



Doporučení ČBA

Jednotný proces refinancování nezajištěných úvěrů

Aktualizace do června 2023:

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

K Doporučení ČBA přistoupila MaxBanka (dříve Expo Bank) a Home Credit.

Od 1.12.2021 - zánik Zonky (Benxy) sloučením s Air Bank

Od 1.1.2022 - zánik Equa Bank sloučením s Raiffeisenbank

30.4.2022 - odnětí bankovní licence Sberbank

Od 1.7.2023 - Přidána možnost zasílání výpovědí emailem

Aktualizace Přílohy k doporučení k refinancování – emailové kontakty pro zasílání výpovědí

Datum vydání: 30. Června 2023

1. Úvod do problematiky

Na bankovním i nebankovním trhu je dnes běžně nabízen produkt *konsolidace (refinancování) úvěrů*. Produkt je na trhu nabízen v několika variantách, nejčastěji se jedná o proces, kdy finanční instituce předčasné splacení závazku vyřídí kompletně za klienta. Další variantou je poskytnutí peněz na předčasné splacení přímo na běžný účet klienta, kdy doplacení provádí klient sám. Poskytovateli tohoto produktu v současné době jsou bankovní i nebankovní finanční společnosti.

Společnosti, které přistoupily k Doporučení:

1. Air Bank a.s. (dále jen „Air Bank“)
2. BNP Paribas Personal Finance SA, odštěpný závod (dále jen „Hello Bank“)
3. Česká spořitelna, a.s. (dále jen „Česká spořitelna“)
4. Československá obchodní banka, a. s. (dále jen „ČSOB“)
5. Max banka a.s. (dále jen „MaxBanka“) (dříve Expo Bank)
6. Home Credit a.s. (dále jen „Home Credit“)
7. Komerční banka, a.s. (dále jen „Komerční banka“)
8. mBank S.A., organizační složka (dále jen „mBank“)
9. MONETA Money Bank, a.s. (dále jen „MONETA Money Bank“)
10. Raiffeisenbank a.s. (dále jen „Raiffeisenbank“)
11. UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s. (dále jen „UniCredit Bank“)

Tyto společnosti se rozhodly dodržovat pravidla jednotného procesu refinancování, jak v roli konsolidující, tak v roli konsolidované finanční instituce.

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 a mBank. 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 zveřejněn 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.

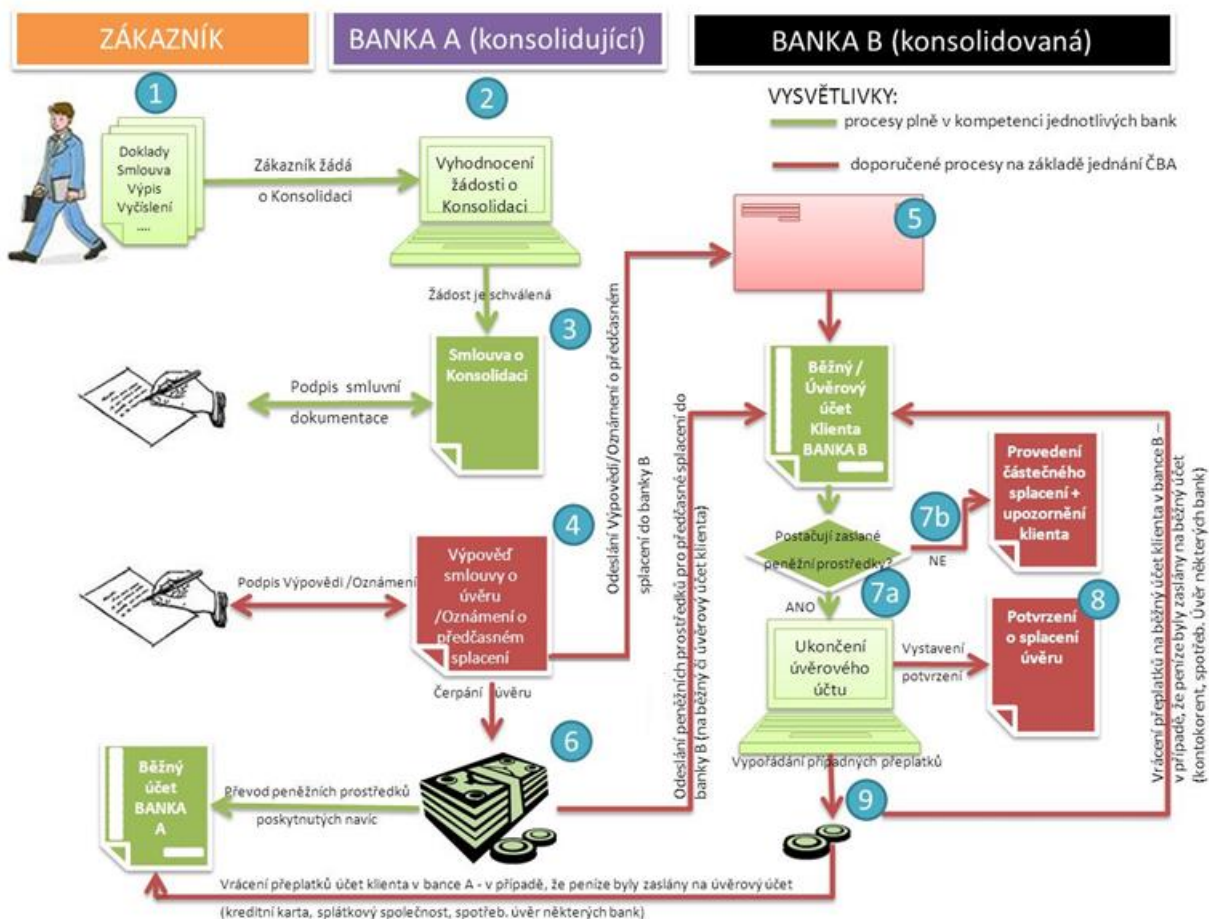
2. Definice konsolidace

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 předloží konsolidující bance 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. předšmluvní 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.

