

**RÁMCOVÁ POLITIKA
MINISTERSTVA FINANCÍ V OBLASTI
OCHRANY SPOTŘEBITELE
NA FINANČNÍM TRHU**

**Ministerstvo financí ČR
srpen 2007**

Obsah

Slovníček pojmů.....	3
Seznam zkratek.....	4
1. Úvod	5
2. Proč chránit spotřebitele	6
3. Nástroje a subjekty ochrany spotřebitele	7
4. Cílový stav ochrany spotřebitele v ČR.....	10
5. Současný stav v ČR.....	11
6. Návrh opatření.....	13
Příloha I – Obecný katalog nástrojů OSFT a příklady jejich užití v ČR	i
Příloha II – Příčiny současného stavu OSFT v ČR	v
Příloha III - Přehled vybraných aktivit IFSRA.....	vii
Příloha IV - Materiál „Ochrana spotřebitele při poskytování finančních služeb v ČR – přehled právní úpravy“	viii
Příloha V - Informace a schopnost s informacemi pracovat v procesu zajištění informovanosti spotřebitele	xxix

Slovníček pojmů

Pro účely tohoto materiálu rozumíme termínem:

- **cooling-off period** – lhůtu, ve které může spotřebitel jednostranně a bez poplatku zrušit smlouvu uzavřenou s finanční institucí (neodporuje-li to povaze produktu)
- **finanční instituce** – distributora (tj. přímého poskytovatele nebo zprostředkovatele) finančního produktu a finanční služby
- **finanční trh** – místo, kde jsou nabízeny a poptávány finanční produkty a služby jakéhokoli úvěrového, investičního, pojistného a spořicího charakteru, včetně produktů platebního styku a směnárství.
- **learning-costs** – náklady, které nese spotřebitel v souvislosti se získáváním znalostí o produktech nabízených jinými finančními institucemi, případně jiných produktech stejné instituce
- **samoregulace** - aktivitu institucí trhu resp. jejich profesních asociací, která spočívá ve vytváření vlastního závazného souboru práv a povinností (které se vztahují na jednotlivé dotčené subjekty), stejně jako v institucionálním zabezpečení jejich dodržování a vymahatelnosti.
- **spotřebitel, klient, zákazník** – fyzickou osobu, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.

Seznam zkratk

Pro účely tohoto materiálu je pod následujícími zkratkami rozuměn/rozuměna/rozuměno:

- **AČSS** – Asociace českých stavebních spořitelů
- **ADŽ** – Asociace družstevních záložen
- **AFAM** – Asociace fondů a asset managementu ČR
- **AFIZ** – Asociace finančních zprostředkovatelů a finančních poradců ČR
- **AKAT** – Asociace pro kapitálový trh
- **APF ČR** – Asociace penzijních fondů ČR
- **ČAP** – Česká asociace pojišťoven
- **ČBA** – Česká bankovní asociace
- **ČNB** – Česká národní banka
- **ČOI** – Česká obchodní inspekce
- **ČR** – Česká republika
- **DG SANCO** - Generální ředitelství Evropské komise pro zdraví a ochranu spotřebitele
- **DG MARKT** - Generální ředitelství Evropské komise pro vnitřní trh
- **ES/EU** – Evropská společenství / Evropská unie
- **FSA** – Financial Services Authority
- **FP** – finanční produkt(y), finanční služba (služby)
- **FT** – finanční trh
- **IFSRA** - Irish Financial Services Regulatory Authority
- **IOSCO** – International Organization of Securities Commissions
- **MF (příp. ministerstvo)** – Ministerstvo financí ČR
- **MPO** – Ministerstvo průmyslu a obchodu
- **MSp** – Ministerstvo spravedlnosti
- **MŠMT** – Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
- **OECD** – Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj
- **OS, OSFT** – ochrana spotřebitele na finančním trhu
- **OSN** – Organizace spojených národů
- **SČS** – Sdružení českých spotřebitelů
- **SOS** – Sdružení obrany spotřebitelů
- **ÚOHS** – Úřad pro ochranu hospodářské soutěže
- **ÚOOÚ** – Úřad pro ochranu osobních údajů
- **USF** – Unie společností finančního zprostředkování a poradenství
- **WB** – Světová banka

1. Úvod

Cílem tohoto materiálu je **vymezit rámcovou politiku Ministerstva financí** (dále též jen „ministerstvo“, „MF“) v oblasti ochrany spotřebitele na finančním trhu (dále jen „OSFT“) jak z pohledu směřování budoucích aktivit MF, tak z pohledu vztahu vůči dalším relevantním aktérům působícím v této oblasti.

Ústřední role MF v tomto dokumentu je dána gescí za oblast OSFT, která byla MF svěřena změnou zákona č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy, provedené zákonem č. 57/2006 Sb., o změně zákonů v souvislosti se sjednocením dohledu nad finančním trhem, s účinností od 1. dubna 2006. Obecným gestorem pro oblast ochrany spotřebitele je MPO, se kterým MF úzce spolupracuje.

Pojetí OSFT vychází z odborné literatury, výsledků interních analýz MF a mezinárodního kontextu, zejména na pozadí řady legislativních i nelegislativních aktivit na úrovni EU, blížícího se předsednictví ČR v Radě EU a vzhledem k významu, který této problematice přisuzují jiné mezinárodní organizace a instituce (OSN, OECD, WB, apod.). MF v této souvislosti vyjadřuje ambici prosazovat svou vizi v OSFT nejen na národní úrovni (tj. v mezích, které umožňuje transpozice evropské legislativy), ale také představovat své podněty a získávat pro ně podporu na půdě relevantních evropských institucí.

Tento dokument slouží jako **výchozí materiál**, který stanoví **hlavní cíle, oblasti a principy**, na které se bude MF ve svých aktivitách na poli OSFT zaměřovat. **Konkrétní návrh realizace opatření v jednotlivých oblastech, popsáných v kapitole 6, bude předmětem dalších navazujících dokumentů MF.**

Tento dokument nahlíží na problematiku OSFT ze dvou pohledů. První se zabývá obecným přístupem státu k ochraně spotřebitele (kapitola 2), hlavními nástroji ochrany spotřebitele (včetně možnosti jejich použití) a subjekty, které jsou zapojeny do ochrany spotřebitele (kapitola 3). Druhým pohledem je pak aplikace popsaného přístupu k OSFT na český trh, od vymezení cílového stavu (kapitola 4), konfrontovaného se současným stavem (kapitola 5) až k volbě konkrétních oblastí, na které se bude MF ve svých aktivitách zaměřovat.

