytvářeli nepřiměřené překážky pro možnosti spotřebitele změnit poskytovatele nebo zprostředkovatele spotřebitelských úvěrů.

Zveřejňování a transparentnost

IV. DOPORUČUJE, aby účastníci přijali opatření k zajištění toho, aby spotřebitelům byly poskytovány přiměřené informace o klíčových vlastnostech nabízeného nebo poskytovaného spotřebitelského úvěru, a to bez ohledu na to, zda jedná s poskytovatelem nebo zprostředkovatelem úvěru, zejména s důrazem na poplatky, platby, pokuty a klíčová rizika. Za tímto účelem by měli účastníci:

- a) vyžadovat, aby veškeré informace, uveřejnění a jiná komunikace, bez ohledu na distribuční kanál nebo způsob, kterým je úvěr poskytován, byly jasné, přesné a nezavádějící a dostatečné ve všech fázích vztahu se zákazníkem. Informace, včetně technických termínů, by měly být spotřebitelům v případě potřeby přiměřeně vysvětleny.
- b) tam, kde je to možné a proveditelné, podporovat standardizované předmluvní a smluvní informace, aby se usnadnilo srovnání produktů spotřebitelských úvěrů a služeb stejné povahy.
- c) začlenit, tam kde je to vhodné, porozumění o rozhodování spotřebitelů a behaviorálních vzorců do vývoje politik týkajících se informačních povinností a/nebo alternativních přístupů.
- d) zavést požadavky na sdělování informací o skutečných nákladech na úvěr a/nebo roční procentní sazbě nákladů za úvěry vedle ceny za hotové v případě splátkového prodeje nebo vedle celkové výše úvěru ve vztahu ke všem konkrétním reklamám a předmluvním informacím týkajících se spotřebitelského úvěru, tj. těm, které uvádějí podrobnosti o nabízené transakci se spotřebitelským úvěrem a uvádějí jakékoli údaje o nákladech úvěru. V případě potřeby by měly být poskytnuty také tyto prvky:
 - i) podmínky splácení;
 - ii) jakékoli zajištění, které může být vyžadováno.
- e) zavést informační povinnosti týkající se smlouvy o spotřebitelském úvěru, s cílem uvést klíčové informace o smlouvě, zahrnující zejména:
 - i) jména a adresy všech zúčastněných stran a případně licenční nebo registrační údaje poskytovatele úvěru, pověřeného zástupce nebo jiného zprostředkovatele úvěru;
 - ii) roční úrokovou sazbu a jakékoli další poplatky za úvěr a/nebo roční procentní sazbu nákladů úvěru, a pokud to zákon stanoví, jakoukoli možnost změnit takovou sazbu;
 - iii) výši úvěru a/nebo jakékoli úvěrové rámce;
 - iv) případně, celkové náklady úvěru a/nebo celkovou částku k zaplacení;

- v) podmínky splácení (frekvenci, počet a výši splátek);
- vi) prohlášení o právech spotřebitele ohledně ukončení smlouvy nebo předčasného splacení bez sankce;
- vii) případné jasné uvedení lhůty na rozmyšlenou a způsob, jakým může spotřebitel tato práva uplatnit;
- viii) údaje o jakémkoli případném požadovaném zajištění, a pokud to zákon stanoví, o právu prodávajícího nebo úvěrové instituce na zpětný přechod vlastnického práva;
- ix) úrokovou sazbu z prodlení a podmínky pro její úpravu;
- x) důsledky prodlení a náklady z něj vyplývající;
- xi) dostupnost mechanismů pro vyřizování stížností a nápravy;
- xii) případné podrobnosti o příslušném orgánu dohledu;
- xiii) v případě úvěrových smluv na pořízení zboží nebo služeb navíc
 - případná existence vazby mezi prodávajícím a věřitelem;
 - popis zboží a služeb;
 - cenu při nákupu za hotové;
 - jakékoli rozdíly v podmínkách nabízených zákazníkům platících v hotovosti a zákazníkům kupujícím na úvěr;
- xiv) v případě kreditních karet a obchodních karet navíc:
 - omezení finanční odpovědnosti spotřebitele za neoprávněné použití kreditní karty nebo obchodní karty v případě ztráty nebo odcizení.

