

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

PROVOZNĚ EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA ŘÍZENÍ



DIPLOMOVÁ PRÁCE

ETIKA A ETICKÉ KODEXY V BANKOVNICTVÍ

Stanislava Zabranská

Vedoucí: Ing. Mgr. Daniel Toth, Dr.

© 2012 ČZU v Praze

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou diplomovou práci na téma „*etika a etické kodexy v bankovníctví*“ jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucího diplomové práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu literatury na konci práce. Jako autorka uvedené diplomové práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušila autorská práva třetích osob.

V Praze, dne 26.11.2012

.....

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala Ing. Mgr. Danielu Tothovi, Dr. za odborné vedení mé diplomové práce, poskytnuté informace a cenné rady.

Souhrn:

Tato diplomová práce, jejíž téma je Etika a etické kodexy v bankovníctví se zaměřuje na charakteristiku bankovního sektoru v České republice, využívání etiky a etických kodexů v podnikání českých bank. Vymezuje hlavní instituci, jejíž působnost se orientuje na vymezení etiky a etických kodexů v bankovní sféře na českém trhu. Smyslem práce je zaměřit se na konkrétní počet bankovních institucí, které působí na českém trhu, charakterizovat jejich činnost a vymežit jakým způsobem se etika prolíná do jejich činnosti a jaké etické kodexy využívají ve svém podnikání. Následně provést srovnání konkrétních vybraných bank a jejich etických kodexů a na základě zjištěných výsledků vytvořit návrhy opatření pro vybrané banky a jejich uplatňované etické zásady, které mají za cíl odstranit zjištěné nedostatky a zlepšit jejich působnost.

Klíčová slova:

bankovníctví, etika, etický kodex, morálka, podniková kultura, klient, finanční trh, zákon, odpovědnost, věda

Summary:

This diplomathesis which topic is The Ethical Theory and Code of Ethics in Banking focuses on the characteristics of the banking sector in the Czech Republic, the use of ethics and code of ethics in the business of Czech banks. Identifies the main institution whose activities is focused on the definition of ethics and codes of ethics in the banking sector at the Czech market. Aim of this work is to focus on a specific number of banking institutions operating in the Czech market, characterize their activities and define how the ethics fits into their operations and which ethical codes used in their business. In the end to compare several selected banks and their ethical codes and based on the results to create suggestion for selected banks a for selected banks and uses ethical principles, which aim to remove identified failing and improve their competence.

Key words:

banking, ethics, code of ethics, morality, corporate culture, client, financial market, law, responsibility, science

Obsah

1 Úvod.....	4
2 Cíl práce a metodika	6
3 Teoretická východiska	9
3.1 Vymezení pojmu etika	9
3.1.1 Etika jako vědní disciplína.....	11
3.1.2 Etický kodex	11
3.2 Etika v podnikání	14
3.3 Bankovníctví	17
3.3.1 Centrální banka	18
3.3.2 Obchodní banky	20
3.3.3 Regulace a samoregulace bank	22
3.3.4 Právní úprava bankovníctví v Čechách	26
3.3.5 Etika bankovníctví	27
3.4 Česká bankovní asociace	28
4 Vlastní zpracování	31
4.1 Etika a etické kodexy v Českém bankovníctví	31
4.2 Etické kodexy České bankovní asociace	31
4.3 Etický kodex ČBA	33
4.4 Etický kodex finančního trhu.....	34
4.5 Etické kodexy jednotlivých bank.....	34
4.5.1 Česká spořitelna a její způsob uplatňování etických kodexů a zásad etiky.....	35
4.5.2 Komerční banka a její způsob uplatňování etických kodexů a zásad etiky.....	37
4.5.3 Raiffeisenbank a její způsob uplatňování etických kodexů a zásad etiky	38
4.5.4 Československá obchodní banka a její způsob uplatňování etických kodexů a zásad etiky	38
4.5.5 UniCredit bank a její způsob uplatňování etických kodexů a zásad etiky.....	39
4.6 Srovnání vybraných etických kodexů zvolených bank.....	40
4.6.1 Vyhodnocení první kategorie, zaměření etických kodexů na klienta.....	46
4.6.2 Vyhodnocení druhé kategorie srovnání, zaměření etických zásad na zaměstnance...	52
4.7 Návrhy řešení	60
5 Závěr	64
Zdroje.....	67
Přílohy.....	69

Seznam grafů:

Graf č. 1: Počet splněných kritérií z pohledu kategorie uplatnění pro klienta v jednotlivých bankách	47
Graf č. 2: Kodex Komerční banky z pohledu prospěchu pro klienta	48
Graf č. 3: Kodex UniCredit bank z pohledu prospěchu pro klienta	49
Graf č. 4: Kodex České spořitelny z pohledu prospěchu pro klienta	50
Graf č. 5: Kodex Raiffeisen banky z pohledu prospěchu pro klienta	51
Graf č. 6: Kodex Československé obchodní banky z pohledu prospěchu pro klienta.....	52
Graf č. 7: Počet splněných kritérií z pohledu kategorie uplatnění pro pracovníka v jednotlivých bankách	54
Graf č. 8: Kodex Československé obchodní banky z pohledu využití pro zaměstnance.....	55
Graf č. 9: Kodex České spořitelny z pohledu využití pro zaměstnance	56
Graf č. 10: Kodex Raiffeisen banky z pohledu využití pro zaměstnance.....	56
Graf č. 11: Kodex Komerční banky z pohledu využití pro zaměstnance	57
Graf č. 12: Kodex UniCredit banky z pohledu využití pro zaměstnance	59