2. Proč chránit spotřebitele

Ochrana spotřebitele na finančním trhu je jedním z cílů regulace FT. Postavení spotřebitele na trhu je ve vztahu k poskytovatelům FP fakticky „slabší“ a pro zajištění efektivnějšího fungování trhu a omezení negativních sociálních jevů je potřebné v určitém rozsahu spotřebitele chránit. Podle literatury a zahraničních zkušeností patří mezi konkrétní důvody, proč je potřebné finanční trh regulovat a spotřebitele trvale a účinně chránit zejména **selhání trhu, otázky distributivní spravedlnosti, paternalismu¹ a společenských hodnot** tak, jak jsou nastaveny v dané společnosti. Ve světě neexistuje jeden univerzální koncept ochrany spotřebitele, systém regulace FT a ochrany spotřebitele se v každé zemi snaží řešit adekvátně v kontextu podmínek dané země.

Nejvýznamnějším důvodem pro ochranu spotřebitele je selhání trhu. Mezi příčiny selhání trhu s největším dopadem na spotřebitele je řazena **informační asymetrie**. Jejím obsahem je nejen nerovný přístup k informacím, různá schopnost tyto informace zpracovat a učinit kvalifikované rozhodnutí, ale i různá míra možnosti či schopnosti hájit na trhu své zájmy.

Koncept **distributivní spravedlnosti** vychází z myšlenky, že je potřeba určitým způsobem chránit nejvíce zranitelné členy společnosti, pro které je z různých důvodů obtížné být plnohodnotnými účastníky tržních vztahů, a že společenské zdroje mají být distribuovány podle toho, co je „spravedlivé“, nikoliv podle toho, co je tržně efektivní.

¹ **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.

Společenské hodnoty představují určité obecně akceptované normy chování, které jsou v dané společnosti považovány za žádoucí. Chování, které není akceptovatelné, je zpravidla zakázáno. Typickým příkladem je zákaz lichvy.

Ve vztahu ke spotřebiteli na českém FT lze jako negativní stav uvést:

- obtížný **přístup k informacím** o produktech a službách a o jejich poskytovatelích (zvláště u komplexních produktů a v případě zajištění informací o „důvěryhodnosti“ poskytovatelů finančních produktů);
- snížená nebo velmi nízká **schopnost zpracovat a vyhodnocovat informace** o finančních produktech, o jejich poskytovatelích a celém trhu, a formulovat nezávislá a odůvodněná finanční rozhodnutí;
- snížená nebo velmi nízká **schopnost prosazovat na trhu své zájmy**.

Efektivní regulace, která zohledňuje OSFT, přispívá k omezení selhání trhu a tím ke zlepšení postavení spotřebitele na trhu – jakožto méně kvalifikovaného, méně informovaného hráče, s menším potenciálem pro efektivní rozhodování. Informovanější rozhodování spotřebitelů přispívá nepochybně k efektivnějšímu a stabilnějšímu fungování finančního systému a k celkové efektivnější alokaci zdrojů na FT.

3. Nástroje a subjekty ochrany spotřebitele

Cíle a politiky v oblasti OSFT mohou být realizovány různými subjekty a za užití sady různých legislativních a nelegislativních nástrojů. Tyto nástroje mohou nabývat různých podob a forem – v zájmu přehlednosti a názornosti je obecný „katalog“ těchto nástrojů zpracován formou tabulky, která je obsahem Přílohy I.

Výběr a užití konkrétního nástroje OSFT by mělo vždy předcházet hodnocení nákladů očekávaných v souvislosti s jeho zavedením a přínosů, které by mělo zvolené opatření přinést. Nedílnou součástí musí přitom být zpětné posouzení jeho efektivity a míry splnění zadaného a očekávaného cíle. Kritéria pro takové hodnocení by měla splňovat požadavky na ověřitelnost (měřitelnost) a objektivnost. Jako příklad možných kritérií pro hodnocení efektivity užitých nástrojů lze uvést:

- a) počet stížností a sporů vedených v dané oblasti;
- b) finanční objem sporů, žalob, pokut, sankcí
- c) míru spokojenosti spotřebitelů, zjištěnou formou průzkumu veřejného mínění;
- d) nárůst zájmu o produkty finančního trhu u určitých skupin obyvatelstva;

- e) poskytování služeb ze strany distributorů nad rámec povinností stanovených regulací (např. poskytování informací), aj.

Otázka výběru vhodného nástroje či strategie související s realizací politik a aktivit směřujících k OSFT, jakožto i možnosti ex-ante a ex-post posouzení efektivity a míry splnění očekávaného cíle, je nutně spojena s omezenými možnostmi financování. Okruh použitelných nástrojů implementace opatření a měření efektivity takových opatření tedy může být z důvodu omezení finančních prostředků v praxi zúžen. V jednotlivých případech by měla být proto zvažována možnost participace soukromého sektoru na financování vybraných aktivit či projektů,² spolufinancování ze strany dalších veřejnoprávních institucí (např. ČNB), zapojení profesních sdružení a spotřebitelských organizací a možnosti čerpání prostředků z fondů EU.

Mezi subjekty zainteresované v oblasti ochrany spotřebitele lze zařadit prakticky všechny subjekty, které v různých rolích vystupují na finančním trhu. Každý z těchto subjektů má na FT jinou roli a na aplikaci výše uvedených nástrojů OSFT může participovat různou měrou. Mezi tyto subjekty lze zařadit především:

- 1) **mezinárodní organizace a instituce ES/EU** - mezi jejich úkoly patří především legislativní a nelegislativní aktivity, organizace mezinárodních panelů, twinningových projektů, vypracovávání zpráv o vývoji na FT v kontextu OS v konkrétní zemi a celkové zastřešování problematiky OSFT na nadnárodní úrovni (např. Evropská komise, OECD, Světová banka, OSN, IOSCO, DG SANCO, DG MARKT, ...);
- 2) **vnitrostátní orgány veřejné moci** – stanoví základní pravidla v oblasti OSFT pro všechny subjekty a dohlíží na jejich praktickou aplikaci. Koordinují užívání nástrojů OSFT a doplňují činnost tržních subjektů v oblastech s výskytem tržních nedokonalostí.
 - a) regulující instituce (MF, ČNB)
 - b) instituce dohledu nad FT (ČNB, MF, ČOI)
 - c) ostatní vládní instituce (ost. ministerstva – MPO, MŠMT, MSp, Ministerstvo vnitra, další instituce - ÚOOÚ, ÚOHS, Rada pro rozhlasové a televizní vysílání)
 - d) instituce řešení stížností a sporů (soudy, finanční arbitr, rozhodci);

² Např. u projektů finančního vzdělávání, poskytování informací spotřebitelům nezávislým subjektem, zavádění standardů odbornosti, apod.

