

Doporučení ČBA

Jednotný proces refinancování nezajištěných úvěrů

Aktualizace do dubna 2021:

Zkrácení lhůty pro odeslání peněžních prostředků z D+7 na D+2

K Doporučení ČBA přistoupila mBank.

Členy pracovní skupiny ČBA také ING Bank a Hello bank

Přidána možnost digitálního podpisu žádostí o splacení a ukončení úvěr.produktů

1. Úvod do problematiky

Na bankovním i nebankovním trhu je dnes již běžně nabízen produkt *konsolidace (refinancování) úvěrů*. Poskytovateli tohoto produktu v současné době jsou Česká spořitelna, Moneta Money Bank, UniCredit Bank, ČSOB, Komerční banka, Raiffeisenbank, Air Bank, Equa bank, mBank, Sberbank. Z dalších subjektů je to např. Hello Bank!, Home Credit. Dále existují instituce, které konsolidaci umožňují, ale nemají speciální produkt.

Popsaný proces konsolidace nezahrnuje procesy stavebních spořitelen (jejichž produkty nejsou součástí procesu konsolidace).

Finanční instituce, které mají speciální produkt konsolidace, mají zpravidla nastavený proces tak, že předčasné splacení produktu vyřídí za klienta. Konsolidující finanční instituce zašle informaci o požadavku klienta zrušit dosavadní produkt, zajistí identifikaci údajů o tomto produktu a dále zajistí převod finančních prostředků do konsolidované finanční instituce. Na druhou stranu, pokud je finanční instituce v roli konsolidovaného subjektu, klade klientovi různé administrativní překážky. Např. klient musí na pobočku, klient musí zavolat na call centrum, musí předložit jiný doklad pro ukončení produktu. Existuje tedy nepoměr mezi přístupem z pohledu konsolidujícího subjektu a konsolidovaného subjektu. V konečném důsledku je nespokojený klient, který nedostal službu v očekávané kvalitě ani od konsolidujícího ani od konsolidovaného poskytovatele.

Proces poskytnutí konsolidačního úvěru je specifický v tom, že v určitém okamžiku dochází k interakci mezi dvěma poskytovateli úvěrů. V rámci komise ČBA pro spotřebitelské úvěry byla vytvořena pracovní skupina zástupců bank Česká spořitelna, Moneta Money Bank, UniCredit Bank, ČSOB, Komerční banka, Raiffeisenbank, Air Bank, Equa bank, mBank, Sberbank. Pracovní skupina navrhla standardizovaný proces konsolidace v těch oblastech, kde dochází k interakci mezi jednotlivými poskytovateli úvěrů. Výsledkem je rychlé (procesně levnější) a úspěšné konsolidování a to z pohledu nejen poskytovatelů úvěrů, ale zejména klientů.

Cílem standardizovaného procesu je založit takovou spolupráci finančních institucí, která povede ke zkvalitnění finančních služeb ve vztahu ke klientům. V tomto procesu je třeba postupovat vždy tak, aby byl zajištěn soulad s právem

Evropské unie a vnitrostátním právem, a to zejména v oblastech práva na ochranu hospodářské soutěže, ochrany obchodního tajemství zúčastněných osob a ochrany osobních údajů klientů-fyzických osob.

Standardizovaný proces je ve formě doporučení. Bude vyvěšen na stránkách ČBA spolu se seznamem finančních institucí, které se rozhodly k tomuto dokumentu přistoupit. Jedná se o otevřený dokument, ke kterému mohou průběžně přistupovat další finanční instituce, bankovní nebo i nebankovní.