Finanční vzdělávání a gramotnost

V. DOPORUČUJE, aby účastníci podporovali finanční vzdělávání a gramotnost a aby spotřebitelé měli možnost snadno získat jasné informace o ochraně spotřebitele, právech a povinnostech souvisejících s úvěrem. Za tímto účelem by účastníci měli vyvinout vhodné mechanismy na pomoc spotřebitelům, zejména spotřebitelům, kteří mohou být zranitelní, rozvíjet znalosti, dovednosti a důvěru za účelem informovaného výběru, znalostí kde je možné nalézt radu nebo pomoc (včetně situace kdy mají problémy se zadlužením), a podnikání účinných opatření ke zlepšení vlastního finančního blahobytu.

Odpovědné obchodní jednání

VI. DOPORUČUJE, aby účastníci přijmuli opatření na podporu odpovědného obchodního chování poskytovatelů a zprostředkovatelů úvěru s náležitým ohledem na nejlepší zájem svých zákazníků a zakázali praktiky, které mohou být zavádějící nebo zneužívající. Poskytovatelé úvěrů by měli být odpovědní za jednání svých zástupců. Za tímto účelem by mohli účastníci zavést opatření, která mimo jiné zahrnují:

- a) požadavky týkající se odpovědného půjčování s cílem snížit pravděpodobnost problémů se splácením a z toho vyplývajících problémů s předlužením, a pomoci poskytovatelům úvěrů vyhnout se prodeji nevhodných produktů, což by vyžadovalo, aby poskytovatelé spotřebitelských úvěrů:
 - i) zajistili, aby schopnost spotřebitele plnit příslušné platební závazky byla posuzována před uzavřením transakce nebo před jakýmkoli významným zvýšením úvěru. Posouzení by mělo být založeno na relevantních a přiměřených informacích o spotřebiteli, jako jsou příjmy a výdaje a pravděpodobné náklady a rizika úvěru. Úvěr by neměl být poskytnut,

- pokud zjevně není pro spotřebitele cenově dostupný nebo je pravděpodobné, že bude mít významný nepříznivý dopad na jeho celkovou finanční situaci.
- ii) zajistili, aby případné automatizované scoringové úvěrové modely splňovaly požadavky na ochranu osobních údajů, aby náležitě zvažovaly všechny relevantní proměnné a případně zajistily lidský zásah, aby se zmírnily nezodpovědné nebo nevhodné úvěrové výsledky nebo automatické odmítání.
- b) požadavky týkající se vlastností a charakteristik určitých produktů spotřebitelských úvěrů, které by:
- i) vyžadovaly, aby poskytovatelé spotřebitelských úvěrů zavedli vhodné a přiměřené postupy, které zajistí, aby produkty spotřebitelských úvěrů byly vhodné pro cílové skupiny spotřebitelů.
 - ii) umožnily orgánům dohledu jednat (například prostřednictvím iniciativ v oblasti finanční gramotnosti, změn regulačních požadavků nebo požadavků na zveřejňování informací, zákazy nebo limity (například případné cenové limity)), pokud jde o vytváření produktu nebo prodej a marketing určitých produktů spotřebitelských úvěrů v reakci na identifikovaná rizika, která by mohla výrazně ovlivnit spotřebitele.
 - iii) vyžadovaly od poskytovatelů nebo zprostředkovatelů spotřebitelských úvěrů, aby při navrhování, uvádění na trh a distribuci produktů a služeb spotřebitelských úvěrů nebo při poskytování poradenství o produktech spotřebitelských úvěrů podle potřeby zohledňovali cíle, schopnosti, behaviorální vzorce a zranitelnost svých spotřebitelů.
- c) požadavky týkající se zacházení se spotřebiteli, kteří mohou být zranitelní nebo mají finanční potíže, které by:
- i) vyžadovaly od poskytovatelů spotřebitelských úvěrů zavedené systémy, zásady a postupy, které spotřebitelům poskytují včasné a přesné informace o jejich produktech, přiměřené vyhodnocování žádostí o zmírnění ztrát a poskytovaly spotřebitelům náležitou ochranu v případě jejich prodlení se splácením jejich závazků.
 - ii) zavedly vhodná a přiměřená ochranná opatření pro spotřebitele, kteří jsou předlužení nebo kteří mohou být obzvláště zranitelní.
 - iii) vyžadovaly odpovědné obchodní jednání týkající se činností souvisejících s vymáháním pohledávek (například zákaz věřitelů a agentur vymáhajících pohledávky požadovat zaplacení dluhů od jiných osob než spotřebitele, pokud k tomu neexistuje právní základ).

Ochrana spotřebitelských aktiv proti podvodům a zneužití

VII. DOPORUČUJE, aby účastníci přijali vhodná opatření k ochraně aktiv spotřebitelů před podvody, zpronevěrou a jinými typy zneužití.

