



ČESKÁ BANKOVNÍ ASOCIACE  
CZECH BANKING ASSOCIATION

**UPOZORNĚNÍ**

Standardy ČBA mají metodický charakter

**• Standardy bankovních aktivit •**

**č. 19 / 2005**  
**(aktualizováno v červenci 2007 a v dubnu 2010)**

**Kodex chování mezi bankami a klienty**

## **OBSAH**

Preambule	3
Část 1: Úvod	4
Část 2: Práva klientů ve vztahu k bankám	5
Část 3: Práva bank ve vztahu ke klientům	8
Část 4: Řešení vzájemných sporů	9
Část 5: Formální náležitosti přihlášení se ke Standardu a jeho implementace	10
Seznam příloh	11

## **PREAMBULE**

Banky sdružené v České bankovní asociaci považují péči o klienta a jeho spokojenost za jeden z důležitých pilířů své obchodní strategie. Snaha o dosažení vztahu důvěry a spolupráce mezi bankou a jejím klientem je ústředním motivem aktivit, které banky činí.

Dobrá banka je především spolehlivá banka. Být takovou bankou znamená udržovat vůči svým klientům vysoký standard, na který se mohou kdykoli spolehnout. Jasně daná pravidla pro navázání vztahů mezi klientem a bankou, pro jejich udržování i případné ukončení, mohou sloužit jako konstrukce, na níž lze postavit pevné, jisté a oboustranně prospěšné základy.

Banky jsou si však dobře vědomy rozmanitosti spektra svých klientů a rozdílnosti v povaze vztahů k jednotlivým typům klientů. Uvědomují si, že tato všeobecně uznávaná fakta nabývají na významu zejména v případech, kdy se vzájemný vztah mezi bankou a klientem nezdá být úplně vyrovnaný, v případech, kdy možnosti a znalosti jedné strany objektivně přesahují možnosti té druhé, tedy zejména v jejich vztazích s individuální klientelou.

Bez ohledu na schopnosti každého jednotlivého klienta a okolnosti konkrétního obchodního případu je nutné vycházet z toho, že banka coby profesionál jedná s klienty, kteří mohou být v oblasti bankovníctví a finančních služeb laiky. Právě při vědomí této nevyváženosti je třeba nejen dodržovat pravidla, která jsou pro tuto oblast stanovena právními předpisy, nýbrž o těchto pravidlech klienty včas informovat a dávat jim konkrétní náplň a smysl. Za tímto účelem jsou členské banky, kromě jiného, připraveny odborně podporovat vzdělávání veřejnosti v oblasti bankovního sektoru.

Za účelem dosažení jednotného přístupu členských bank ke specifickému postavení individuální klientely a nastavení určitého minimálního standardu péče o klienta tohoto typu, vydává Česká bankovní asociace (dále jen "ČBA") tento Standard č. 19/2005 (dále jen "Standard"), s tím, že je ponecháno na vůli jednotlivých členských bank, zda budou vůči svým klientům uplatňovat standard ještě vyšší. ČBA je přesvědčena o tom, že Standard může významným způsobem přispět k tomu, že si klienti budou svých práv ve vztahu k bankám nejen vědomí, ale budou je také náležitě využívat.

ČBA tímto zároveň vyzývá všechny své členské banky k dodržování Standardu (formální náležitosti přihlášení se ke Standardu jsou popsány níže v části 5. Standardu) a jeho zapracování do svých vnitřních předpisů. Zároveň ČBA bankám doporučuje, aby o tomto svém kroku náležitě informovaly své klienty a širokou veřejnost.

ČBA průběžně monitoruje uplatňování Standardu a v případě potřeby a na základě vyhodnocení jeho účinnosti jej aktualizuje. První aktualizace Standardu byla provedena v červenci 2007, přičemž byly mimo jiné využity výsledky analýzy uplatňování Standardu provedené spotřebitelským sdružením SOS.

