

# Standardy bankovních aktivit

Standard ČBA č. 19

## Kodex chování mezi bankami a klienty

Datum aktualizace: březen 2015  
Datum předchozích aktualizací: duben 2010, červenec 2007



## **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 bank.

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 finanční vzdělávání veřejnosti.

S cílem dosáhnout 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 vědomi, 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. Další aktualizace Standardu proběhla v dubnu 2010 zejména s ohledem na novelu zákona o platebním styku. Třetí aktualizace v únoru 2015 byla provedena zejména s ohledem na nový občanský zákoník, zahrnutý byly i další úpravy.

## 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, tj. jedná se o spotřebitele.
- 1.2 Na činnost bank se obecně vztahuje celá řada právních předpisů Evropské unie, 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 českém právním řádu, především v zákoně č. 89/2012 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. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů; zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu a zák. č. 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 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 mít formu před smluvních informací, 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 v souladu s právními předpisy 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 banka 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 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. Klient a banka se mohou dohodnout na pravidelných intervalech, které nesmějí být v případě platebního účtu delší než 1 měsíc, ve kterých budou klientovi poskytovány nebo zpřístupňovány informace tak, aby je mohl ukládat a kopírovat v nezměněném stavu. K zajištění informovanosti o transakcích klienti většinou využívají výpisy z účtu, přičemž záleží na dohodě mezi bankou a klientem, jakou formu a jaký interval si klient z nabídky dané banky zvolí, aby byl 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.
- 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 vyžádat si 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 přiměřenou cenu 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 Poplatky a oznamování jejich změn**

- 2.4.1 Klient má právo na informaci o ceně produktu nebo služby, jež si zamýšlí s bankou sjednat, 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.
- 2.4.2 Klient má právo vyžádat si, 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.

---

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

- 2.4.3 Klient má právo vyžádat si 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 určitém předchozím období minimálně 10 let, 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 vyžádat si 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. Informace, které o klientovi banka spravuje, nebudou poskytnuty žádné třetí osobě bez klientova předchozího souhlasu, a to ani v případě, že by takovou třetí osobou byla instituce působící v rámci stejné finanční skupiny jako banka. Výjimkou je situace, kdy je banka dle obecně závazných právních předpisů povinna nebo oprávněna poskytnout určité třetí osobě údaje, na které se vztahuje bankovní tajemství.
- 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 své platební transakce (tj. trvalé příkazy a povolení k inkasu), případně též 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 povinnosti 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 v souladu s obecně závaznými právními předpisy oprávněna a povinna klienta nebo osobu jednající jeho jménem identifikovat a údaje o provedené identifikaci 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 účet klienta či připisovaných ve prospěch účtu klienta a některé další údaje stanovené např. zák. č. 21/1992 Sb., o bankách, zák. č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu a zák. č. 330/2014 Sb., o výměně informací o finančních účtech s USA pro účely správy daní.
- 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 povinnosti z ručitelského 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 povinností 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), má banka právo požadovat, aby o tom banku neprodleně informoval a poskytnul 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/reklamace 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/reklamaci.
- 4.1.2 Klient má právo na informaci o tom, jak bude v případě stížnosti/reklamace banka postupovat, jak bude s jeho stížností/reklamací naloženo a který útvar banky se jejím vyřízením bude zabývat.
- 4.1.3 Klient má právo na informaci o lhůtě, v níž bude jeho stížnost, resp. reklamace vyřízena. Tato lhůta musí být přiměřená povaze stížnosti/reklamace 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/reklamace.
- 4.1.5 Klient má právo být informován zejména o tom, že pokud nebude spokojen s vyřízením stížnosti/reklamace samotnou bankou, lze se v případech zákonem vymezeného okruhu sporů mezi bankami a klienty obrátit též na finančního arbitra ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)).

## **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 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 bank, které přistoupily ke Standardu – je postupně aktualizován a je k dispozici na internetových stránkách ČBA ([www.czech-ba.cz](http://www.czech-ba.cz)).