Jednotný proces refinancování nezajištěných úvěrů

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“ (dále jen jako „Výpověď“). U úvěrů se označuje tento dokument termínem „žádost o předčasné splacení úvěru“ nebo „oznámení o předčasném splacení úvěru“ (dále jen jako „Oznámení“).

Výpověď/Oznámení je konsolidující finanční institucí zasláno emailem nebo poštou v písemné podobě na hlavičkovém papíře konsolidující finanční instituce.

V případě, že dojde ke změně kontaktní emailové adresy pro zasílání Výpovědi/Oznámení emailem nebo ke změně kontaktní adresy pro zasílání poštou, finanční instituce tuto změnu ohlásí nejpozději 30 dní před účinností této změny Sekretariátu ČBA a všem finančním institucím, které přistoupily k tomuto dokumentu.

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

1.1 Obsah dokumentu Výpověď/Oznámení pro úvěry, kontokorenty, kreditní karty a náležitosti odeslání prostřednictvím emailu

- a) Název a adresa kontaktního místa** konsolidované finanční instituce pro zaslání Výpovědi/Oznámení poštou – viz. *Přílohy k doporučení k refinancování – list 1: Adresy zasílání výpovědí_pošta*
- 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)
 - případně původní výše úvěru (úvěrového rámce)/datum vzniku závazku dle BRKI/výše splátky/částka ke splacení
- d) přeplatky** – uveden způsob naložení s přeplatky dle typu konsolidovaného/refinancovaného produktu
 - Úvěr* - varianty pro vypořádání přeplatků v jednotlivých bankách jsou uvedeny viz. *Přílohy k doporučení k refinancování – list 3: 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 tokenu, čipové karty – vydané státem uznanou autoritou)
Podpis musí umožnit zpětnou identifikaci podepisující osoby.

- f) **Telefonní nebo emailový kontakt na konsolidující/refinancující finanční instituci** pro odeslání/příjem Výpovědi/Oznámení a 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.

- g) **Zaslání Výpovědi/Oznámení prostřednictvím emailu:**

V případě, že příslušné finanční instituce účastníci se konsolidace využívají pro příjem i odesílání Výpovědi/Oznámení email, potom takové instituce zvolí jako preferovaný způsob zasílání Výpovědi/Oznámení tuto formu.

V daném případě platí ještě kromě výše uvedeného následující formální náležitosti a podmínky.

- emailová adresa kontaktního místa konsolidované finanční instituce pro zaslání Výpovědi/Oznámení emailem - viz. *Přílohy k doporučení k refinancování - list 2: Adresy zasílání výpovědí_email*
- V předmětu emailu uvádíme: Výpověď/Oznámení dle Doporučení nebo znění s obdobným významem
- Email vždy obsahuje přílohu se ZIP souborem Výpovědi/Oznámení pro danou konsolidovanou instituci, do které je email konsolidující finanční institucí odeslán.
- Příloha emailu je vždy opatřena heslem.
- Případná nedostupnost nebo nefunkčnost emailové schránky konsolidované finanční instituce nemá být k tíži konsolidující finanční instituci tj. všechny společnosti dbají na dostupnost svých emailových schránek a za tímto účelem si poskytují vzájemnou součinnost.
- Hesla k otevření přílohy emailu jsou uložena na ČBA_sharepointu, kam mají přístup pouze pověřený zástupci jednotlivých finančních institucí. Pověřený zástupce finanční instituce má za povinnost změnit heslo dané finanční instituce, a to pravidelně, nejpozději každé první pondělí v červnu a prosinci.
 - a. Bude zachována historizace hesel, aby bylo možné zpracovat emaily zasláné před změnou hesla
 - b. Změnu hesla je možné vložit do přílohy s hesly s předstihem, avšak s platností definovanou výše, nejpozději v den předpokládané platnosti hesla.

- c. Pokud finanční instituce neaktualizuje heslo ve výše definovaném termínu, bude pro další období používáno stejné heslo jako v předchozím období.

Zaslaný 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 s odpovídajícím variabilním symbolem zaslány až v 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. *Přílohy k doporučení k refinancování – list 4: 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 blokaci peněžních prostředků pro zrušení produktu k datu uplynutí konkrétní výpovědní lhůty na základě zasláné Výpovědi/Oznámení.

Pokud zasláné 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 přeplatků

Přeplatky konsolidovaná finanční instituce vypořádá dle pokynů uvedených ve Výpovědi/Oznámení v návaznosti na logiku uvedenou viz. *Přílohy k doporučení k refinancování“ – list 3: Vrácení přeplatků*

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*

Příloha:

Přílohy k doporučení k refinancování