Seznam tabulek:

Tabulka č. 1: Seznam členů České bankovní asociace aktuálně ke dni 4.9.2012	32
Tabulka č. 2: Kritéria první kategorie srovnání, zaměření etických kodexů na klienta	46
Tabulka č. 3: Kritéria druhé kategorie srovnání, zaměření etických kodexů z pohledu pracovníka banky	53

1 ÚVOD

Problematika etiky a etických kodexů je velmi úzce spojena se všemi podnikatelskými subjekty, ale také s bankami, které působí na území České republiky. Banky se jednak zavazují k dodržování platných zákonů a závazných postupů, které stanovuje regulující orgán, jímž je Česká národní banka. Ale také se dobrovolně zavazují k dodržování pravidel chování, která jsou ve formě kodexů, případně standardů a jejich účelem je přispět ke zlepšení vztahů vyskytujících se na finančním trhu, pozdvihnout jejich úroveň a dosáhnout korektních vztahů.

Banky, které se zavazují k dodržování těchto norem, se ve většině případů stávají členy České bankovní asociace, což je instituce, která stojí za vydáním Etického kodexu České bankovní asociace původně platný z roku 1993, následně revidovaný v roce 2007. Kodex je jedním z prvních dokumentů, který komplexně zasahuje do oblastí etického chování v rámci bankovní soustavy, je volně přístupný na webových stránkách České bankovní asociace, ale i v sídle instituce a jeho účinnost se vztahuje na čtyři oblasti vztahů (konkrétně jde o oblasti obecných zásad chování bank, vztahy pracovníka k bance, v níž je zaměstnán, vztahy banky ke klientele, vztahy bank navzájem). To jestli se banky zavazují k těmto normám, není nijak předepsáno, ale děje se tak na základě dobrovolného rozhodnutí bank, které se k těmto normám zavazují, případně se tak děje z důvodu držet krok s ostatními a nezůstat pozadu. Význam aplikování etiky a etických kodexů v podnikání narůstá na důležitosti ve všech oborech v podstatě každým dnem. Protože veškeré podnikatelské činnosti nemohou existovat bez subjektů zákazník a poskytovatel, výrobce, prodejce, či zprostředkovatel, promítá se větší důraz na etiku podnikání právě do těchto vztahů. Podniky, které postupně do svých činností zahrnují etické zásady, se prvotně musí řídit platnými zákony, jež jsou alfou a omegou jejich existence, včetně povolením k jejich podnikatelským činnostem.

Úkolem této práce je rozpoznat využití etiky a etických zásad v jednotlivých bankách působících na území České republiky. Na základě zjištěné existence etických zásad u vybraných bank provést srovnání konkrétních zvolených zásad. K tomu, aby mohla být provedena srovnávací analýza jsou zvolena kritéria a ta jsou rozřazena do dvou kategorií, tak aby bylo patrné, zda jednotlivé kodexy zohledňují stejné skupiny uživatelů či nikoliv. Po zjištěných výsledcích v rámci srovnání jednotlivých etických kodexů je smyslem

vytvořit pro každý konkrétní kodex opatření, která je potřeba eliminovat pro správné využití fungování etiky.

Protože každá banka hospodaří s prostředky svých klientů, je více než na místě, aby dodržovala zásady rovného zacházení se svými klienty, zaměřovala se na ochranu citlivých údajů o svých či potenciálních klientech a kladla velký důraz na obezřetnost podnikání v rámci všech svých obchodně podnikatelských vztahů. Vzhledem k tomu, že se banky musí řídit platnými zákony a etické zásady dodržují na základě své dobrovolnosti, je otázkou, zda by se již v dnešní době, kdy je etika samostatnou vědní disciplínou a její využívání se mnohdy sofistickým systémem, banky či podniky obecně neměly zavazovat k uplatňování etiky ve svých podnikatelských aktivitách, alespoň na základě předpisů.

2 Cíl práce a metodika

Cíl práce

Cíl práce je stanoven jako návrh východisek etického kodexu pro vybrané odvětví. Návrh procesních změn a inovací pro praxi a vybrané podniky.