## 1. ÚVOD

- 1.1 Pro potřeby Standardu je pojem klient používán k označení zákazníka banky, který je fyzickou osobou, jež do vztahu s bankou nevstupuje za účelem či v souvislosti s uskutečňováním podnikatelských aktivit.
- 1.2 Na činnost bank se obecně vztahuje celá řada právních předpisů Evropského společenství, z nichž některé jsou pouze doporučujícího charakteru, některé jsou závazné přímo a jiné prostřednictvím české legislativy.
- 1.3 Vzájemné vztahy bank a jejich klientů a jejich práva a povinnosti jsou upraveny v české legislativě, především v zákoně č. 513/1990 Sb., obchodním zákoníku; zák. č. 40/1964 Sb., občanském zákoníku; zák. č. 21/1992 Sb., o bankách; zák. č. 284/2009 Sb., o platebním styku; zák. č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu; zák. č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi; zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a v dalších právních předpisech.
- 1.4 Některé vztahy mezi bankou a klientem mohou spadat také pod ustanovení zákona č. 321/2001 Sb., o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru a zákona 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, jiné pod ustanovení zák. č. 96/1993 Sb., o stavebním spoření.
- 1.5 Kromě právně závazných norem, se však banky dobrovolně přihlašují i k dalším pravidlům, která jsou přijímána ve formě kodexů, doporučení či minimálních standardů a která obecně slouží k zakotvení určitých etických zásad, k zajištění větší transparentnosti a přehlednosti a k celkově lepší úrovni poskytovaných služeb v bankovním sektoru.
- 1.6 Banka, která se přihlásí ke Standardu, se zavazuje k následujícímu:
  - 1.6.1 Banka bude odpovídajícím způsobem informovat klienta či potenciálního klienta o tom, že se přihlásila k dodržování Standardu, a o tom, kde je možné se seznámit s jeho obsahem.
  - 1.6.2 Je-li banka poskytovatelem úvěrů na bydlení, bude klienta či potenciálního klienta odpovídajícím způsobem informovat také o tom, zda se přihlásila k dodržování Standardu ČBA č. 18/2005 - Zásady poskytování předmluvních informací souvisejících s úvěry na bydlení a ke Kodexu o poskytování předmluvních informací souvisejících s úvěry na bydlení, a o tom, kde je možné seznámit se s obsahem těchto dokumentů.
  - 1.6.3 Banka bude ve svých informačních, propagačních a reklamních materiálech uvádět pravdivé, aktuální a srozumitelné údaje a vyvaruje se uvádění takových informací, které by mohly klienty uvést v omyl. Banka při své propagační a reklamní činnosti bude zejména dodržovat ustanovení zák. č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy a související Kodex pro reklamu vydaný Radou pro reklamu ČR.

## **2. PRÁVA KLIENTŮ VE VZTAHU K BANKÁM**

### **2.1 Rady a informace**

- 2.1.1 Klient má právo požadovat od své banky nebo od banky, u níž si chce zřídit účet či s níž chce vstoupit v jiný smluvní vztah, přiměřené informace a vysvětlení týkající se tohoto existujícího či uvažovaného smluvního vztahu a základní charakteristiky nabízených produktů.
- 2.1.2 Klient může od své banky, případně od banky, s níž chce vstoupit ve smluvní vztah, žádat konzultaci, jak postupovat při rozhodnutích týkajících se jeho existujícího či uvažovaného smluvního vztahu. Klient má zejména právo konzultovat s bankou, které produkty by pro něj byly vhodné, s ohledem na jejich cenu a vlastnosti, kterými se odlišují od jiných bankou nabízených produktů. Banka poskytne klientovi maximum informací o jednotlivých alternativních řešeních s poukazem na podstatné rozdíly, na které by se klient při rozhodování měl soustředit, především s ohledem na jejich cenovou nákladnost.
- 2.1.3 Informace, které banka klientovi poskytuje, mohou být obsaženy přímo ve smlouvách s klientem, mohou být součástí všeobecných obchodních podmínek či jiných obchodních podmínek, které banka u svých konkrétních produktů a služeb uplatňuje, nebo mohou být klientovi poskytnuty samostatně.
- 2.1.4 Není-li stanovena konkrétní forma předávání informací, ať už zákonem, jiným právním předpisem, tímto Standardem, dohodou s klientem či jiným způsobem, může banka poskytovat nebo zpřístupňovat informace v písemné podobě i ústně, pomocí telefonu, faxu, elektronické pošty, svých oficiálních internetových stránek, oznámení odeslaných klientovi na jeho adresu či vyvěšených na pobočkách banky nebo prostřednictvím letáků a brožur, které jsou klientovi k dispozici na pobočkách banky.
- 2.1.5 Banka informuje klienta ještě před uzavřením smlouvy, že v souladu s platnými právními předpisy má klient právo odmítnout zaslání reklamy a že tak může učinit při podpisu dané smlouvy či kdykoli během trvání smluvního vztahu s bankou.

