

Košice, 06.11.2014

ASBK: Banky nemajú skutočný záujem o transparentnosť svojich služieb.

Občianske združenie na ochranu finančného spotrebiteľa Asociácia bankových klientov (ASBK) v rámci trendu zlepšovania vzťahov bánk s klientmi realizovalo prieskum transparentnosti vzťahov formou dotazníka. Z trinástich oslovených bánk naň odpovedali len štyri, dotazník však nevyplnila žiadna.

Dotazník vznikol z dôvodu hromadiacich sa podnetov od klientov bánk, ktorí nevedeli nájsť odpovede na dôležité otázky, týkajúce sa vzťahov s bankami. Snahou bolo zistiť informácie o scoringových (hodnotiacich) modeloch bánk a ich dopade na zmluvné vzťahy, o právach jednostrannej zmeny zmluvných podmienok počas jej trvania, o hroziacich sankciách, viazaní produktov, poplatkoch, či o riešení sporov.

Z trinástich oslovených bánk odpovedali len štyri. Aj tie však z rôznych dôvodov dotazník odmietli vyplniť. Zvyšné banky dotazník, ktorý by mohol pomôcť ich klientom zorientovať sa v zmluvách, ignorovali (viď prehľad reakcií bánk v **Tabuľke č. 1** pod tlačovou správou).

Banky najčastejšie odôvodňovali neposkytnutie súčinnosti tvrdením, že všetky potrebné informácie sa nachádzajú buď na webstránkach alebo vo všeobecných obchodných podmienkach (VOP). Na uvedených zdrojoch sú však podľa zistení ASBK zmluvné podmienky opísané len všeobecne a neúplne, pričom umožňujú rôzny výklad.

Asociácia bankových klientov na základe odpovedí a následného preskúmania VOP jednotlivých bánk zhrnula fakty, ktoré majú poradiť klientom bánk, na čo si treba dať pozor:

- 1. Banky neinformujú vo VOP o detailnom hodnotení klientov scoringovým modelom**, na základe ktorého môže banka napr. zvýšiť jednostranne úrokovú sadzbu, kvôli negatívnej zmene scoringového modelu klienta počas trvania zmluvy.
- 2. Vo väčšine VOP nie sú vysvetlené dôsledky rozhodcovského konania.** Klient tak nemá možnosť zhodnotiť výhody a nevýhody uzatvorenia rozhodcovskej doložky a zväčša sa spoľahne na odporúčanie zamestnanca banky.
- 3. VOP bankám umožňujú meniť zmluvný vzťah s klientom podľa vlastných a subjektívne vyhodnocovaných kritérií svojvoľne a kedykoľvek.** Najčastejšie dôvody jednostrannej zmeny podmienok zmlúv klientov uvádzané vo VOP bánk sú napr. rozhodnutie vedenia banky, zmena obchodnej politiky banky, zmeny na finančnom trhu, zmeny legislatívy, či zmeny obchodnej stratégie banky. Klient teda nevie, kedy, akým spôsobom a do akej výšky môže nastať zmena, napr. zmena poplatkov za vedenie účtu.
- 4. Väčšina bánk vopred nepredkladá klientom znenie podpisovaných zmlúv.** Klienti sú postavení do v pozície podpísať zmluvu tak ako je nimi predložená v deň podpisu a nevedia dopredu oboznámiť so všetkými právami a povinnosťami.

Z preskúmania VOP a internetových stránok bánk, ktoré reagovali na dotazník vyplynulo, že najtransparentnejšie zverejnené podmienky majú Fio banka a Sberbank. (Komplexné údaje sú uvedené v **Tabuľke č. 2** pod tlačovou správou.)

Napriek reklamným kampaniam bánk hlásajúcich, že ich služby sú pre klientov prehľadné a ľahko pochopiteľné, z ignorácie dotazníka vyplýva presný opak. Banky reálne nemajú záujem, aby boli ich podmienky férové a aby sa nezakrývali zmluvné podmienky. Snahu ASBK o zlepšenie bankových služieb, zvýšenie transparentnosti vzťahov a budovanie vzájomnej dôvery medzi bankami a ich klientelou slovenské banky žiaľ nepodporili.

ASBK klientom bánk dôrazne odporúča, aby všetky tvrdenia a vysvetlenia ohľadom predávaného produktu bankami boli potvrdené písomne s podpisom zodpovedného pracovníka banky. Jedine týmto spôsobom sa vie následne klient brániť, že mu boli vo vzťahu k produktu poskytnuté neúplné či nesprávne informácie.

