

Výběr finančního produktu či poradce nevyšel aneb jak reklamovat službu poradce nebo finanční produkt

Dobře si vybrat dnes vůbec není snadné. Úskalí jednotlivých produktů zmiňujeme v příslušných kapitolách. Výběru poradce se věnujeme v kapitole 10. Přes to se nám může stát, že se necháme svést, vybereme špatně a rádi bychom to pak vzali zpět.

Je to asi tak „snadné“ jako reklamace obuvi, uvědomíme-li si svou chybu včas a řešíme ji. Po delší době (více jak měsíc) je to už výrazně obtížnější. Přeci jen jsme vlastním podpisem stvrdili, že jsme byli seznámeni s podmínkami, že jim rozumíme a produkt takto nastavený chceme (s přípravou jsou už spojené náklady).

Dobrá zpráva je, že každá smlouva musí obsahovat, kromě ceny, charakteristiky produktu či služby, doby platnosti, povinností a závazků smluvních stran vč. sankcí z nich plynoucích, také podmínky, za kterých je možné od smlouvy odstoupit (tzv. storno podmínky) a smlouvu ukončit. I podle nich bychom se měli rozhodovat, zda smlouvu vůbec podepíšeme.

Důkladné přečtení je nezbytné. Neznalost se nepromíjí, nepomůže se vyvázat, naopak nám přitíží. Rozmýšlet se je vždycky nutné ještě před podpisem.

Ukažme si to na příkladu:

Přátelé nám doporučili finančního poradce, který jim sjednal pojištění se spořením na stáří se skvělým výnosem 8% ročně. Tak jsme to zkusili také. Poradce působil dobrým dojmem, na všechno uměl odpovědět, smlouvu jsme hned uzavřeli, máme o jednu starost méně. Smlouvu s dalšími papíry jsme si uložili a těšíme na výnosy. Po roce přišel výroční dopis z pojišťovny. Na účtu podílových jednotek není ani polovina peněz, které jsme dosud zaplatili, výnos od uzavření smlouvy činí 1,5 %.

Kde se stala chyba?

Uzavřeli jsme nejspíš investiční životní pojištění, které není vhodným spořením na stáří. Spolehli jsme se na ústní sdělení poradce či na to, co jsme si z něho zapamatovali. Smlouvu jsme s poradcem prolétli, pořádně nečetli, informace a obchodní podmínky detailně neznáme. V případě životního pojištění jsme mohli bez ztráty peněz odstoupit od uzavřené smlouvy do 30 dnů od uzavření. Nyní už je odstoupení téměř nemožné a výpověď smlouvy je vázána na výroční den uzavření s šestitýdenní výpovědní lhůtou a velkou finanční ztrátou.

Smlouvu teď chceme hned vypovědět a už nikdy se nenechat přesvědčit. Tím však často svou ztrátu ještě zvýšíme.

Co v těchto případech lze doporučit?

- Přečíst si (pozdě ale přeci) pozorně smlouvu a všechny smluvní, pojistné a obchodní podmínky, které jsme obdrželi a odsouhlasili podpisem.
- Požádat pojišťovnu o **sdělení výše odkupného**. Pojišťovna je povinna nám tuto informaci bezplatně poskytnout (pokud smlouvu vypovíme hned, na odkupné nárok vůbec nevznikne). Zároveň požádat o sdělení, zda je možné smlouvu změnit např. pouze na rizikové pojištění, aniž bychom jí museli vypovídat a ztratit už zaplacené počáteční náklady.

- Najít záznam o schůzce s poradcem. Zde by měly být zaznamenány naše potřeby, situace a požadavky, to stvrzeno naším podpisem. Vzpomenout si, co k tomu poradce říkal, zda to dokážeme i např. ve svědecké výpovědi zopakovat, doložit, či zda máme na ústní vyjádření nějakého svědka (člena rodiny, přátele apod.)
- Obrátit se na přátele, kteří nám poradce doporučili. Zjistit, zda mají stejnou zkušenost a zda jsou případně ochotni s námi spojit síly k obraně.