- 3) **finanční instituce** a jejich **profesní asociace** či **komory** – stanoví základní pravidla v oblasti OSFT pro sebe či své členy (ve formě kodexů³), koordinují užívání nástrojů OSFT na poli působnosti své a svých členů (ČBA, AČSS, ADŽ, AKAT, AFAM, USF, AFIZ, ČAP, APF ČR);
- 4) **ostatní nevládní instituce OSFT** – participují na realizaci nástrojů OSFT nelegislativního charakteru, především prostřednictvím informační a poradenské činnosti vůči spotřebitelům, event. se také podílejí na přípravě a projednávání legislativních nástrojů, formulování pravidel OSFT, atp.
- a) spotřebitelské organizace (SOS, SČS)
 - b) média a jejich asociace (finanční servery, TV, finanční tisk a specializované přílohy v něm, Rada pro reklamu, apod.)
 - c) vzdělávací instituce (školy)
 - d) další instituce (Evropské spotřebitelské centrum);
- 5) **spotřebitelé** – objekt OSFT nesoucí odpovědnost za nákup FP.⁴

ROLE STÁTU

Obecně stát na finančním trhu plní především roli zajišťovatele jeho **rozvoje**, **stability** a **ochrany účastníků** (tj. spotřebitelů a dalších subjektů), kteří na tento trh vstupují, přičemž by měl dbát na vzájemnou vyváženost, koncepčnost a předvídatelnost politik prováděných k dosažení těchto cílů. V ČR stát vykonává veřejnou moc vůči finančnímu trhu především prostřednictvím MF, příp. ČNB. Některými dalšími úkoly v oblasti realizace nástrojů OSFT pověřuje také další výše uvedené instituce.

Role státu v oblasti OSFT by měla spočívat ve **vytváření koncepce užití** nástrojů obsažených ve níže uvedeném katalogu,⁵ v jejich vlastní **realizaci** či **podpoře** realizace ze strany jiných subjektů a v **kontrole efektivnosti** jejich užití. Tyto nástroje OSFT by měly přispívat k zajištění důvěryhodnosti finančního trhu, právní jistoty jeho účastníků, k redukci vybraných rizik nesených spotřebiteli při pořízení finančních produktů⁶, dále pak v podpoře racionálního rozhodování spotřebitelů, v působení na žádoucí jednání finančních institucí a distributorů vůči klientům

³ Kontrola dodržování povinností stanovených kodexem a sankční pravomoc profesní asociace vůči svému členovi však nebývá vždy stanovami asociace umožněna (viz např. ČBA)

⁴ Viz slovníček pojmů (str. 3).

⁵ Viz Přílohu I.

⁶ Tj. především informační deficit spotřebitele, riziko nesolventnosti finanční instituce, riziko výrazně slabšího postavení spotřebitele v případném sporu finanční institucí apod.

jakožto i spotřebitelů samotných, v kontinuální znalosti aktuálních reálných problémů v oblasti ochrany spotřebitele na finančním trhu, apod.

4. Cílový stav ochrany spotřebitele v ČR

Návrh vymezení cílové úrovně OSFT v ČR vychází z obecného konceptu uvedeného výše v kapitole 2 a zaměřuje se především na omezení negativních důsledků selhání trhu. Popsaný cílový stav je výchozí představou, prostřednictvím které chce MF iniciovat diskusi potřebnou pro dosažení maximálního možného konsensu v přístupu k OSFT napříč zainteresovanými subjekty FT.

Obecným cílem OSFT je z pohledu MF dosažení stavu, kdy spotřebitel **činí na finančním trhu odpovědné a adekvátní rozhodnutí ve vztahu k jeho aktuální situaci**, tj. obstarává si služby a pořizuje si produkty, jež nejlépe vyhovují jeho aktuálním potřebám a možnostem, a **má možnost efektivně prosazovat a chránit své zájmy a práva**. Tohoto cílového stavu lze dosáhnout aktivitami v rámci tří oblastí, označených jako **pilíře OSFT**.

A. informace

- Spotřebitelům jsou k dispozici zásadní informace o finančních produktech a jejich poskytovatelích, a to úplné, srozumitelné, vyvážené, transparentní, srovnatelné a poskytované v adekvátním okamžiku.
- Existují nezávislé poskytovatelé informací o finančních produktech a finančních institucích.
- Existuje soustředěný přehledný katalog práv a povinností k FP (např. ve formě produktových infolistů).

B. schopnost s informacemi pracovat

- Je dosaženo adekvátní úrovně finanční gramotnosti.
- Existuje kvalitní systém komerčního finančního poradenství, analytických a ratingových firem.

C. možnost spotřebitele prosazovat a chránit své zájmy a práva

- Existuje přehledná a v relevantních aspektech jednotná legislativa, srozumitelná pro finanční instituce i spotřebitele.
- Ve všech finančních institucích existují efektivní a transparentní mechanismy pro uplatňování a řešení stížností.
- Existuje efektivní, transparentní a operativní mechanismus řešení stížností a sporů mezi spotřebiteli a finančními institucemi, jehož součástí je funkční a

mediálně viditelný systém mimosoudního řešení sporů a který je využíván i podporován ze strany finančních institucí.

- Je-li postavení spotřebitele ve vztahu k finanční instituci výrazně slabší, existují mechanismy, které tuto skutečnost alespoň částečně eliminují (např. pravidla produktové mobility, povinná cooling-off period).
- Existují efektivně fungující spotřebitelské organizace průběžně monitorující a formulující klíčové problémy, se kterými se spotřebitelé na finančním trhu setkávají a aktivně komunikují se zástupci finančních institucí a státu.
- Spotřebitelské organizace jsou aktivně legitimovány k zastupování spotřebitelů v případě sporů s finančními institucemi.
- Na FT existují funkční, efektivní a spravedlivé garanční systémy.

Nezbytným předpokladem dosažení výše popsaného cílového stavu je přitom existence **adekvátní veřejnoprávní úpravy institucionálního uspořádání**.

5. Současný stav v ČR

MF vypracovalo na základě průzkumu podmínek na trhu, stávající legislativy a její praktické aplikace několik interních studií, které identifikovaly okruhy problémů FT. Tato zjištění vytváří základ pro tvorbu koncepce ochrany spotřebitele na finančním trhu. Jejím primárním obsahem bude odstranění či omezení stávajících nedostatků a posun celého režimu ochrany spotřebitele směrem k cílovému stavu popsanému v kapitole 4.

ZJIŠTĚNÉ NEDOSTATKY V JEDNOTLIVÝCH OBLASTECH OSFT

Lze konstatovat, že v současné době výše popsaný žádoucí cílový stav OSFT – tj. přístup k potřebným informacím, schopnost přijaté informace zpracovat a možnost spotřebitele domáhat se rychle a účinně svých zájmů a práv – není naplněn. Základní příčiny této neoptimální situace lze spatřovat především v **absenci koncepční politiky** OSFT a z ní vyplývající **nejednotnosti, nevyváženosti, nedostatečnosti** a **neefektivnosti** užití jednotlivých nástrojů OSFT v současném systému. V níže uvedené tabulce je podán stručný popis současného stavu ve vztahu k žádoucímu stavu cílovému, vymezenému v předchozí kapitole. Uvedená hodnocení vychází z interních analýz MF.