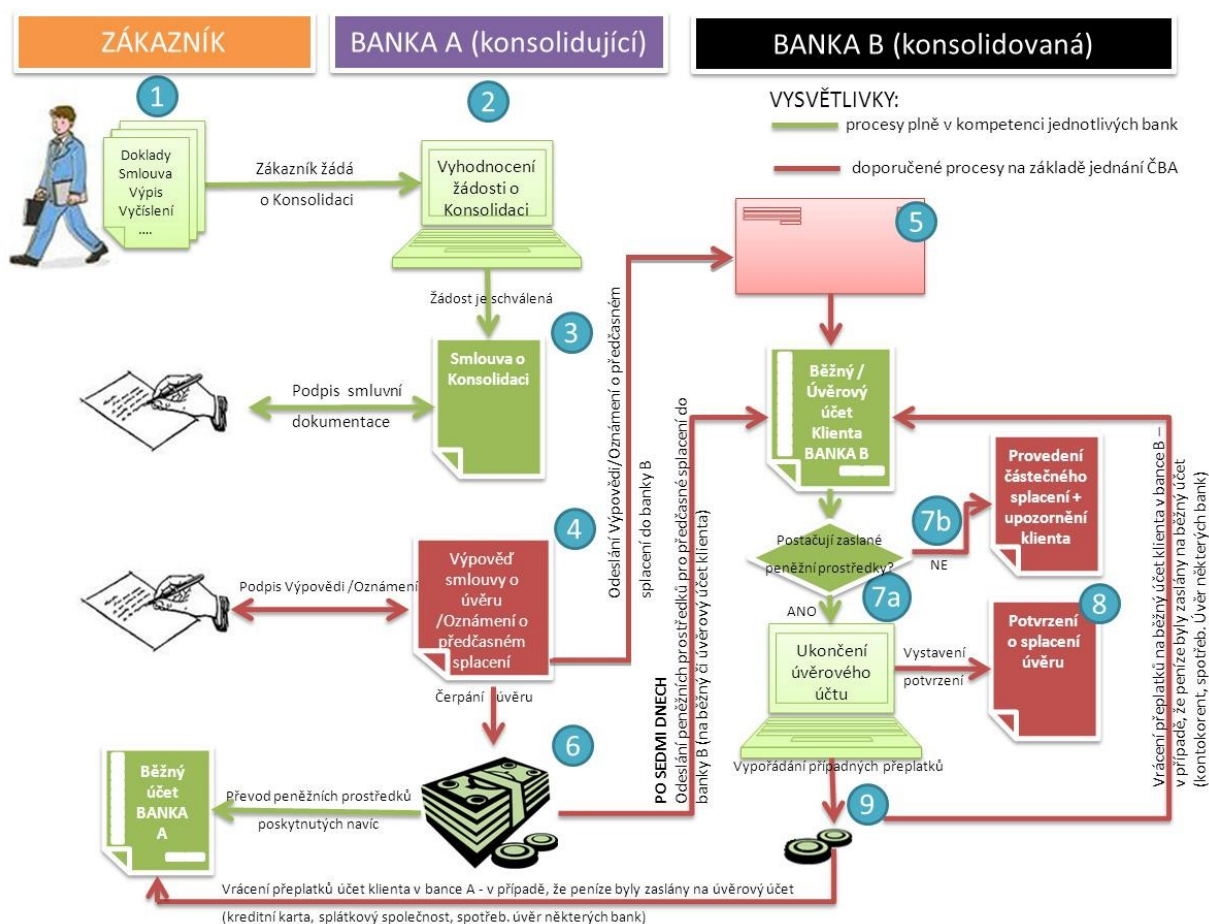
2. Definice konsolidace

Splacení jednoho či více úvěrů (konsolidované úvěry) jiným úvěrem (konsolidující úvěr) v případě, že konsolidující a konsolidované úvěry jsou alespoň zčásti poskytnuty různými osobami. Navíc mohou být klientovi poskytnuty další prostředky k čerpání v rámci konsolidačního úvěru.

3. Proces konsolidace – současný stav

Na Obrázku č. 1 jsou znázorněny hlavní milníky procesu konsolidace. Jednotliví poskytovatelé se mohou v pořadí některých bodů lišit. Součástí je také vyhodnocení úvěrového rizika klienta. Zeleně vyznačené body jsou plně v kompetenci jednotlivých poskytovatelů, u červených bodů dochází k interakci mezi poskytovateli a jsou součástí jednotného procesu.