Podobná doporučení lze vztáhnout na sjednávání jakýchkoli finančních produktů:

- **Neuzavírat smlouvu na první schůzce.** Vyžádat si návrh smlouvy, veškeré smluvní i obchodní podmínky, v klidu si je doma přečíst a připravit si otázky na další schůzku.
- **Neostýchat se položit jakoukoli otázku.** Žádná otázka není hloupá, hloupá může být pouze odpověď. A nejlepší je mít odpověď písemně (např. emailem), to se jako důkaz do budoucna může hodit.
- **U dlouhodobých a finančně náročných produktů žádat analýzu širší nabídky,** abychom měli na výběr, a **poradit se i s jiným nezávislým odborníkem.**
- **Nespoléhat na to, že nám stát nebo jeho instituce v případě rychle a špatně uzavřené smlouvy pomůže.** Nelze se plně zbavit odpovědnosti za svůj podpis.

Po přečtení podkladů a dalším zjišťování jsme došli k těmto závěrům:

- Poradce nám zdaleka neřekl o produktu všechno. O některých nevýhodách se vůbec nezmínil. Kdybychom to, co víme nyní, věděli tehdy, smlouvu bychom neuzavřeli. Bohužel však šlo o ústní sdělení, v písemných podkladech je popis produktu, jeho vlastností a rizik jasný.
- Naši přátelé mají podobnou zkušenost, znají další nespokojené klienty téhož poradce a jsou připraveni ke společné akci.
- Pojišťovna nabídla změnu smlouvy, ale bude to něco stát a nebude to málo.

Jaké kroky mohou následovat:

Můžeme podat **stížnost na poradce jemu nařízené společnosti.** Nadřízená společnost odpovídá za dodržování pravidel jednání jí podřízených zprostředkovatelů, kam patří povinnost jasně, srozumitelně a neklamavě informovat o produktu, jeho vlastnostech, rizicích, ceně včetně upozornění, že minulé výnosy nezaručují výnosy budoucí, a může nám nabídnout odškodnění, např. uhrazení ztráty spojené se změnou uzavřené pojistné smlouvy. Pokud půjde o společnou stížnost více nespokojených klientů daného poradce, může to být pro nadřízenou společnost signál, že je buď třeba s poradcem ukončit spolupráci, nebo alespoň zvýšit jeho kontrolu a zajistit jeho hlubší proškolení jak po stránce odborné, tak etické.

Jednalo-li se o poradce či zaměstnance pojišťovny, pak **lze stížnost směřovat přímo na pojišťovnu,** u které lze dosáhnout i zrušení smlouvy od počátku a vrácení zaplaceného pojistného, pokud uzná, že poradce nejednal správně.

Na prodej finančních produktů dohlíží Česká národní banka, která klamavé a agresivní praktiky vůči spotřebitelům, zakázané zákonem o ochraně spotřebitele, trestá sankcemi. **Lze se tedy, nejlépe se společnou stížností více osob, obrátit i na Českou národní banku a požádat o prošetření jednání poradce i jemu nadřízené instituce a o sdělení výsledku**

šetření. Tuto stížnost (podání ve smyslu § 42 správního řádu, kdy ČNB jako správní orgán nás bude informovat, zahájí-li s dotyčným subjektem správní řízení), je třeba podat písemně nebo elektronicky na formuláři dostupném na webových stránkách www.cnb.cz pod záložkou „Kontaktujte nás“. I u ČNB může být problémem rozpor mezi naším tvrzením o ústních informacích poradce, tvrzením poradce a obsahem písemných a námi podepsaných dokumentů. Bylo-li postiženo více spotřebitelů, kteří se ve svých nezávislých sděleních o jednání poradce shodují, zvyšuje se důvěryhodnost takových svědectví a ČNB je může ještě ověřit např. kontrolou na místě ze vzorku více případů daného poradce a jemu nadřízené společnosti.

Pokud ČNB zjistí porušení zákonných povinností, může uložit poradci, resp. jeho nadřízené společnosti, opatření k nápravě, aby k podobnému jednání už nedocházelo, a dále též pokutu za spáchaný správní delikt. ČNB však (jako správní orgán) není oprávněna rozhodnout o případné škodě, kterou nám mohl poradce svým jednáním způsobit a o její náhradě. Také v našem příkladu nemůže naříditi pojišťovně, i když i ta podléhá dohledu, aby zrušila uzavřenou pojistnou smlouvu od počátku a vrátila nám uhrazené pojistné. Naše podání k ČNB však má velký význam pro zlepšení situace na trhu a pro ochranu dalších spotřebitelů. Současně závěry z vedeného správního řízení ČNB mohou posloužit jako důkazní materiál v případném řízení o náhradu škody před soudem nebo před finančním arbitrem.