### **2.2 Obchodní podmínky**

- 2.2.1 Klient má právo získat všeobecné obchodní podmínky banky, či jiné obchodní podmínky, které banka u svých jednotlivých služeb a produktů uplatňuje, nebo do nich nahlédnout na internetových stránkách banky. Klient může po bance požadovat bližší vysvětlení všeobecných obchodních podmínek banky či jiných obchodních podmínek, které banka u svých jednotlivých služeb a produktů uplatňuje.
- 2.2.2 Banky vhodným způsobem informují své klienty o změnách všeobecných obchodních podmínek a jiných obchodních podmínek, které u svých jednotlivých služeb a produktů uplatňují, a to v dostatečném časovém předstihu, nejméně však 30 dní před datem účinnosti takových změn, aby klienti měli možnost zvážit, zda a jak budou v této lhůtě na nové podmínky reagovat. Jedná-li se však o změny podmínek rámcové smlouvy o platebních službách<sup>1</sup>, navrhuje je banky svým klientům nejméně 2 měsíce před datem účinnosti takových

---

<sup>1</sup> Rámcové smlouvy o platebních službách: nejedná se o vlastní název smlouvy, ale jsou obecně míněny smlouvy, které upravují podmínky poskytování platebních služeb na platebních účtech – tj. na účtech určených pro platební styk (např. smlouva o vedení běžného účtu, smlouva o používání přímého bankovníctví) nebo podmínky provádění ve smlouvě jednotlivě neurčených platebních transakcí (např. smlouva o používání kreditních karet). Rámcovými smlouvami o platebních službách se zpravidla neřídí takové účty, u nichž je výrazně omezena možnost klienta nakládat s prostředky podle své vůle, tedy například účty pro termínované vklady nebo účty stavebního spoření vedené stavebními spořitelny. Stavební spořitelny tedy platební služby na základě rámcových smluv neposkytují.

změn, aby klienti měli možnost zvážit, zda a jak budou v této lhůtě na nové podmínky reagovat<sup>2</sup>.

### **2.3 Informace o vedení účtu a prováděných službách**

- 2.3.1 Klient má právo na informaci o tom, v jakých termínech či jak často jsou účtovány jednotlivé poplatky, v jakých termínech banka provádí přijaté platební příkazy či požadavky na provedení jiných transakcí apod. Klient má právo na to, aby mu banka tyto informace poskytla ještě před uzavřením smlouvy o otevření/vedení účtu či jiné příslušné smlouvy.
- 2.3.2 Klient má právo na pravidelnou informaci o pohybech na svém účtu. Tato informace bývá většinou poskytována nebo zpřístupňována prostřednictvím výpisu z účtu, přičemž záleží na dohodě mezi bankou a klientem, aby si z nabídky dané banky zvolil, jakou formou a v jakých intervalech chce být o pohybech na svém účtu informován. Nabídka banky co se týče formy a frekvence poskytování výpisu z účtu může být limitována podmínkami, které souvisí s dalšími poskytovanými službami. V případě informací o transakcích na platebním účtu – výpisů z platebního účtu nebo ke kreditním kartám - však podle zákona nemůže být dohodnutý interval těchto informací delší než 1 měsíc.
- 2.3.3 Banky vhodným způsobem informují klienty o výši poplatku odvozované od formy a frekvence výpisu z účtu.
- 2.3.4 Klient má právo na poskytnutí dodatečné kopie výpisu z účtu, písemně zadaného příkazu k úhradě nebo příkazu k inkasu, případně dalších dokladů týkajících se vedení jeho účtu, na jejichž základě proběhly transakce na tomto účtu, ne starší deseti let (v souladu s pravidly pro archivaci). Banka mu tyto doklady poskytne v přiměřené době a za přiměřený poplatek kryjící náklady s touto službou spojené.
- 2.3.5 Klient má právo na informaci a doporučení, jak chránit přístup ke svému účtu a prostředkům na něm uloženým včetně informace o jeho povinnostech a odpovědnosti podle zákona o platebním styku. V souvislosti s tím má klient právo na informaci o tom, jak se lze, dle názoru banky, co nejlépe chránit před zneužitím platebních prostředků, které mu banka v rámci svých služeb poskytuje či jejichž poskytnutí mu zprostředkovává.
- 2.3.6 Ještě před uzavřením smlouvy o otevření/vedení účtu či jiné příslušné smlouvy má klient právo požadovat informaci o tom, jakým způsobem je možné uvažovaný smluvní vztah ukončit, jaký bude postup banky v případě, že smlouva bude ukončena ze strany klienta.

