

O Zlaté koruně a nových pravomocích finančního arbitra

Rozhovor s Františkem Klufou, Finančním arbitrem České republiky a předsedou Finanční akademie Zlaté koruny

• Soutěž Zlatá koruna vstoupila do devátého ročníku. V čem vidíte její přínos pro finanční trh a pro ty, kteří se na něm pohybují?

Hlavním přínosem je celoplošné porovnání produktů, které mají finanční ústavy ve svých portfolích. Veřejnost, ale i samotné finanční instituce mohou z hodnocení získat obraz o kvalitě a oblíbenosti jednotlivých produktů. Pro klienty to může být i návodem, jak výsledky hodnocení použít při výběru určitého produktu či instituce.

Vysokým kladem je dlouhodobá stabilita soutěže i největší množství odborně zaměřených hodnotitelů, kteří jsou ve Finanční akademii soutěže. Takovéto hodnocení pak výsledkům dodává ohromný punc a hodnotu.

• Překvapilo vás něco na letošních výsledcích?

Myslím, že letošní výsledky nejsou překvapivé. Jediným překvapením pro mne je, že tento ročník lze nazvat ročníkem se zvýšeným zájmem o hodnocení pojistných produktů, především z oblasti životního, ale i neživotního pojištění. Velmi dobře na tom byla i kategorie hypoték.

• Projevila se krize a změna chování spotřebitelů v nabídce finančních produktů? Kde jsou podle vás tyto změny nejmarkantnější? Odrazily se v letošním hodnocení Zlaté koruny?

Krize se na finančních produktech projevila celosvětově, a to včetně České republiky. Je patrné, že produktová portfolia se ubírají cestou jednoduchosti a transparentnosti. Trendem jsou produkty, u nichž si mohu navolit skladbu služeb, kterou budu skutečně využít.

Odzvoněno je již balíčkovým službám, které jsou pak využívány pouze zčásti. Viditelná je i marketingové produktové snahy nabízet produkty s vysoce příznivou ce-

novou hladinou, to je signifikantní u úvěrových produktů. Tím se, v kombinaci se sníženou hladinou cen nemovitostí a současnou nízkou hladinou úrokových sazeb v České republice, stávají tyto produkty vysoce atraktivní.

• Jaké vlastnosti by měl mít úspěšný produkt



František Klufa

a jsou v tomto smyslu stanovena nějaká kritéria pro hodnocení?

Úspěšný produkt je jednoznačně ten, co se dobře prodává a navíc generuje dostatečné příjmy, v lepším případě zisk. Tak je to z pohledu instituce. Z pohledu klienta je úspěšný ten produkt, který mu nabízí dostatečnou službu ke krytí jeho potřeb a stojí ho co nejméně. Synergii těchto dvou pohledů bychom pak dovedli ona kritéria úspěšnosti.

• Jaká byla letos účast hodnotitelů?

Letošní počet akademiků s právem hodnotit byl opět rekordní a dosáhl úctyhodného čísla 385. Výborný výsledek byl i v účasti hodnotitelů na vlastním hodnocení, kterého se účastnilo více než 93 % všech hodnotitelů. Toto číslo je unikátní a za tak hojnou účast na hodnocení akademikům touto cestou děkují.

• Do jaké míry může ocenění Zlatá koruna ovlivnit rozhodování klientů?

Pro klienty mohou být výsledky hodnocení určitým návodem a mohou posloužit při výběru produktu v situaci, kdy si nejsem jist, jaký produkt je pro mne pro daný účel nejvýhodnější.

• Od 1. července se mají vaše pravomoci jako finančního arbitra

a jejich předběžné zaškolení, vytvoření nové struktury a efektivního logistického plánu kanceláře pro další zrychlení průchodu podání stížnosti procesem řešení, přípravu nových prostor, dobře dostupných pro všechny osobně přicházející návštěvníky.

Dále s tím souvisí vytvoření aktuálního popisu podání žádosti pro řešení nové problematiky, vytvoření strategie komunikace směrem k občanům a maximální možné šíření informací o nových kompetencích arbitra. Dále o možnosti jeho využití k mimosoudnímu řešení sporů, internetová a facebooková poradna k řešení běžných rad a dotazů, stejně tak jako rozšíření webových stránek a rozvoj jejich obsahu.

• Na Fóru Zlaté koruny jste uvedl, že v České republice je, na rozdíl od většiny evropských zemí, působnost institucí pro mimosoudní řešení sporů, ke kterým patří i Finanční arbitř České republiky, jednou z nejmenších. Znamená to, že u nás je situace natolik dobrá, že více spotřebitele chránit nepotřebujeme, nebo naopak za ostatními v ochraně spotřebitele zaostáváme?