Tabulka 1 - Současný stav v oblastech OSFT

Cíl	Současný stav
1. informace	<ul style="list-style-type: none"> – 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	<ul style="list-style-type: none"> – nedostatečný okruh nezávislých poskytovatelů informací o FP – nedostatečně rozvinutý systém komerčního finančního poradenství – roztržitěné 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	<ul style="list-style-type: none"> – 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: MF

Výčet nejvýznamnějších příčin, způsobujících odchylky stavu skutečného od stavu cílového, je uveden v Příloze II. Současný stav právní úpravy OSFT je popsán

⁷ blíže k této otázce viz bod 2 Přílohy II

⁸ Uvedené země jsou jako referenční zmíněny zejména vzhledem k blízkému, tj. na podobných principech postavenému, a osvědčenému přístupu k problematice OSFT, vyspělosti svého finančního trhu a v případě Irsku pak také velikosti trhu a vysoké informační a komunikační otevřenosti vůči MF v záležitostech FT. Ve svých analýzách a následných případných návrzích konkrétních opatření však MF sleduje i zkušenosti dalších, české ekonomice a FT blízkým, vyspělých zemí (Německo, Rakousko, Itálie, apod.)

v materiálu označeném Ochrana spotřebitele při poskytování finančních služeb v ČR – přehled právní úpravy⁹, viz Přílohu IV.

6. Návrh opatření

Předmětem následující části je objasnění základního rámce, ve kterém se bude MF pohybovat při návrzích a realizaci konkrétních opatření.¹⁰

Konkrétní návrh **implementace jednotlivých opatření**, vycházejících z této rámcové politiky, včetně harmonogramu realizace, bude předmětem samostatných navazujících materiálů MF.¹¹

6.1 Oblasti, ve kterých MF bude iniciovat opatření

Na základě výše uvedených zjištění a souvisejícího nesouladu s cílovým stavem iniciuje MF opatření v následujících oblastech:

1) adekvátní informace

- zajištění optimálního rozsahu a kvality informací pro spotřebitele
- zajištění adekvátní úrovně odbornosti distributorů finančních služeb

2) schopnost pracovat s informacemi

- zvýšení finanční gramotnosti

3) adekvátní postavení spotřebitele ve vztahu s finanční institucí

- zajištění práva spotřebitele využít tzv. cooling-off period (neodporuje-li to povaze produktu)
- podpora produktové mobility¹²
- nastavení pravidel jednání se zákazníky (např. princip „best execution“)
- práva spotřebitele na rychlé a účinné řešení stížností a sporů

⁹ Tento materiál byl vypracován Pracovní skupinou pro legislativu v oblasti ochrany spotřebitele a pro řešení sporů mezi klienty a finančními institucemi a schválen Expertní skupinou pro finanční sektor.

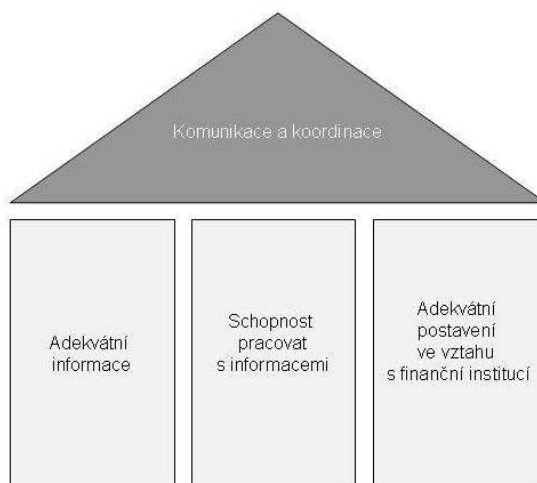
¹⁰ Navržená opatření jsou v souladu s politikou EU v oblasti retailových finančních služeb.

¹¹ Např. Národní strategie finančního vzdělávání.

¹² **Produktovou mobilitou** (dále jen „PM“) se rozumí možnost spotřebitele provést změnu smluvních podmínek, která znamená buď změnu parametrů pořízeného finančního produktu, nebo ukončení smlouvy a nákup jiného produktu, ať už v rámci jedné finanční instituce či mimo ní. Míra, v jaké spotřebitel touto možností disponuje, pro něj představuje důležité kritérium pro uskutečnění racionálního rozhodnutí o případném pořízení si finančního produktu a ovlivňuje kvalitu konkurenčního prostředí na FT. PM lze sledovat resp. měřit na různých nákladových ukazatelích, které mohou nabývat především formy tzv. „switching costs“ – přímé peněžní a ostatní transakční náklady na přestoupení stanovené institucí - a „learning costs“ - náklady spojené se získáním znalostí o produktech nabízených jinými institucemi, případně jiných produktech stejné instituce, ke kterým spotřebitel může „přestoupit“.

4) **komunikace a koordinace aktivit s trhem a veřejností.**

Schéma 1 - Oblasti zájmu MF při realizaci opatření v OSFT



Zdroj: MF

ADEKVÁTNÍ INFORMOVANOST

Informovanost spotřebitelů lze zajišťovat prostřednictvím různých kanálů. Role MF bude v této oblasti spočívat především ve stanovení určitého informačního standardu ve smyslu **optimálního rozsahu a kvality informací**, které by měly být spotřebiteli zajištěny ze strany finanční instituce a distributorů finančních produktů, a to s ohledem na jednotlivé fáze smluvního vztahu a na adekvátnost a dostupnost různých komunikačních kanálů. Za žádoucí kvality každé informace poskytované spotřebiteli lze přitom považovat její:

- a) **správnost**
- b) **úplnost**
- c) **transparentnost**
- d) **srovnatelnost**
- e) **srozumitelnost**
- f) **vyváženost**
- g) **včasnost** (poskytnutí informace v adekvátním okamžiku)

Vedle toho existuje řada typů informací, které pomáhají spotřebiteli rozhodovat se racionálně při nákupu finanční služby, ale jejichž dodání nelze požadovat od distributorů.¹³ Za současného stavu, kdy neexistuje nezávislý poskytovatel takových

¹³ Může se jednat především o poskytování nezávislých informací o nabízených finančních produktech, provádění srovnávacích analýz a vydávání produktových infolistů.

komplexních informací (typu institucí FSA ve Velké Británii a IFSRA v Irsku), by mělo být úkolem MF iniciovat zaplnění této mezery. Dosažení optimálního stavu informovanosti také předpokládá zajištění adekvátní úrovně odbornosti distributora finanční služby. Další role MF tak bude spočívat ve stanovení určitého standardu odbornosti poskytovatelů a zprostředkovatelů finančních služeb (v analogii se standardem informovanosti). Standard odbornosti by měl obsahovat minimální požadavky na znalosti a dovednosti distributorů finančních produktů a služeb, stejně jako mechanismy implementace těchto požadavků a nástroje ke kontrole jejich naplňování v praxi.