### **2.4 Ceny a oznamování jejich změn**

- 2.4.1 Klient má právo na informaci o ceně produktu nebo služby, jež zamýšlí od banky koupit nebo využít, a to ještě před uzavřením příslušného smluvního vztahu. Rozhodne-li se klient uvažovanou či nabízenou službu nevyužít či nabízený produkt nekoupit a příslušný smluvní vztah s bankou neuzavřít, nebude pro něj z tohoto jeho rozhodnutí vyplývat žádná sankce, omezení či dodatečné budoucí omezení, a to ani u těch služeb a produktů, které již v rámci existujícího smluvního vztahu s bankou využívá.

---

<sup>2</sup> Odlišný postup může být dohodnut v souladu se zákonem o platebním styku v případě změn úrokových sazeb a směnných kurzů.

**Standard ČBA č. 19/2005 – vydání 2010**  
**- Kodex chování mezi bankami a klienty – 28/4/2010**

- 2.4.2 Klient má právo na to, aby mu banka k uzavírané smlouvě přiložila část či výňatek ze sazebníku, který obsahuje aktuálně platné ceny služeb, které jsou pro daný smluvní vztah relevantní.
- 2.4.3 Klient má právo získat platný sazebník základních služeb, které banka poskytuje, či nahlédnout do platného sazebníku banky uveřejňovaného na internetových stránkách banky. Banka o této možnosti, případně o dalších možnostech, kde a jak lze získat informace o platných cenách, transparentně a průběžně informuje. V případě, že si klient není jist, zda informaci obsažené v sazebníku zcela rozumí, má právo požadovat po bance vysvětlení uvedených pojmů a konkrétních položek.
- 2.4.4 Počínaje přistoupením k tomuto Standardu udržuje banka vnitřní databázi svých sazebníků a na žádost klienta poskytne informaci o tom, jaké ceny za konkrétní služby uplatňovala v tom kterém minulém období od přistoupení k tomuto Standardu, či mu umožní do dříve platného sazebníku nahlédnout (např. elektronicky či na pobočce banky).
- 2.4.5 Banky informují své klienty o změnách sazebníků vhodným a transparentním způsobem a v dostatečném časovém předstihu, nejméně však 30 dní před datem účinnosti takových změn, aby klienti měli možnost zvážit, zda a jak budou v této lhůtě na nové ceny reagovat. Jedná-li se však o změny sazebníků při poskytování platebních služeb na základě rámcové smlouvy o platebních službách<sup>1</sup>, navrhuje je banky svým klientům nejméně 2 měsíce před datem účinnosti takových změn, aby klienti měli možnost zvážit, zda a jak budou v této lhůtě na nové podmínky reagovat.
- 2.4.6 Klient má právo na vysvětlující informaci, jaká bude celková cena za konkrétní operaci, není-li to pro něj dostatečně zřejmé ze sazebníku banky.

## **2.5 Zacházení s informacemi o klientovi**

- 2.5.1 Klient má právo na informaci o tom, jaké údaje a informace od něj bude banka požadovat v souvislosti s uzavřením smlouvy o otevření/vedení účtu či jiné příslušné smlouvy.
- 2.5.2 Veškeré informace o bankovních obchodech a peněžních službách bank, včetně stavů na účtech, jsou předmětem bankovního tajemství. Údaje, které byly bance klientem poskytnuty a které banka o klientovi spravuje, bance slouží jen pro ty účely, pro které jí byly klientem poskytnuty. S výjimkou, kdy je banka dle obecně závazných právních předpisů povinna nebo oprávněna poskytnout určité třetí osobě údaje, na které se vztahuje bankovní tajemství, nebudou informace, které o klientovi banka spravuje, poskytnuty žádné třetí osobě bez klientova předchozího souhlasu, a to ani v případě, že by takovou třetí osobou byla instituce působící v rámci stejného finančního uskupení jako banka.
- 2.5.3 Banka chrání důvěrný charakter informací, které o klientovi získala při sjednávání smluvního vztahu nebo během jeho trvání v souladu s platnou právní úpravou, a to i poté, co již došlo k ukončení smluvního vztahu s daným klientem.
- 2.5.4 Banka poskytuje klientovi informace o údajích, které o něm zpracovává v souvislosti s poskytnutím produktu či služby, a to v rozsahu a v souladu se všemi požadavky zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Klient má právo být informován o tom, že jeho komunikace s bankou bude zaznamenána a uchovávána.