Rozšíření kompetencí finančního arbitra podléhá schválení příslušné novely zákona. Přestože nejsem k oblasti spotřebitelských úvěrů dosud ze zákona kompetentní, je to nejčastější podnět, se kterým se na nás spotřebitelé obraceli.

Oblast sporů z kolektivního investování nebyla dosud tak obsáhlá. Do budoucna očekáváme významný nárůst počtu doručených podnětů. Již v současné době se na tuto agendu připravujeme, aby bylo řešení zmíněných sporů k červenci letošního roku zajištěno.

Znamená to pro nás zajištění výběru vhodných zaměstnanců

To, že v České republice máme jeden z nejnižších rozsahů působnosti orgánů mimosoudního řešení sporů, resp. alternativních způsobů řešení sporů, je důsledkem stávající legislativy. Ta totiž omezuje působnost mimosoudního řešení jenom na oblast platebního styku, jako jsou například spory při zneužití platebních karet nebo spory z převodů peněžených prostředků.

Evropská komise má jako jednu ze svých priorit v oblasti spotřebitelské politiky posílení vymahatelnosti práva. Tento požadavek byl nyní zahrnut i do schváleného materiálu naší vlády. Ve vazbě na rostoucí počet negativních jevů v oblasti poskytování finančních služeb bude důležité, aby existoval efektivní mechanismus mimosoudního řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu. Za klíčovou v této oblasti je možné podle vládního materiálu považovat činnost finančního arbitra. Toto nás těší, ale zároveň i zavazuje.

Zlatá koruna 2011: v hlavní roli klienti

Pokračování ze str. I

Řešit je nutné pouze otázku, jakou hypotéku si z nepřeberné nabídky vybrat. Ukazuje se, že zájemci již dnes nevezmou ochotně první hypotéku, která se jim nabízí. Pečlivě váží výhody jednotlivých nabídek, lépe se již v hypotečních produktech vyznají a při výběru jsou ostražitější. Nejde ostatně o malé peníze.

Na trhu je sice dostatečný výběr, ale pokud jde o Zlatou korunu, tedy ocenění nejvyšší, výběr se podstatně snižuje a horkých kandidátů není mnoho. Dokazuje to i letošní první místo Převratné hypotéky UniCredit Bank. Zvítězila již loni a její konstrukce je opravdu unikátní: vyšší úroků neovlivňuje banka, ale trh, neboť výše těchto úroků se odvíjí od tržní úrokové sazby PRIBOR. Zajímavou novinkou na trhu je i letos v pořadí druhá ve Zlaté koruně, hypotéka Klasik Offset od Raiffeisenbank. Jde o hypotéku se zápočtem úspor, kdy si klient po vyčerpání úvěru založí offsetový spořicí účet a jeho výnos slouží ke snížení splátky.

Inovace v pojištění

O převratných novinkách v povinném ručení jsme se zmínili v souvislosti s oceněním produktu Kooperativy NA100PRO jako novinky roku. Jeho výjimečnost potvrdila porota tím, že mu udělila Zlatou korunu i v kategorii neživotního pojištění. Ukazuje se tak, že o úspěchu produktů dnes rozhoduje nejen cena, ale i služby s produktem spojené. Uspěje ten, kdo nabídne nejrakčištější pomoc v nouzi.

Plati to i u cestovního pojištění, což potvrdí každý, kdo se při svých cestách v zahraničí dostal do potíží. U cestovního pojištění rozhoduje kromě velmi kvalitní asistence také výše limitu pojištění. A toto kritérium velmi dobře splňuje druhý nejvyšší hodnocený produkt neživotního pojištění, Allianz cestovní pojištění s neomezeným limitem.

Kategorií, ve které soutěží tradičně nejvíce produktů, je životní pojištění. Letos porota v této kategorii vybírala z 22 produktů a nejvyšší volba padla opět na FLEXI životní pojištění Pojišťovny České spořitelny. Stalo se tak již potřetí za sebou. Toto pojištění je nejen velice flexibilní, ale kryje i největší počet rizik.

Je zde ještě jeden moment, pro který je třeba FLEXI zvlášť vyzdvihnout. Je jím od ledna 2011 zavedený program InSpiral, který klientovi

se starší smlouvou umožňuje přejít do novější verze produktu a čerpat jeho výhody. Tento přístup je třeba ocenit a InSpiral by měl být inspirací pro celý finanční trh.

Pro finanční společnosti je užitečné, aby se nezaměřovaly jen na získávání nových klientů, ale stejnou pozornost věnovaly i těm stávajícím. Rušit po letech starou smlouvu a uzavírat novou je vždy spojeno s určitým rizikem, a toto je elegantní řešení.