SCHOPNOST PRACOVAT S INFORMACEMI

Další aktivity MF budou spočívat v revizi stávajícího a ve vytvoření (resp. ve spolupráci¹⁴ na vytvoření) nového funkčního a komplexního systému finančního vzdělávání. Jejich cílem je posílení schopnosti spotřebitele s přijatými informacemi pracovat, zpracovávat je a promítnout je do vlastního racionálního rozhodování.¹⁵

Význam vzájemné vazby mezi odborností distributora finanční služby, poskytovanou informací a finanční gramotností spotřebitele v procesu zajištění jeho adekvátní informovanosti ilustruje schéma v Příloze V.

ADEKVÁTNÍ POSTAVENÍ SPOTŘEBITELE VE VZTAHU S FINANČNÍ INSTITUCÍ

Významným aspektem OSFT, v němž lze spatřovat prostor pro aktivity ze strany MF, je také problematika řešení stížností a sporů na FT. Aktivity MF se v této oblasti soustředí na jasné a jednoznačné stanovení odpovědnosti v rámci distribučního řetězce a vytvoření mechanismů, které oproti současnému stavu spotřebitelům zajistí rychlejší, levnější a účinnější možnost řešit s finančními institucemi stížnosti a vést spory. Za jeden z možných vhodných nástrojů k dosahování tohoto cíle lze považovat systém mimosoudního řešení sporů. Kromě výše uvedeného se MF bude po vzoru zahraničních zkušeností a doporučení (IFSRA,¹⁶ Světová banka) zabývat i dalšími aspekty zlepšení postavení spotřebitele ve vztahu s finanční institucí.¹⁷ MF bude

¹⁴ Zejména s MŠMT, MPO, profesními asociacemi finančních institucí, spotřebitelskými sdruženími. Nedílnou součástí tohoto projektu by měl být také návrh systému financování.

¹⁵ Cíl se bude prosazovat formou zpracování Národní strategie finančního vzdělávání a Systému budování finanční gramotnosti na základních a středních školách. Oblastí hlavního zájmu MF přitom bude především školní vzdělávání.

¹⁶ Bližší informace o vybraných projektech IFSRA v Irsku viz Příloha III.

¹⁷ Např. problematikou produktové mobility a možnosti využívat tzv. cooling-off princip, dále fungováním garančních a záručních systémů, efektivitou stávajícího systému dozoru a dohledu, apod.

současně pokračovat v monitoringu OSFT, aby mohlo identifikovat nové problémové oblasti, případně revidovat vlastní opatření.

KOMUNIKACE A KOORDINACE AKTIVIT S TRHEM A VEŘEJNOSTÍ

Přípravu a realizaci všech opatření bude MF konzultovat a komunikovat s trhem a veřejností, od které bude současně získávat podněty identifikující skutečné potřeby a problémy spotřebitelů. Bude usilovat o maximální koordinaci svých aktivit s ostatními zainteresovanými subjekty.

6.2 Institucionální uspořádání

Vedle představy o vlastním poli působnosti MF hrají určitou roli i další subjekty, které (spolu)zajišťují resp. by měly (spolu)zajišťovat realizaci politiky OSFT. Východiskem je pro MF uspořádání, které vzniklo na základě proběhnuvší integrace dohledu nad FT. MF bude toto institucionální uspořádání zajištění OSFT a jeho efektivitu při dosahování žádoucích výsledků ve vztahu ke spotřebitelům **pravidelně analyzovat a coby gestor pro tuto oblast bude v případě potřeby iniciovat jeho změnu**. Přitom by se mělo především vycházet z proběhnuvší integrace dohledu nad finančním trhem a z dopadů, které jsou s ní spojeny.

S cílem nacházet maximální možný konsensus s ostatními subjekty FT bude MF své představy o institucionálním rámci OSFT konzultovat na různých diskusních platformách FT. Výchozí představu MF o roli ostatních subjektů shrnuje tabulka 2.

Tabulka 2 – Výchozí představa o roli ostatních subjektů OSFT

Subjekt	Oblast a zaměření politiky OSFT
1. ČNB	<ul style="list-style-type: none"> – vykonává veřejnoprávní dohled nad FT, v intencích tohoto materiálu se jedná především o: – dohled nad dodržováním informační povinnosti finančních institucí, vč. sankčních pravomocí – dohled nad dodržováním pravidel jednání finančních institucí vůči klientům, vč. sankčních pravomocí – zapojení do programů finančního vzdělávání
2. MPO	<ul style="list-style-type: none"> – podpora spotřebitelských organizací formou grantové politiky – spolupráce na zlepšení či vytvoření komplexního právního a institucionálního rámce pro soudní a

Subjekt	Oblast a zaměření politiky OSFT
	mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (nejen na FT)
3. finanční arbitr	– mimosoudní řešení spotřebitelských sporů na FT ¹⁸
4. ČOI	– výkon dozoru nad poskytovateli spotřebitelských úvěrů
5. MŠMT	– realizace a koordinace politik v oblasti fin. vzdělávání
6. ÚOOÚ	– výkon dozoru nad dodržováním zákonem stanovených podmínek nakládání s osobními údaji – příjem a řešení podnětů a stížností ze strany veřejnosti v oblasti ochrany os. údajů
7. ÚOHS	– dohled nad dodržováním zákonem stanovených pravidel korektní hospodářské soutěže
8. finanční instituce, a jejich asociace	– stanovení pravidel v rámci samoregulace – spolupráce na různých úrovních v procesu regulace
9. spotřebitelské organizace	– obhajoba práv spotřebitelů při řešení stížností a sporů – informační a poradenský servis pro spotřebitele – spolupráce na různých úrovních v procesu regulace

6.3 Hlavní sledované principy

Při přípravě návrhu každého opatření v oblasti OSFT, u něhož je to relevantní, bude MF s maximálním úsilím sledovat zejména tyto výchozí principy:

1) **Vyváženost 3 aspektů – OSFT, rozvoj FT a jeho stabilita.**

Při přípravě návrhu konkrétních opatření je vedle OS třeba dbát na to, aby dopad opatření podpořil rozvoj FT (tj. nabídku FP na FT, rozvoj konkurenčního prostředí, apod.) a neohrozil jeho stabilitu.

2) **Vyvážený přístup k regulaci podobných FP a jednotlivých sektorů FT.**

Návrh konkrétních opatření bude odpovídat vždy produktům plnicím podobný účel, tzv. produktovým skupinám, čímž bude zabráněno sektorové diskriminaci a vytváření distorzí na trhu. Ve stejné logice – bude-li to relevantní – bude přistupováno k tvorbě pravidel pro různé distribuční kanály a různé typy distributorů (koncoví poskytovatelé, zprostředkovatelé).

¹⁸ Rozsah kompetencí subjektu příp. subjektů vykonávajících mimosoudní řešení stížností a sporů bude předmětem budoucích konzultací MF s relevantními subjekty na FT.