Ochrana údajů o spotřebitelích a soukromí

VIII. DOPORUČUJE, aby účastníci přijali vhodná opatření k ochraně osobních údajů spotřebitelů a práva na soukromí. To zahrnuje právo spotřebitelů vědět, jaké informace o nich shromáždily subjekty podávající informace o úvěrové spolehlivosti, jakož i poskytovatelé a zprostředkovatelé spotřebitelských úvěrů, mít k těmto informacím přístup, právo je rozporovat, a v případě chyb je opravit. Za tímto účelem by měli účastníci:

- a) zavést vhodná opatření týkající se dohledu nad subjekty podávajícími informace o úvěrové spolehlivosti, aby se zajistilo, že informace, které mají a zveřejňují, se používají výhradně pro účely, pro které byly shromážděny.
- b) požadovat, aby subjekty podávající informace o úvěrové spolehlivosti podléhaly licenci (která by mohla být v případě zneužití odebrána), kterou účastníci poskytují pro správní dohled nad transakcemi spotřebitelských úvěrů.

Vyřizování stížností a náprava

IX. DOPORUČUJE, aby účastníci přijali opatření k zajištění toho, aby spotřebitelé měli přístup k odpovídajícím mechanismům vyřizování stížností a nápravy, které jsou dostupné, cenově dostupné, nezávislé, spravedlivé, odpovědné, včasné a účinné. Tyto mechanismy by neměly spotřebitelům přinášet nepřiměřené náklady, zpoždění nebo zátěž. Za tímto účelem by měli účastníci:

- a) požadovat od poskytovatelů úvěrů a zprostředkovatelů úvěrů, aby spotřebitelům poskytovali jasné a srozumitelné informace o postupech vyřizování stížností a nápravy pro interní a externí mechanismy, včetně systémů alternativního řešení sporů.
- b) podporovat podávání zpráv, analýzu a zveřejňování údajů o stížnostech spotřebitelů týkajících se poskytovatelů spotřebitelských úvěrů s cílem poskytovat regulačním orgánům a orgánům dohledu informace o tom, jak zlepšit chování na trhu a pomoci identifikovat rizika spotřebitelů, regulační mezery, systémové nesrovnalosti na trhu a posoudit účinnost regulačních opatření a soulad se zákony a předpisy.
- c) stanovit soukromoprávní, trestní nebo správní sankce za diskriminaci na základě pohlaví, rodinného stavu, náboženského vyznání, národnosti, rasy nebo barvy pleti v souvislosti se spotřebitelskými úvěrovými transakcemi a za porušení příslušných předpisů.
- d) poskytnout spotřebitelům možnost podat občanskoprávní žalobu na náhradu škody s cílem získat odškodnění za utrpěnou peněžní ztrátu nebo nápravné opatření v důsledku neplnění právních závazků poskytovatelů úvěru nebo zprostředkovatelů úvěru.
- e) rozšíření práva jednat u soudů svým vlastním jménem, pokud jsou poškozeny kolektivní zájmy spotřebitelů na sdružení spotřebitelů, pokud vnitrostátní postupy takové rozšíření umožňují.
- f) zvážit, pokud neexistuje ustanovení o soudním zákazu podle občanského práva, zda by bylo možné tento postup zavést do svých právních řádů a umožnit spotřebitelům nebo sdružením spotřebitelů, aby jich mohli využít.

Soutěž

X. DOPORUČUJE účastníkům propagovat konkurenci na trhu s cílem poskytnout spotřebitelům větší výběr produktů spotřebitelských úvěrů a vytvořit konkurenční tlak na poskytovatele úvěrů, aby nabízeli konkurenceschopné produkty, podporovali inovaci a udržovali vysokou kvalitu služeb.

Spotřebitelé by měli mít možnost snadno vyhledávat, porovnávat a případně přecházet mezi produkty a poskytovateli spotřebitelských úvěrů a to za přiměřených a zveřejněných nákladů.

XI. VYZÝVÁ generálního tajemníka a účastníky k šíření tohoto doporučení.

XII. VYZÝVÁ neúčastníky k zohledňování a dodržování tohoto Doporučení.

XIII. DÁVÁ POKYN Výboru pro finanční trhy prostřednictvím Pracovní skupiny pro finanční ochranu spotřebitelů, aby sledoval provádění tohoto doporučení a podával o tom zprávu Radě nejpozději do pěti let od jeho přijetí a poté nejméně každých deset let.