Kontakt pre médiá:

JUDr. Ľubomír Č I G Á Š

Predseda Asociácie bankových klientov

mobil: +421 (0) 907 028 298

e-mail: cigas@asbk.sk

web: www.asbk.sk

Asociácia bankových klientov (ASBK) je občianske združenie na ochranu finančného spotrebiteľa. Vzniklo ako reakcia na mnohé podnety klientov bánk, ktorí sú nespokojní so službami alebo správaním sa bánk. Aktívne navrhuje spôsoby na vylepšenie, nápravu vzťahov medzi bankami a ich klientmi. Koordinuje postup klientov bánk, aby ich požiadavky a pripomienky boli premietnuté do právnych predpisov a praxe bánk.

Tabuľka č. 1: Reakcie bánk na žiadosť o vyplnenie spotrebiteľského dotazníka od ASBK:

FIO	dotazník nevyplnila a odkázala na svoju webstránku
Tatra banka	odmietla so zdôvodnením, že všetky obchodné podmienky zverejňuje na webe a všetko potrebné dojednávajú s klientom priamo v zmluve, pričom každý klient je v inej situácii
Sberbank	odmietla so zdôvodnením, že pre ňu nebolo „kapacitne možné“ vyplniť dotazník a odkázala na webstránku
ČSOB	odmietla so zdôvodnením, že všetky informácie údajne zverejňuje na internetovej stránke, resp. prostredníctvom externých komunikačných kanálov
UniCredit	odmietla bez uvedenia dôvodu
Raiffeisen	Nereagovala
Poštová banka	Nereagovala
Mbank	Nereagovala
OTP	Nereagovala
Oberbank	Nereagovala
VÚB	Nereagovala
ZUNO	Nereagovala
Slovenská sporiteľňa	Nereagovala
Prima banka	Nereagovala

Tabuľka č. 2: Skutočnosti, ktoré zistila ASBK:

Všetky banky, odvolávajúce sa na informácie na webe s výnimkou Sberbank , klienta vo svojich VOP neinformujú o hodnotení scoringovým modelom , teda meraním klientovi neoznámených parametrov v zmysle interných pravidiel banky, a to aj počas trvania zmluvného vzťahu.
VOP obsahujú ustanovenia o rozhodcovskom konaní , t.j. uzatvorenie rozhodcovskej zmluvy klientom, avšak bez vysvetlenia o dôsledkoch rozhodcovského konania pre klienta, výnimkou je iba Sberbank , ktorá vo svojich VOP klienta poučuje aj o dôsledkoch uzatvorenia rozhodcovskej zmluvy.
VOP bankám umožňujú zmluvný vzťah s klientom podľa vlastných a subjektívne vyhodnocovaných kritérií svojvoľne a kedykoľvek meniť . VOP obsahujú úpravu takejto podmienky, avšak len s veľmi netransparentne a nejasne stanovenými pravidlami, kedy môžu banky toto právo využiť (napr. na základe rozhodnutia vedenia banky, z dôvodu zmeny na finančnom trhu, zmeny legislatívy, zmeny obchodnej stratégie banky atp.). Podľa skúseností klientov ASBK ani zmluvy neobsahujú objasnenie a spresnenie týchto pravidiel a preto takéto konanie môže napĺňať znak neprijateľnosti podmienok jednostranne určených alebo zmenených bankami.

Banky (sčasti s výnimkou **Fio banky**) **nemajú na webe formuláre** zmlúv. Preto sa nedá podľa webových stránok zistiť, ako majú upravené podmienky v samotných zmluvách (napr. odlišne uvádzané poplatky ako na webe, ďalšie dôvody jednostrannej zmeny zmluvy, poučenie klienta o dôsledkoch uzavretia rozhodcovskej zmluvy, sankcie neuvádzané vo VOP...atď). Uvedené sa klientom nepáči najmä preto, že banky zvyčajne nepredkladajú návrhy zmlúv vopred. V predstihu sú klientom k dispozícii len VOP a samotná zmluva sa štandardne podpisuje až priamo na mieste bez toho, aby do ich obsahu mohol klient nejakým spôsobom zasiahnuť.

Výnimkou je **Fio banka**, ktorá má najčastejšie používané formuláre zmlúv transparentne zverejnené na svojej webstránke. Jej klienti sa tak majú možnosť v dostatočnom časovom predstihu oboznámiť s takmer celým obsahom uzatváratej zmluvy a skutočne tak poznať všetky ich práva a povinnosti. **Bolo by vhodné, ak by sa Fio bankou inšpirovali ostatné banky a zverejňovali formuláre zmlúv na svojich web stránkach.**

Niektoré banky (napr. **Tatra banka**) poukazovali na to, že zmluvné podmienky sa údajne zjednávajú individuálne podľa konkrétneho klienta a situácie. S uvedeným však nemožno súhlasiť, nakoľko **odklon od formulárov** a šablón zmlúv, ktoré sa štandardne využívajú je vo väčšine prípadov takmer nemožný, resp. dosiahnuteľný len veľmi problematicky.