Veřejnost a Zlatá koruna

Vstřícný přístup ke klientům rozhoduje stále více o tom, jak bude jakákoliv finanční společnost na trhu úspěšná. Konečné slovo má vždy zákazník. Záleží na tom, zda bude či nebude s produktem spokojen a jak se, na základě své zkušenosti, do budoucna zachová. Finanční společnosti by na to měly myslet.

Veřejnost může mít na finančním trhu velké slovo. Dokládá to sama Zlatá koruna, která již od začátku poskytuje veřejnosti možnost projevit svůj názor. Děje se tak prostřednictvím hlasování v Ceně veřejnosti a Ceně podnikatelů Zlaté koruny. Letos mělo toto hlasování opět rekordní účast, v obou anketách bylo odevzdáno více než 144 tisíc hlasů. Cenu veřejnosti si letos opět odnesla InternetBanka GE Money Bank a Cenu podnikatelů mBusiness Konto mBank.

Co ukázal výzkum

Výzkum společnosti Ipsos Tambor z letošního května ukázal, že veřejnost vnímá soutěž Zlatá koruna velmi pozitivně. Povědomí o soutěži stoupl oproti minulému roku o 11 % a o soutěže se zajímá téměř polovina české populace.

Zatímco v roce 2010 považovala čtvrtina populace ocenění Zlatá koruna za pouhou zajímavost bez praktického významu, nyní se toto ocenění stává inspirací, podnětem nebo dokonce přímým návodem k pořízení produktu pro polovinu obyvatel.

Vítězné produkty v soutěži Zlatá koruna představují záruku kvality pro naprostou většinu populace (82 %). Ještě znatelnější garanci kvality představují oceněné produkty pro mladou generaci ve věku 18 až 24 let; ve výzkumu to potvrdilo 87 % dotázaných mladých lidí.

Tento praktický dopad Zlaté koruny jistě nelze jen tak přehlédnout.

František Štainc

KTERÝ FINANČNÍ PRODUKT JE I NADÁLE ZÁKLADEM RODINNÝCH FINANČÍ?

V současné době na trhu neexistuje produkt, který by se svou výnosností při srovnatelné míře jistoty vyrovnal stavebnímu spoření.

ÚSPORY NA STAVEBNÍM SPOŘENÍ JSOU MAXIMÁLNĚ BEZPEČNÉ

Peněžní vklady stavebních spořitelien jsou regulovány státem, investují do pevně úročených cenných papírů a nepřístupují na žádná měnová rizika. Pro klienta Českomoravské stavební spořitelny je přitom podstatné, že základem bezpečnosti jeho úspor je pevně finanční záruka největší a nejvyhledávanější stavební spořitelny v České republice. Samozřejmostí je i stoprocentní pojištění vkladů až do částky odpovídající 100 tisícům eur.

NOVÁ SMLOUVA PŘINÁŠÍ ZHODNOCENÍ VÍCE NEŽ 5 PROCENT

Stavební spoření je i přes skutečné změny jeho podmínek velmi atraktivním spořicí a úvěrovým produktem. U nových smluv může být roční efektivní úroková míra i po úpravách státní podpory a zdanění úroků z vkladů vyšší než 5 %.

SMLOUVA ZDARMA A NAVRCH FINANČNÍ PRÉMIE AŽ 1000 KORUN

Noví klienti, kteří do 30. 6. 2011 uzavrou s ČMSS smlouvu o stavebním spoření s vyšší cílové částky do 1500 tisíc korun, dostanou od Lišky přímou odpovídající stoprocentní slevu z úhrady prvotní smlouvy, maxi-

málně 1500 korun. Úhradu za uzavření smlouvy je třeba zaplatit do 31. 7. 2011, prémie bude připsána v srpnu 2011.

Klienti, kteří uzavřou smlouvu o stavebním spoření v rámci akce Smlouva zdarma s vyšší cílové částky minimálně 150 000 korun, budou moci při vložení akontace ve výši minimálně 20 000 korun získat další prémii ve výši 1000 Kč. Akontace musí být vložena na účet stavebního spoření do 31. 7. 2011 (do částky se nezapočítává úhrada za uzavření smlouvy). Podrobné podmínky uvádíme na webových stránkách ČMSS: www.cmss.cz.

SPOŘENÍM SI TVOŘÍTE NÁROK NA ÚVĚR S PĚNOU ÚROKOVOU SAZBOU JIŽ OD 3,7 %

Důležitou předností je úvěr ze stavebního spoření. Na něj si klient vytváří nárok svým spořením, úroková sazba z úvěru je neměnná a klientům je tento úvěr dostupný s pevnou úrokovou sazbou již od 3,7 % p.a. Již v okamžiku uzavření smlouvy o stavebním spoření zná každý klient úrokovou sazbu úvěru. A rozhodnout se ho využít může třeba i po více než šesti letech. K tomu až do půl milionu korun nepotřebuje k úvěru ze stavebního spoření jakékoliv zajištění.