Obrázek č. 1: Aktuální proces Konsolidace úvěrů



1. předložení požadovaných dokladů – klient přináší do konsolidující banky podklady o svých současných závazcích (výpis z úvěrového účtu, vyčíslení závazků, smlouvu o úvěru atp) – konsolidující poskytovatel
2. žádost klienta o Konsolidaci (vč. podpisu Souhlasu se zpracováním osobních údajů + ostatních zákonných náležitostí vyplývajících ze zákona o spotřebitelském úvěru) a definování produktů, které budou předmětem konsolidace – konsolidující poskytovatel
3. předsmluvní informace, smluvní dokumentace – konsolidující poskytovatel
- 4.+5. zaslání informace o požadavku klienta zrušit produkt – interakce mezi poskytovateli (případně klient podává žádost sám u původního poskytovatele)
6. zaslání finančních prostředků na doplacení produktu – interakce mezi poskytovateli
- 7.+8. aktivity vedoucí ke zrušení produktu - konsolidovaný poskytovatel

9. vypořádání případných přeplatků – interakce mezi poskytovateli

4. Definování předmětu dohody

Předmětem standardizovaného procesu refinancování/konsolidace jsou tyto produkty pro fyzické osoby občany:

hotovostní úvěry, účelové úvěry, kreditní karty, kontokorenty, revolvingové úvěry, splátkové produkty od bankovních i nebankovních institucí. Předmětem konsolidace může být i zajištěný úvěr, ale tento proces neřeší zajištění ani jeho změnu. Neřeší se refinancování hypotečního úvěru/ americké hypotéky a převodu leasingové smlouvy.

Předmětem standardizace jsou tyto fáze procesu:

1. náležitosti zasílaných dokumentů
2. zaslání finančních prostředků na doplacení produktu – termíny
3. vypořádání případných přeplatků

1 Náležitosti zasílaných dokumentů

Cílem je, aby klient už nemusel do konsolidované finanční instituce.

Konsolidující finanční instituce zašle konsolidované finanční instituci klientem podepsaný požadavek doplatit a ukončit úvěrový produkt. U revolvingových produktů se tento dokument označuje termínem „výpověď smlouvy o úvěru“ nebo „ukončení smlouvy“. U úvěrů se označuje tento dokument termínem „žádost o předčasné splacení úvěru“ nebo „oznámení o předčasném splacení úvěru“

Výpověď/Oznámení je zasláno pouze písemně poštou.

Výpověď/Oznámení je zasláno na hlavičkovém papíře konsolidující finanční instituce.

Nejprve je odeslána Výpověď/Oznámení v den D. Peníze na doplacení úvěru jsou odeslány D+2.

1.1 Obsah dokumentu “výpověď/oznámení” pro úvěry, kontokorenty, kreditní karty

a) adresa kontaktního místa konsolidované finanční instituce pro zaslání „výpovědi/oznámení“ – viz. přiložená xls Tabulka „Adresář Konsolidace“ – list 1: Adresy pro zasílání výpovědí

V případě, že dojde ke změně kontaktní adresy, finanční instituce tuto změnu ohlásí nejpozději 30 dní před účinností této změny Sekretariátu ČBA a všem finančním institucím, které přistoupily k tomuto dokumentu.

b) identifikace klienta – jméno a příjmení, RČ, adresa

c) identifikace konsolidovaného úvěru

- číslo úvěru/úvěrového účtu/kartového účtu/číslo smlouvy (případně číslo karty dle PSI_DSS) = identifikace úvěru
- identifikace platby - číslo účtu kam se peníze k doplacení posílají, VS, datum kdy budou peníze připsány D+2 /případně datum odeslání peněžních prostředků, výše platby

d) přeplatky – uveden způsob naložení s přeplatky dle typu konsolidovaného/refinancovaného produktu

Úvěr - varianty pro vypořádání přeplatků v jednotlivých bankách jsou uvedeny viz. přiložená xls Tabulka „Adresář Konsolidace“ – list 2: Vrácení přeplatků

Kreditní karta - přeplatek se vrátí na účet uvedený v dokumentu „výpověď/oznámení“