3) **Preference samoregulace (příp. spoluregulace) před regulací.**

MF podporuje aktivní roli profesních sdružení a asociací a kooperaci státu s FT vytvářející předpoklady pro efektivnější a účinnější zajištění OSFT, zejména s ohledem na dynamicky se rozvíjející FT a znalost potřeb spotřebitelů.

Při implementaci jednotlivých opatření, vycházejících z kontinuálního hodnocení aktuálního stavu v oblasti OSFT, tak budou – za předpokladu očekávaného splnění sledovaného cíle – preferována nelegislativní opatření před legislativními.

4) **Následování zahraničních „best practices“.**

Implementace jednotlivých opatření bude inspirována „nejlepšími zkušenostmi“ (*best practices*) ze zahraničí. Ke **zefektivnění legislativního procesu** (nejen) na FT a zvýšení jeho přínosu pro tvorbu kvalitního právního prostředí považujeme za žádoucí vycházet např. z britského konceptu tzv. „lepší tvorby práva“ (*better regulation concept*)¹⁹ a programových dokumentů Evropské komise,²⁰ zahrnující obecná pravidla jak pro tvorbu koncepčního rámce a konkrétních předpisů, tak i pro jejich implementaci a praktické vynucování ve zvolené oblasti – např. finančních službách. Mezi taková pravidla patří:

- a) *tvorba opatření na základě analýz trhu a vyhodnocení očekávaných dopadů přijatých opatření (impact assessment)*
- b) *zapojení všech potenciálně dotčených osob, institucí i širší veřejnosti již do přípravné fáze implementačního procesu (consultation procedure)*
- c) *správná a kvalitní transpozice práva ES do právního řádu ČR*
- d) *transparentnost a publicita klíčových dokumentů implementačního procesu*
- e) *sledování cíle soudržnosti, nerozpornosti, přehlednosti a srozumitelnosti právního systému při tvorbě legislativních norem*

Vedle implementačního procesu je možné vycházet ze zkušeností uplatňovaných v konkrétních zemích a doporučení vydaných některými institucemi (např. WB) také již **při samotném formulování jednotlivých návrhů opatření.**

¹⁹ Ke konceptu viz např. http://ec.europa.eu/governance/better_regulation/index_en.htm

²⁰ Viz *Lepší právní předpisy v Evropské unii – strategický přezkum – COM(2006) 689 ze dne 14.11.2006*, dále pak *Zelená kniha Evropské komise o politice v oblasti finančních služeb a na léta 2005-2010 – COM(2005) 177*

Příloha I – Obecný katalog nástrojů OSFT a příklady jejich užití v ČR

Nástroj	Podstata a formy	Příklad	Realizováno v ČR	Realizující subjekt
1. veřejnoprávní a soukromoprávní pravidla (věcný obsah regulace)	<ul style="list-style-type: none"> – regulace vstupu na finanční trh – regulace činnosti finančních institucí (distributorů fin. služeb) – regulace vydávání a nabízení fin. nástrojů – regulace informační povinnosti – regulace náležitostí smluv – regulace řešení stížností a sporů – stanovení příslušných sankcí 	<ul style="list-style-type: none"> – podmínky pro získání licence a jiného oprávnění – informační standardy finančních produktů – standardy odbornosti distributorů na FT – systém mimosoudního řešení stížností a sporů 	<ul style="list-style-type: none"> – např. stanovování podmínek pro získání licence a jiného oprávnění pro vstup a vykonávání činnosti na FT, regulace náležitosti různých typů smluv, apod. 	<ul style="list-style-type: none"> – MF – ČNB – MPO – instituce ES/EU
2. dohled nad finančním trhem (procedurální zajištění regulace)	<ul style="list-style-type: none"> – ověřování podmínek pro vstup na fin. trh – kontrola dodržování pravidel pro činnost fin. institucí a emitentů fin. nástrojů – kontrola dodržování pravidel pro fungování trhů – vynucování dodržování pravidel 	<ul style="list-style-type: none"> – dohled nad plněním informačních standardů a standardů odbornosti – ukládání sankcí za nedodržení informační povinnosti 	<ul style="list-style-type: none"> – tzv. obezřetnostní dohled (dohled nad plněním podmínek pro získání licence a jiného oprávnění pro vstup a vykonávání činnosti na FT, ukládání sankcí za nedodržení plnění těchto podmínek), dohled nad dodržováním pravidel OSFT (např. plnění informační povinnosti u spotřebitelských úvěrů, pojištění osob, investování na kapitálovém trhu, apod.) 	<ul style="list-style-type: none"> – ČNB – ČOI – živnostenské úřady

Nástroj	Podstata a formy	Příklad	Realizováno v ČR	Realizující subjekt
3. garanční a záruční systémy	<ul style="list-style-type: none"> – pokrytí zákonných nároků za finančními institucemi, které nejsou s to dostát svým závazkům vůči klientovi 	<ul style="list-style-type: none"> – systémy umožňující klientům výplatu náhrad za provedené vklady a investice v případě krachu finanční instituce 	<ul style="list-style-type: none"> – v současnosti existují 3 garanční systémy (Fond pojištění vkladů, Zajišťovací fond družstevních záložen²¹, a Garanční fond obchodníků s cennými papíry) 	<ul style="list-style-type: none"> – MF – finanční instituce
4. mechanismy řešení stížností a sporů	<ul style="list-style-type: none"> – možnosti uplatnění stížností – mechanismy vedení a řešení sporů spotřebitele s finanční institucí 	<ul style="list-style-type: none"> – soudnictví – instituce mimosoudního řešení sporů 	<ul style="list-style-type: none"> – soudnictví – rozhodčí řízení – výkon funkce finančního arbitra – existence ombudsmanů fin. institucí 	<ul style="list-style-type: none"> – soudy – rozhodci – finanční arbitr – ČNB²² – profesní asociace²³ – interní útvary v některých finančních institucích
5. dostupnost informací pro spotřebitele ze strany nezávislého subjektu	<ul style="list-style-type: none"> – reference o fin. institucích – vedení registrů oprávněných poskytovatelů fin. služeb – srovnávací analýzy fin. produktů 	<ul style="list-style-type: none"> – popis výkonnosti finančních produktů, jejich cen a srovnání nákladovosti za pomoci modelových klientů – analýzy nákladovosti a výnosnosti FP – produktové leaflety (tj. letáky, brožury) – rating/scoring fin. institucí a vlastních FP 	<ul style="list-style-type: none"> – provoz webových finančních portálů – finanční informace v tisku – kurzy a vzdělávací programy v oblasti financí 	

²¹ *pro futuro* již neaktivní

²² řešení stížností spotřebitelů na poskytování služeb subjekty licencovanými ČNB