## **2.6 Pomoc bank v případě, kdy klient mění banku (převádí platební styk a/nebo běžný účet)**

- 2.6.1 V případě, že se klient rozhodne převést svůj platební styk (tj. trvalé příkazy a povolení k inkasu), případně též běžný účet do jiné banky, má právo na pomoc ze strany „původní“ i

„nové“ banky – pokud se tyto přihlásily k dodržování Standardu ČBA č. 22/2009 – Mobilita klientů – postup při změně banky. Obsah Standardu včetně seznamu přistoupivších bank je k dispozici na webových stránkách ČBA.

## **2.7 Pomoc banky v případě mimořádných situací**

- 2.7.1 V případě, že se klient stane obětí podvodného jednání, krádeže či jiného zneužití v záležitostech týkajících se jeho smluvního vztahu s bankou (zejména dojde-li k odcizení či zneužití platební karty), má právo na doporučení a pomoc při řešení důsledků, které z této události pro jeho vztah s bankou vyplývají.
- 2.7.2 Uzavírá-li banka svoji pobočku, má klient této pobočky právo na informaci o této skutečnosti. Tuto informaci banka klientovi poskytne v dostatečném časovém předstihu před ukončením činnosti pobočky tak, aby klient měl možnost zvážit situaci a rozhodnout se, jak bude reagovat, a aby případně mohl učinit příslušné kroky.

## **2.8 Postup banky v případě prodlení klienta**

- 2.8.1 Ještě před uzavřením příslušného smluvního vztahu má klient právo na informaci o tom, jak bude banka postupovat v případě, že klient nesplní či nebude opakovaně plnit své závazky vůči bance.
- 2.8.2 Dojde-li k tomu, že se klient dostane vůči bance do prodlení, má právo požádat banku o konzultaci ohledně vzniklé situace a přichází-li to v úvahu, též o případné návrhy možného řešení. Banka přistupuje ke klientovi individuálně a s ohledem na předchozí spolupráci, zkušenosti a složitou situaci klienta může v daném případě projevit větší míru tolerance a pochopení, za podmínky zachování souladu s příslušnými smluvními ujednáními, zákonnými normami a případně dalšími právně závaznými předpisy.

## **3. PRÁVA BANK VE VZTAHU KE KLIENTŮM**

- 3.1 Při poskytování služeb je banka oprávněna a v souladu s obecně závaznými právními předpisy také povinna klienta nebo osobu jednající jeho jménem identifikovat a údaje o provedené identifikaci také uchovávat.
- 3.2 Pokud se klient odmítne identifikovat, je banka oprávněna a v některých případech přímo ze zákona povinna provedení požadované služby odmítnout.
- 3.3 Banka má právo a povinnost v souladu s obecně závaznými právními předpisy požadovat od klienta pravdivé a úplné informace nutné k efektivnímu uspokojování potřeb klienta, řádnému oboustrannému plnění smluvních vztahů a plnění povinností stanovených obecně závaznými právními předpisy. Banka má zejména právo a v některých případech také povinnost požadovat od klienta informace a důkazy o původu peněžních prostředků ukládaných na či připisovaných ve prospěch účtu klienta a některé další údaje stanovené např. zákonem č. 21/1992 Sb., o bankách a zákonem č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu.
- 3.4 Banka má právo požadovat od klienta informace a doklady, které slouží k posouzení bonity klienta nebo které prokazují jeho spolehlivost a důvěryhodnost, včetně informací poskytovaných úvěrovými registry. Banka má zejména právo po klientovi požadovat