Finanční arbitr je orgánem mimosoudního řešení sporů spotřebitelů s poskytovateli finančních služeb (tzn. „výrobci“ i distributory). Finanční arbitr je podle zákona (zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi) oprávněn rozhodovat spory spotřebitelů s těmito subjekty:

- s bankami, družstevními záložkami, platebními institucemi a institucemi elektronických peněz ohledně platebních služeb a vydávání a zpětné výměny elektronických peněz
- s poskytovatelem, věřitelem nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru včetně hypotečního nebo jiného úvěru, zápůjčky, či obdobné finanční služby,
- s investiční společností, bankou, obchodníkem s cennými papíry, investičním zprostředkovatelem a vázaným zástupcem ohledně obhospodařování nebo provádění administrace fondu kolektivního investování nebo nabízení investic do fondu kolektivního investování, a dále ohledně poskytování investičních služeb (přijímání, předávání a provádění pokynů k obchodu s investičními nástroji, uzavírání smluv o investicích, investiční poradenství)
- s pojišťovnou nebo pojišťovacím zprostředkovatelem ohledně nabízení, poskytování nebo zprostředkování životního pojištění,
- se směnárníkem ohledně provádění směnářského obchodu,
- se stavební spořitelnou nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování stavebního spoření.

Podnět k zahájení řízení před finančním arbitrem může dát pouze spotřebitel, toto řízení je pro něj pak bezplatné. Podnět lze podat i elektronicky na formuláři dostupném na webových stránkách www.finarbitr.cz, a tak k jeho podání nepotřebujeme právníka jako např. k sepsání žaloby.

Finanční arbitr si na základě našeho podání opatří důkazy, podklady a rozhodne tzv. „nálezením“ do 90 dnů od shromáždění nutných podkladů. Finanční instituce, proti které naše podání směřovalo, je povinna arbitrovi poskytnout podklady a součinnost, jinak jí hrozí pokuta. Může též dojít k nařízení ústního jednání, kde arbitr, považuje-li to za vhodné, vede strany sporu k dohodě a smírnému řešení. Pokud ke smíru nedojde, může arbitr zcela nebo částečně rozhodnout ve prospěch spotřebitele a nařídit finanční instituci uhrazení příslušné částky spotřebiteli. Jestliže je rozhodnutí v náš neprospěch, lze podat námitky, o kterých rozhoduje finanční arbitr do 15 dnů od podání, poté je též možné obrátit se na soud.

Shrnutí

Právní úprava v zákoně o ochraně spotřebitele i v zákonech upravujících jednotlivé segmenty finančního trhu zohledňuje, že **spotřebitel je slabší stranou smluv o finančních službách**, neboť většinou není odborníkem, nezná dostatečně produkty, které jsou mu nabízeny, nemá s nimi zkušenosti, navíc uzavírá tzv. „formulářové smlouvy“, tedy texty a podmínky připravené finančními institucemi, které nemá možnost změnit, ale pouze podepsat nebo nepodepsat. Ochrana spotřebitele je tak zakotvena ve všech uvedených právních předpisech tímto způsobem:

- v povinném minimálním rozsahu poskytovaných informací i způsobu poskytnutí
- v povinných dalších pravidlech jednání
- v možnosti odstoupit od uzavřené smlouvy ve lhůtě 14 nebo 30 dní
- v ustavení efektivního dohledu ČNB nad dodržováním zákonných povinností
- v zavedení bezplatné možnosti mimosoudního rozhodování sporů

Ochrana však počítá s průměrným spotřebitelem, přiměřeně opatrným, který se zajímá o podmínky, charakter a cenu nabízených produktů, čte předložené podklady a uvědomuje si závaznost svého podpisu.

Jen takový spotřebitel má šanci dovolat se ochrany výše uvedené. Proto stojí za to, mít se na pozoru, číst smlouvy, zajímat se a chtít další informace.

Autor: JUDr. Helena Kolmanová, členka správní rady ABCfinančního vzdělávání, o.p.s.