²³ viz např. služba AFIZ SMÍR

Nástroj	Podstata a formy	Příklad	Realizováno v ČR	Realizující subjekt
6. projekty finančního vzdělávání obyvatelstva	<ul style="list-style-type: none"> – zvyšování úrovně ekonomické a finanční gramotnosti obyvatelstva 	<ul style="list-style-type: none"> – systém budování finanční gramotnosti na středních školách – vzdělávání předlužených domácností – projekt Rádce investora 	<ul style="list-style-type: none"> – existující projekty v oblasti finančního vzdělávání dospělých pokrývají pouze několik relativně úzkých cílových skupin dospělé populace 	<ul style="list-style-type: none"> – MF – ostatní vládní instituce (např. MŠMT) – finanční instituce a jejich profesní asociace či komory – ostatní nevládní instituce (školy, spotřebitelské asociace)
7. podpora určitých způsobů finančního rozhodování a chování, tvorba FP	<ul style="list-style-type: none"> – tvorba FP 	<ul style="list-style-type: none"> – tvorba simplifikovaných a standardizovaných FP 	<ul style="list-style-type: none"> – <i>nerealizováno</i> 	<ul style="list-style-type: none"> – <i>nerealizováno</i>
8. komunikace veřejné moci s relevantními subjekty na fin. trhu	<ul style="list-style-type: none"> – hledání a stanovování rovnováhy mezi zájmy soukromých subjektů trhu a zájmových skupin na straně jedné a veřejného zájmu na straně druhé 	<ul style="list-style-type: none"> – kulaté stoly 	<ul style="list-style-type: none"> – realizována na úrovni pracovních a expertních skupin na FT, na úrovni jednání s evropskými institucemi, na konferencích a fórech k FT, apod. 	<ul style="list-style-type: none"> – MF – ČNB – subjekty FT – mezinárodní instituce a organizace – ostatní vládní instituce
9. komunikace veřejné moci s veřejností	<ul style="list-style-type: none"> – aktivní monitorování problémů a přijímání podnětů ze strany spotřebitelů 	<ul style="list-style-type: none"> – web MF – tisková prohlášení – zpracování přijatých podání – průzkumy veřejného mínění 	<ul style="list-style-type: none"> – probíhá na úrovni provozování webu MF, vydávání tiskových prohlášení, zpracovávání přijatých podání, provádění průzkumů veřejného mínění, apod. 	<ul style="list-style-type: none"> – MF – ostatní vládní instituce
10. ochrana hospodářské soutěže	<ul style="list-style-type: none"> – regulace a institucionální zajištění dodržování pravidel korektní hospodářské soutěže 	<ul style="list-style-type: none"> – zákaz jednání, které omezuje nebo vylučuje hospodářskou soutěž – zákaz jednání, které 	<ul style="list-style-type: none"> – legislativně zajištěna zákonem o ochraně hospodářské soutěže a ustanoveními obchodního zákoníku o zákazu 	<ul style="list-style-type: none"> – ÚOHS – soudy

Nástroj	Podstata a formy	Příklad	Realizováno v ČR	Realizující subjekt
		zkresluje hospodářskou soutěž	nekalosoutěžního jednání	
11. profesní a etická pravidla	– stanovování pravidel činnosti a jednání se zákazníkem a vytvoření mechanismů pro jejich dodržování	– kodexy chování mezi finanční institucí a spotřebitelem	– např. kodexy chování mezi finanční institucí a spotřebitelem ²⁴	– realizována finančními institucemi resp. jejich profesními asociacemi

²⁴ Kodex chování mezi bankami a klienty. Evropské ujednání o dobrovolném kodexu chování pro poskytování informací o úvěrech na bydlení před uzavřením smlouvy.

Příloha II – Příčiny současného stavu OSFT v ČR²⁵

Neexistence jednotného a vyváženého přístupu státu k legislativnímu a institucionálnímu zabezpečení práv klientů v maximální možné míře napříč celým FT se projevuje především:

1. různou mírou věcné a procesní regulace OS v různých sektorech FT;²⁶
2. různou mírou věcné a procesní regulace OS a nejednotným přístupem k doзору a dohledu v rámci sektoru;²⁷
3. různou mírou garančních a záručních prvků na finančním trhu u produktů, kde rizika s nimi související jsou svou podstatou blízká.²⁸

Za projev **nedostatečnosti** v zajištění OSFT lze na základě analýzy současného stavu považovat zejména:

4. nedostatečné zajištění povinnosti finanční instituce poskytovat spotřebiteli v konkrétních fázích jejich smluvního vztahu, za konkrétních podmínek²⁹ a ve specifikované formě (tj. způsobu prezentace) informace potřebné pro racionální rozhodnutí o nákupu či odmítnutí uzavření smlouvy o určitém finančním produktu;
5. chybějící regulaci práva spotřebitele na bezsankční odstoupení od uzavřené smlouvy o finanční službě v určité lhůtě (resp. práva seznámit se se smluvními podmínkami v dostatečném časovém předstihu) – tzv. cooling-off period – v případech, kdy to povaha produktu umožňuje;
6. chybějící komplexní úpravu zabezpečující právo spotřebitele na rychlé a spravedlivé řešení stížností a sporů vedených s finanční institucí;
7. prostor pro rozšíření aktivit relevantních subjektů směřujících k posílení finančního vzdělání obyvatelstva;

²⁵ Zjištění vycházejí z interních analýz MF, provedených v rámci projektu „OSFT Ochrana spotřebitele na finančním trhu“ a „Harmonizace pravidel pro distribuci produktů na finančním trhu“

²⁶ Např. v regulaci informační povinnosti, doзору a dohledu nad činností finančních institucí, požadavků na jejich odbornost, apod.

²⁷ Např. podle typu produktu v rámci produktové skupiny – výrazně odlišná míra regulace informační povinnosti platí např. pro pojištění osob a pro ostatní pojištění, nejednotný dohled nad činností distributorů úvěrových produktů; dále např. různá regulace podle typu distributora, podle typu distribučního kanálu, apod.

²⁸ Např. garanční systémy u obchodníků s cennými papíry ve srovnání s úpravou u fondů kolektivního investování, penzijních fondů a životních pojišťoven

²⁹ Tj. např. automaticky, nebo na žádost klienta.

8. velmi omezené zajištění informačního servisu o FT a fin. službách pro spotřebitele ze strany nezávislých institucí typu FSA ve Velké Británii a IFSRA v Irsku;³⁰
9. nedostatečné zajištění odbornosti distributorů finančních produktů;
10. nerozvinutý systém finančního poradenství.