- odpovídající zajištění závazků, které mu na základě smluvního vztahu vůči bance vznikají nebo vzniknout mohou.
- 3.5 Banka má právo požadovat od ručitele informace, případně doklady, na základě kterých bude možné posoudit jeho schopnost dostát ručitelskému závazku.
- 3.6 Odmítne-li klient poskytnout bance informace, doklady, důkazy, které je banka v souladu s obecně závaznými právními předpisy povinna či oprávněna po něm požadovat, anebo odmítne-li dát bance svůj souhlas potřebný pro posouzení vhodnosti příslušného produktu pro klienta, je banka oprávněna odmítnout poskytnutí produktu či služby danému klientovi.
- 3.7 Banka má právo požadovat po klientovi, s nímž je banka v úvěrovém či jiném obdobném smluvním vztahu, aby ji včas a odpovídajícím způsobem informoval o jakékoli změně své finanční situace, která by mohla mít vliv na jeho platební schopnost, a o okolnostech, které by mohly ohrozit dodržení jeho smluvních závazků vůči bance.
- 3.8 V případě, že se klient, s nímž je banka v úvěrovém či jiném obdobném smluvním vztahu, dostane do složité platební situace (zejména dostane-li se do prodlení vůči třetím osobám či do platební neschopnosti), je povinen o tom banku neprodleně informovat a poskytnout bance veškeré potřebné informace k tomu, aby mohla jeho situaci posoudit a případně navrhnout možná řešení.
- 3.9 Banka má právo požadovat, aby veškeré pokyny a příkazy klienta, které bance předává, byly jednoznačné, určité, srozumitelné, úplné a současně aby byly v souladu s právními předpisy. Není-li tomu tak, je banka oprávněna takový pokyn či příkaz klienta odmítnout a neprovést.
- 3.10 Banka má právo zaznamenávat po předchozím upozornění komunikaci s klientem a tyto záznamy uchovávat v souladu s platnými právními předpisy.
- 3.11 K zajištění bezpečnosti klientů i zaměstnanců bank, bankovních prostor a peněžní hotovosti je banka oprávněna přijímat vhodná opatření vedoucí ke snížení bezpečnostních rizik (např. vymezení bezpečnostních zón, monitoring kamerovými systémy atp.)

#### **4. ŘEŠENÍ SPORU MEZI BANKOU A KLIENTEM**

##### **4.1 Stížnosti/reklamacе související se smluvním vztahem mezi bankou a klientem**

- 4.1.1 Klient má právo na srozumitelnou informaci o tom, jak má postupovat, není-li spokojen se službou, která mu byla bankou poskytnuta či je mu poskytována, a o tom, jak má podat stížnost/reklamacі.
- 4.1.2 Klient má právo na informaci o tom, jak bude v případě stížnosti/reklamacе banka postupovat, jak bude s jeho stížností/reklamacі naloženo a který útvar banky, případně který zaměstnanec příslušného útvaru banky, se jejím vyřízením bude zabývat.
- 4.1.3 Klient má právo na informaci o lhůtě, v níž bude jeho stížnost, resp. reklamacе vyřízena. Tato lhůta musí být přiměřená povaze stížnosti/reklamacе a možnostem banky.
- 4.1.4 Klient má také právo na srozumitelnou informaci o tom, jaké jsou další možnosti jeho postupu v případě, že nebude spokojen s vyřízením své stížnosti/reklamacе.
- 4.1.5 Klient má právo být informován zejména o tom, že pokud nebude spokojen s vyřízením stížnosti/reklamacе samotnou bankou, lze se v případech sporů mezi bankami - poskytovateli platebních služeb a klienty - uživateli platebních služeb nebo mezi bankami - vydavateli elektronických peněz a klienty - držiteli elektronických peněz obrátit též na finančního arbitra.

**Standard ČBA č. 19/2005 – vydání 2010**  
**- Kodex chování mezi bankami a klienty – 28/4/2010**

- 4.1.6 Banky, které se přihlásily k dodržování Standardu ČBA č. 18/2005 - Zásady poskytování předšmluvních informací souvisejících s úvěry na bydlení a ke Kodexu o poskytování předšmluvních informací souvisejících s úvěry na bydlení, informují klienty o tom, kde a jak mohou uplatnit své stížnosti související s dodržováním výše uvedeného standardu a Kodexu.