HITEM SEZÓNY JE BONUSOVÝ VKLAD OD LIŠKY

Ke standardním výhodám stavebního spoření přidává Bonusový vklad od Lišky výhody další. Především bonus

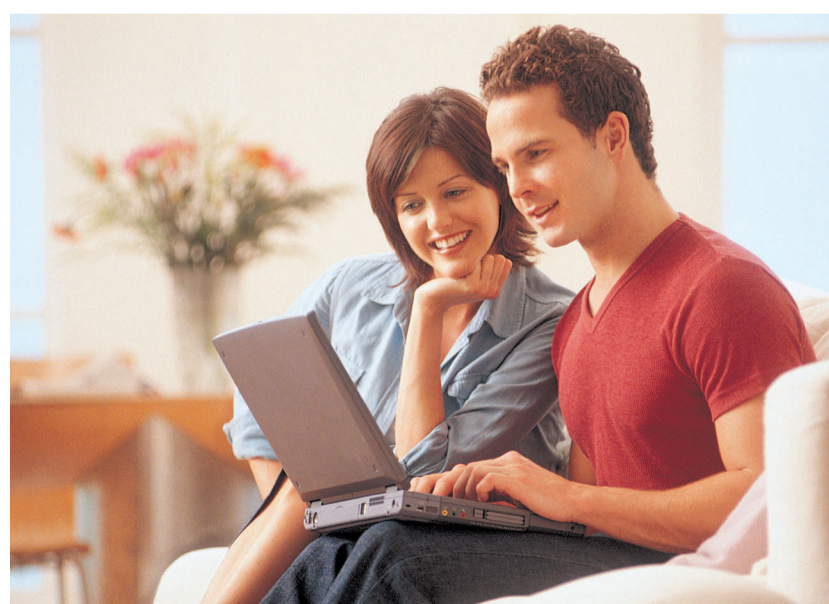
ve výši 1 % z vložených prostředků (minimálně 50 000 korun), zůstatek na účtu je přitom úročen úrokovou sazbou 2 % p.a. K tomu mají klienti vedení účtu Bonusového vkladu od Lišky po dobu dvou let zdarma. A po uplynutí dvou let od uzavření smlouvy je předčasná výpověď smlouvy před uplynutím zákonem dané vázací lhůty zdarma. Podrobné podmínky najdete na www.cmss.cz.

NA STAVEBNÍ SPOŘENÍ OD LIŠKY NAVAZUJE DALŠÍ ŠIROKÁ, PRODUKTOVÁ NABÍDKA

ČMSS poskytuje poradenské služby ve čtyřech oblastech: financování bytových potřeb, zhodnocování úspor, zajištění na státi a základní bankovní produkty. Každý klient má svého osobního finančního poradce ČMSS. Klientský servis je přitom maximálně dostupný, zabezpečuje jej obchodní síť, jejíž pilířem je na 2900 renomovaných finančních poradců.

REPRESENTATIVNÍ PŘÍKLAD PRŮMĚRNÉHO PŘEKLENOVACÍHO ÚVĚRU A ÚVĚRU V TARIFU ATRAKTIVNĚ RYCHLÁ:

Při vyšší průměrného překlenovacího úvěru 350 000 Kč a úrokové sazbě 4,4 % p.a. budete splácet měsíční splátku úroků 1283 Kč po dobu do přidělení cílové částky ze stavebního spoření, která průměrně trvá 12 měsíců. Za zpracování překlenovacího úvěru zaplatíte úhradu ve výši 1750 Kč. Roční procentní sazba nákladů u průměrného překlenovacího úvěru činí 6,88 %.



Přidělení cílové částky je možné už po dvou letech od uzavření smlouvy o stavebním spoření, pokud uspoříte alespoň 38 % z cílové částky a dosáhnete hodnotičích čísla 64. Po tomto přidělení bude překlenovací úvěr splacen uspořenou částkou, případně státní podporou a úvěrem ze stavebního spoření, který je poskytován v průměrné výši 213 307 Kč. Tento úvěr bude úročen úrokovou sazbou 3,7 % p.a. a budete splácet měsíční splátku 2800 Kč po dobu 7 let a 5 měsíců. Roční pro-

centní sazba úvěru činí 3,64 %. Celkem zaplatíte za takový průměrný překlenovací úvěr a úvěr částku 394 169 Kč a celková RPSN za průměrný překlenovací úvěr i úvěr činí 4,36 %. Za vedení účtu překlenovacího úvěru a následně úvěrového účtu budete platit 310 Kč ročně.

Na výhody a možnosti stavebního spoření od Lišky se ptejte finančních poradců ČMSS. Podrobné informace o produktové nabídce ČMSS najdete též na www.cmss.cz.