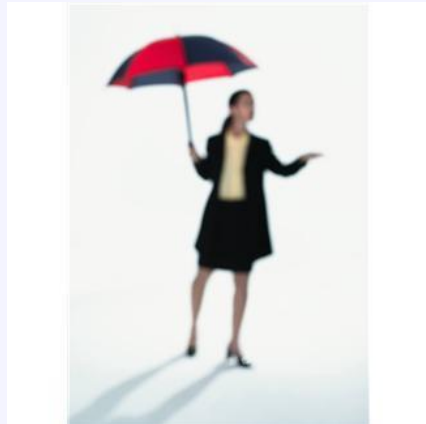


INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Škola:	Střední škola obchodní, České Budějovice, Husova 9
Projekt MŠMT ČR:	EU PENÍZE ŠKOLÁM
Číslo projektu:	CZ.1.07/1.5.00/34.0536
Název projektu školy:	Výuka s ICT na SŠ obchodní České Budějovice
Šablona VI/2:	Inovace a zkvalitnění výuky prostřednictvím ICT
Číslo šablony:	VY_62_INOVACE_FIG_923
Předmět:	Ekonomika
Tematický okruh:	Finanční trh a jeho produkty
Autor, spoluautor:	Ing. Ivana Jirásková
Název DUMu:	Ochrana klienta na finančním trhu
Pořadové číslo DUMu:	15
Stručná anotace:	
Prezentace seznamuje s problematikou ochrany klienta na finančním trhu.	
Ročník:	4.
Obor vzdělání:	63-41-M/01 Ekonomika a podnikání
Metodický pokyn:	Rozbor problematiky ochrany klienta na finančním trhu
Výsledky vzdělávání:	Žák se orientuje v možnostech ochrany klientů na finančním trhu.
Vytvořeno dne:	4. června 2013
Pokud není uvedeno jinak, uvedený materiál je z vlastních zdrojů autora.	

Ochrana klienta na finančním trhu



Klienta na finančním trhu **chrání** právní normy, zejména:

- zákon č. 634/1992 Sb., **o ochraně spotřebitele** (základ pro ochranu spotřebitele i v bankovním sektoru).

- oblast půjček a spotřebitelských úvěrů, představuje vyšší rizik, proto přijat zvláštní zákon č. 321/2001 Sb., **o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru.**

Dále se klient může obrátit na **SOS** - Sdružení obrany spotřebitelů, o.s., či **profesních asociací** na finančním trhu

Bankovní tajemství

Součástí ochrany klienta je i bankovní tajemství, které se vztahuje na všechny bankovní obchody a je na něm založena důvěryhodnost banky.

Bankovní tajemství zajišťuje ochranu osobní identifikace každého klienta banky, nutnou pro všechny bankovní operace a transakce .

Znamená povinnost banky nesdělovat bez výslovného souhlasu klienta nic a nikomu o něm, o službách, které využívá např. informace o stavu na účtech.

Případný spor klienta většinou s bankou lze řešit:

- 1) Reklamací ve finanční instituci
- 2) Pomoc od profesní asociace či SOS
- 3) Mimosoudní ochrana
- 4) Soudní ochrana



Úkol č.1

Zamyslete se, který z těchto kroků bude pro klienta nejrychlejší a nejlevnější

Klient by měl požadovat před podepsáním smlouvy vysvětlit hlavní body smlouvy a to zejména:

- povinnosti a závazky klienta,
- povinnosti a závazky banky,
- ceny (poplatky) za poskytované služby,
- způsob a termín ukončení smlouvy,
- sankce při nedodržení smluvních ujednání.

Následně může smlouvu podepsat.

Reklamace ve finanční instituci

Klient má určitý spor, se kterým by se měl nejdříve obrátit na finanční instituci, kde může využít případnou reklamaci.

Tato reklamace se řídí reklamačním řádem banky.

Pokud není spokojen s reklamací, může se obrátit se svou stížností na tzv. interního ombudsmana dané finanční instituce.

Reklamace musí obsahovat:

- výstižné označení předmětu reklamace,
- identifikační údaje klienta a číslo účtu,
- kontaktní adresu nebo telefonické nebo e-mailové spojení na klienta
- podpis klienta.

Doložit je nutno:

- Doklad o reklamovaném úkonu (např. doklad o hotovostní platbě)
- při reklamaci kreditní kartou je nutné podat informaci o datu a přibližný čas provedené transakce případně uvést datum zaúčtování

Stížnost by měla obsahovat:

- výstižné označení předmětu stížnosti,
- identifikační údaje klienta a číslo účtu.

Stížnost je vhodné doložit příslušným dokladem o předmětu stížnosti (stejně jako u reklamace).



Zdroje:

KLÍNSKÝ, Petr, Otto MÜNCH a Danuše CHROMÁ.
Ekonomika: ekonomická a finanční gramotnost pro střední školy. Vyd. 1. Praha: Eduko, 2010, 179 s.
ISBN 978-80-87204-21-4.

Zdroje obrázků a animací – kliparty sady Microsoft Office.

Zákon č.21/1992 Sb., o bankách, ve znění
pozdějších předpisů