**4.2 Podněty klientů k prošetření dodržování tohoto Standardu**

- 4.2.1 Pokud má klient pochybnosti o tom, zda chování banky je v souladu s ustanoveními Standardu, či se domnívá, že banka některé ustanovení Standardu nedodržuje, může podat bance podnět k vnitřnímu prošetření souladu chování banky se Standardem. Banka klienta informuje o tom, jaký je postup pro podání takového podnětu.
- 4.2.2 Podá-li klient takový podnět, banka se jím bude v souladu se svými vnitřními předpisy náležitě zabývat. Klient má v této souvislosti právo na informaci o tom, který útvar, případně který zaměstnanec příslušného útvaru, se bude jeho podnětem zabývat a v jaké lhůtě mu bude odpovězeno.
- 4.2.3 Pokud bude mít klient i po vyřízení klientova podnětu příslušnou bankou pochybnosti o souladu chování banky s ustanoveními Standardu, může o tom učinit oznámení kanceláři České bankovní asociace.
- 4.2.4 Adresa pro zasílání podnětů klientů ve věci pochybností o souladu chování banky s ustanoveními Standardu:
- [cba@czech-ba.cz](mailto:cba@czech-ba.cz)
  - **Česká bankovní asociace**  
**Vodičkova 30**  
**110 00 Praha 1**

**5. FORMÁLNÍ NÁLEŽITOSTI PŘIHLÁŠENÍ SE KE STANDARDU A JEHO IMPLEMENTACE**

Pro vnitřní potřeby a za účelem zpětné vazby bude ČBA průběžně monitorovat vůli českého bankovního sektoru k dodržování Standardu.

ČBA proto žádá členské banky, které se rozhodly přihlásit se k dodržování Standardu, aby ke dni takového svého rozhodnutí laskavě učinily následující prohlášení a zaslaly je do kanceláře ČBA na adresu:

Česká bankovní asociace, sekretariát, Vodičkova 30, 110 00 Praha 1.

"Na základě rozhodnutí představenstva/managementu/vedení banky ze dne \_\_\_\_\_ se \_\_\_\_\_/obchodní firma banky/\_\_\_\_\_ rozhodla přihlásit k dodržování Standardu ČBA č. 19/2005 - Kodex chování mezi bankami a klienty - (dále jen "Standard") a zavazuje se implementovat ustanovení Standardu do svých vnitřních předpisů.

Vzhledem k době, která je nutná pro vnitřní implementaci a přípravu na praktickou aplikaci některých ustanovení Standardu, začne být Standard v rámci \_\_\_\_\_/obchodní firma banky/\_\_\_\_\_ uplatňován nejpozději k \_\_\_\_\_.

Kontaktním místem, na které se budou moci klienti obrátit v případě, že dojde k nesrovnalostem či problémům ohledně dodržování Standardu, je \_\_\_\_\_/název, adresa,

**telefonické, faxové a e-mailové spojení či přímo jména konkrétních zaměstnanců banky zařazených do jejího reklamačního či jiného příslušného útvaru/oddělení/\_\_\_\_\_.**

**\_\_\_/obchodní firma banky/\_\_\_ bude kancelář ČBA písemně a bez zbytečného odkladu informovat o jakékoli změně v osobě či oddělení, které je kontaktním místem pro účely řešení nesrovnalostí a problémů s dodržováním Standardu.**

**V \_\_\_\_\_, dne \_\_\_\_\_**

\_\_\_\_\_  
**/obchodní firma banky a podpis(y) člena(ů) statutárního orgánu oprávněného(ých) jednat jménem banky dle výpisu z obchodního rejstříku/**

Pravidla obsažená ve Standardu tvoří minimální stupeň ochrany a úpravy vzájemných vztahů mezi bankou a klientem - spotřebitelem. Přistoupením ke Standardu se banka zavazuje zakotvit ve svých interních předpisech alespoň tento základní stupeň úpravy vzájemných vztahů, přičemž je ponecháno na vůli každé jednotlivé banky, aby při svém jednání s klienty uplatňovala vyšší úroveň ochrany, vzájemné vstřícnosti a spolupráce.

## **SEZNAM PŘÍLOH**

Seznam bank, které přistoupily ke Standardu – je postupně aktualizován