Významný okruh problémů v OS lze konečně považovat také za odraz **neefektivnosti** stávajícího přístupu státu v této oblasti. Neefektivností rozumějme nedostatečný projev existujících opatření a nástrojů užívaných ve prospěch OSFT ve skutečném postavení klienta. V této souvislosti je zapotřebí upozornit především na:

11. nedostatečný důraz na regulaci formy a způsobu prezentace informační povinnosti;
12. prostor pro zefektivnění spoluregulace a samoregulace jako alternativních nástrojů k regulaci formou legislativy;³¹
13. důsledky nejednoznačného vymezení práv a povinností subjektů FT³²;
14. důsledky nejasně stanovených dozorových a dohledových kompetencí vyplývajících z některých právních předpisů,³³
15. neefektivnost vybraných aspektů „reaktivního“ (ex-post) dozoru a dohledu;³⁴
16. roztržitost aktivit a politik v oblasti finančního vzdělávání spotřebitelů;
17. prostor pro zefektivnění komunikace mezi státem, spotřebiteli a spotřebitelskými organizacemi;
18. problémy stávajícího garančního systému u obchodníků s cennými papíry

³⁰ Tyto informace mohou mít např. podobu referencí o finančních institucích – např. formou dostupných registrů, ratingů/scoringů, apod.; dalším možným nástrojem může být např. srovnávání finančních produktů z hlediska nákladovosti – např. tvorbou tzv. modelových klientů, vypracováváním srovnávacích analýz, apod.

³¹ Tyto se jeví jako žádoucí např. při zajišťování odbornosti distributorů působících na FT, etiky jednání finanční instituce, užití produktové terminologii, podpoře mobility klienta u vybraných produktů finančního trhu – ať už ve formě přímých finančních nákladů, časové vázanosti, či tzv. learning costs, apod.

³² Např. výklad ustanovení zákona č. 321/2001 Sb., o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru a o změně zákona č. 64/1986 Sb., o obsahu ukazatele relativní nákladovosti úvěru, tj. RPSN.

³³ Např. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů, v případě pravomocí týkajících se dohledu.

³⁴ Zde se jedná především o dohled nad dodržováním podmínek poskytování spotřebitelského úvěru, postihování nekalých obchodních praktik, apod.

Příloha III - Přehled vybraných aktivit IFSRA

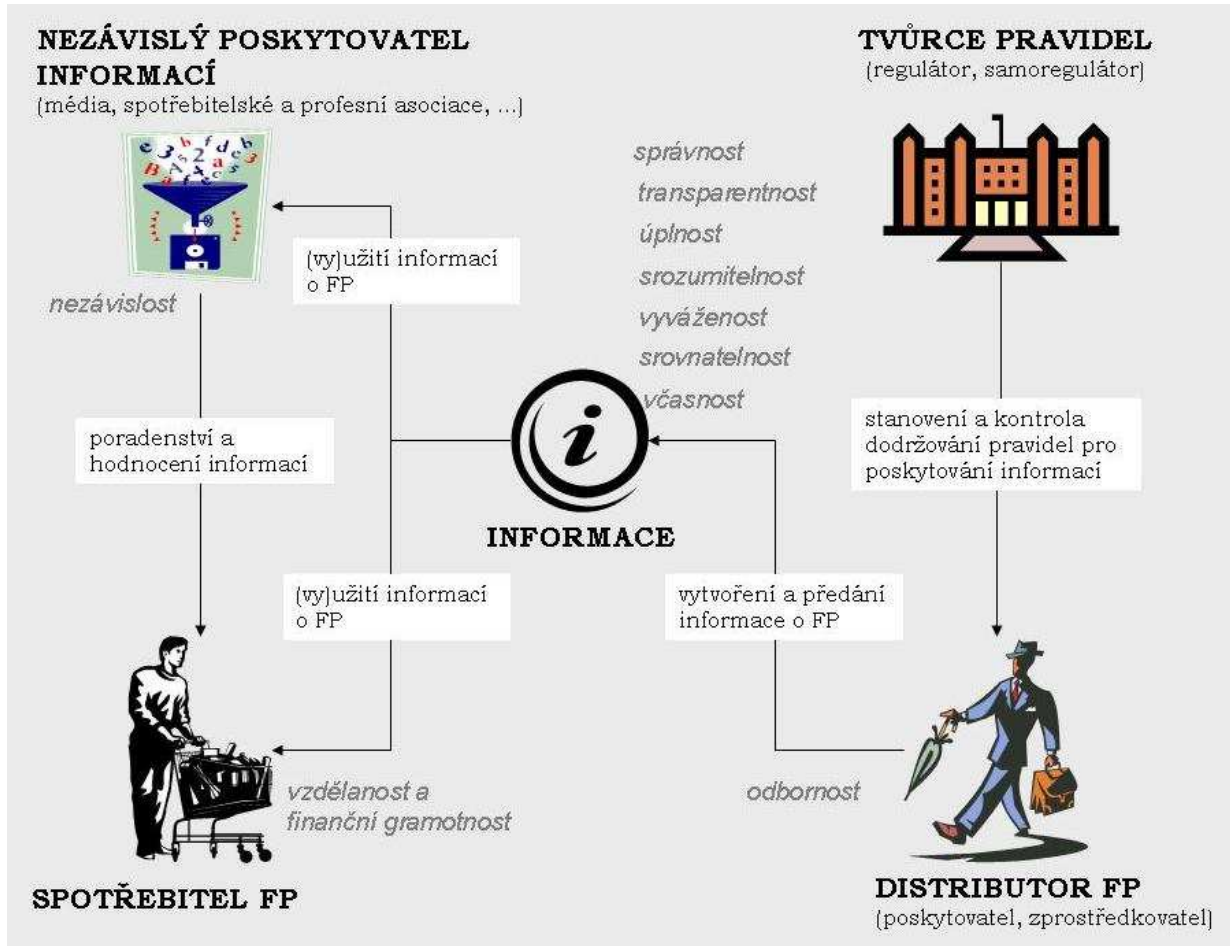
Oblast	Obsah	Projekty a aktivity
Finanční vzdělávání	„We provide consumer information and education about the costs, risks and benefits of financial products, using comparison tables on our web site to draw particular attention to the costs.“	– Financial products guides
Poskytování informací o produktech na FT	„We provide impartial information about common financial products to help you assess and choose what is suitable for you. The more information you have, the less likely you are to buy something that you do not need or that is unsuitable.“ „We promote the interests of consumers of financial products.“	– Cost surveys
Tvorba pravidel pro FT	„We impose and enforce rules on financial services firms regarding how they deal with consumers, particularly how they sell financial products.“	– Regulations and codes – Lists and registers (of financial institutions)
Řešení stížností a sporů	„We provide information and assistance to consumers who have a general service complaint, e.g. charges, quality of service, administrative errors as well as enquiries about a firm, product or service.“	– Financial Services Ombudsman – Pension Ombudsman

Zdroj: <http://www.ifsra.ie>

Příloha IV - Materiál „Ochrana spotřebitele při poskytování finančních služeb v ČR – přehled právní úpravy“

viz samostatný dokument

**Příloha V - Informace a schopnost s informacemi pracovat
v procesu zajištění informovanosti spotřebitele**



Zdroj: MF