Kontokorent – přeplatek zůstane na běžném účtu klienta

e) podpis klienta, který může být v podobě vlastnoruční nebo elektronické

např. vlastnoruční podpis perem, naskenovaný vlastnoruční podpis, podpis na signpadu, elektronický podpis ve smyslu nařízení EU č. 910/2014 tzv. eIDAS a zk.č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce – zaručený, prostý (např. ověřený pomocí hesla, SMS zprávy, klíčem PKI, mobilní aplikace), kvalifikovaný (např. ověřený digitálním certifikátem, prostřednictvím USB tokenů, čipové karty – vydané státem uznanou autoritou)

Podpis musí umožnit zpětnou identifikaci podepisující osoby.

f) telefonní kontakt na konsolidující/refinancující finanční instituci pro případné řešení nestandardních situací

Pro případy kdy zasláné finanční prostředky nebudou postačovat na úplné předčasné splacení úvěru je vhodné dokument „výpověď/oznámení“ rozšířit o následující:

- V případě, že zasláné peněžní prostředky nebudou postačovat na úplné předčasné splacení úvěru, žádám o částečné splacení úvěru a to ve výši uvedené v tomto Oznámení.
- V případě, že zasláné peněžní prostředky nebudou postačovat na úplné předčasné splacení úvěru, žádám o snížení úvěrového limitu a to ve výši uvedené v této Výpovědi.

Zasláný dokument v této podobě konsolidovaná finanční instituce akceptuje bez výhrad.

Konsolidovaná a konsolidující finanční instituce souhlasí, že si v případě potřeby budou navzájem poskytovat součinnost při zpětném prokazování projevu vůle klienta úvěrový produkt doplatit a ukončit.

2 Zaslání finančních prostředků na doplacení produktu

Finanční prostředky na doplacení úvěrového produktu jsou zaslány D+2 od odeslání dokumentu Výpověď/Oznámení. Konsolidovaná banka zasláné prostředky bezodkladně použije pro splacení konsolidované pohledávky.

Některé finanční instituce akceptují úhrady přímo na úvěrové účty, u jiných je nutné zaslat peníze nejdříve na běžný účet klienta – viz. *přiložená xls Tabulka „Adresář Konsolidace“ – list 3: Kam zaslat peníze na splacení*

Konsolidovaná finanční instituce po obdržení Výpovědi/Oznámení a připsání finančních prostředků pro doplacení úvěru produkt zruší (k datu uplynutí konkrétní výpovědní lhůty daného produktu). Pro zrušení úvěrového produktu již není ze strany klienta potřeba žádné součinnosti.

Pokud má konsolidovaná instituce u rušeného úvěrového produktu výpovědní lhůtu a existuje riziko vyčerpání peněžních prostředků ze strany klienta na jiný účel než je splacení produktu (např. u kreditních karet, kontokorentů), provede

konsolidovaná instituce dle svých možností účelovou blokací peněžních prostředků pro zrušení produktu k datu uplynutí konkrétní výpovědní lhůty na základě zaslané Výpovědi/Oznámení.

Pokud zaslané peněžní prostředky nepostačují na úplné předčasné splacení produktu, provede konsolidovaná finanční instituce částečné předčasné splacení (případně snížení úvěrového limitu kontokorentu/ kreditní karty) a informuje zákazníka o „nedostatku peněžních prostředků nutných pro řádné ukončení produktu“ s cílem provést v co nejkratší době úplné předčasné splacení daného závazku. Důvodem této aktivity je prevence zvýšení úvěrového rizika zákazníka vyplývajícího ze splácení více úvěrů.

3 Vypořádání případných přeplateků

Přeplatky konsolidovaná finanční instituce vypořádá dle pokynů uvedených ve Výpovědi/Oznámení v návaznosti na logiku uvedenou viz. *příložená xls Tabulka „Adresář Konsolidace“ – list 2: Vrácení přeplateků*

ÚVĚR

Případný přeplatek převedte na číslo účtu: *číslo konsolidačního úvěru* nebo ponechte na mém běžném účtu číslo: *stejně číslo běžného účtu jako pro splacení úvěru*

KREDITNÍ KARTA

Případný přeplatek převedte na účet číslo: *konsolidační úvěr/běžný účet klienta*

KONTOKORENT

Případný přeplatek ponechte na mém účtu číslo: *stejně číslo jako pro splacení kontokorentu*