Mezi dílčí cíle této práce patří zejména charakteristika bankovního prostředí v České republice tak, aby bylo vymezeno, jaké banky působí na našem území, tedy souhrnná charakteristika bankovního sektoru. Dále mezi dílčí cíle této práce spadá vymezení hlavních pojmů z oblasti etiky, které se mimo jiné prolínají do většiny podnikatelských činností i do běžného života a stručně vymežit jakým způsobem se prolínají právě do bankovníctví. Smyslem je definovat základní principy fungování etických zásad a etických kodexů, které se prolínají podnikatelskou sférou. Dalším dílčím cílem je vytvoření uceleného přehledu o etických kodexech, které jsou uplatňované vybranými bankami na území České republiky a v rámci České bankovní asociace, která funguje jako hlavní orgán, který působí v této oblasti. Cílem je rovněž vymežit způsob, jakým působí Česká bankovní asociace na Českém trhu, co je její hlavní činností a jaká je její členská základna, včetně práv a povinností jednotlivých členů České bankovní asociace, pakliže mají její členové nějaká práva a povinnosti. A na základě této specifikace se pokusit promítnout vliv České bankovní asociace na vybrané banky, které budou předmětem srovnání této práce. Dalšími cíli v této práci je zvolit určitý počet konkrétních bank, které bude potřeba stručně představit a popsat jejich počínání v oblasti etiky a využívání etických zásad či etických kodexů včetně působení na českém trhu. Popis zvolených bank bude realizován na základě jednotných specifik, která budou zvolena následně po výběru jednotlivých bank. Taktéž bude potřeba stanovit, zda se zvolené banky řídí ryze kodexy, které jsou vytvořené jinou institucí, než konkrétní bankou, tedy převzatá pravidla etiky anebo zda je banky vytvářejí pro své vlastní potřeby a jsou šité na míru prostředí konkrétních bank. U vybraných bank budou vybrány kodexy, které budou předmětem srovnání. K tomu aby mohlo být realizováno srovnání jednotlivých zvolených kodexů, budou vytvořena jednotná kritéria, která budou rozčleněna do několika kategorií z důvodu přehledné a smysluplné komparace. Teprve na základě realizované komparace budou moci být provedeny sumární výsledky, které budou východiskem pro následné zhodnocení a vytvoření návrhů řešení pro konkrétní případy. Cílem je, aby návrhy řešení pro konkrétní kodexy či banky byly

založeny na reálně zjištěných výsledcích práce a sumarizovat vhodná doporučení, která se budou jevit jako reální pro konkrétní případy a budou založeny na provedeném srovnání.

Metodika práce

Metodika bude zobrazovat aplikaci metody deskripce a analýzu výchozího stavu. Dále bude provedena komparace vybraných zkoumaných oblastí. V praktické části budou aplikovány vybrané koncepty smíšeného výzkumu. V závěru bude provedena syntéza výsledků výzkumu a explorační práce pro vybranou oblast podnikové praxe.

První část práce se zakládá převážně na sekundárních údajích, které jsou nezbytné pro vytvoření teoretických východisek této práce a budou získána prostudováním dostupných literárních zdrojů a případně doplněna o zdroje elektronické. Analýzou sekundárních dat budou vytvořena teoretická východiska, která se budou prolínat hlavními oblastmi etiky, budou zobrazovat hlavní principy etických kodexů a jejich obecné platnosti, rovněž bude uskutečněna analýza přítomnosti etiky a etických zásad v podnikání. Dále bude vytvořena charakteristika bankovní soustavy v České republice a budou definovány vrcholové orgány a bude vymezena jejich účinnost v české bankovní soustavě.

Po zpracování sekundárních informací bude přistoupeno k vytvoření analytické části práce, která bude zpracována prostřednictvím dat primárních. Primární data budou získána z analytického šetření přítomnosti etiky a etických kodexů v rámci bankovníctví v České republice. Bude vytvořena analýza několika bankovních institucí působících na území České republiky. Banky pro analýzu budou vybrány podle jednoduchého pravidla a to tak, že bude zvoleno několik největších bankovních institucí působících na našem území z hlediska dosažených zisků. V těchto bankách bude identifikována přítomnost etiky a etických kodexů, které jsou využívány v každodenních aktivitách.

Na základě identifikace přítomnosti etiky bude proveden výběr vždy jednoho etického kodexu, nebo standardu uplatňování etiky v konkrétní bance. Volba kodexu či standardu, který bude předmětem dalšího šetření této práce bude uskutečněna tak, aby bylo možné odhalit odlišnosti mezi kodexy, ovšem samotný výběr dokumentu musí být proveden tak, aby předcházel diametrálně odlišnému zaměření jednotlivých dokumentů. Zvolené dokumenty budou předmětem dalšího šetření této práce a bude se jednat o komparaci na základě vytvoření jednotných kritérií. Kritéria, která budou strukturována, budou vycházet

z hlavních etických zásad, které jsou v úpravě České bankovní asociace. Z důvodů přehlednosti budou vytvořená kritéria rozčleněna do dvou kategorií pro zdůraznění případných odlišností.

Srovnávací analýza určí rozdíly mezi jednotlivými srovnávanými kodexy a bude sloužit jako podklad pro vytvoření syntetického vyhodnocení. V závěrečné části práce budou vytvořeny návrhy opatření a doporučení pro jednotlivé srovnávané dokumenty, která se budou opírat o zjištěné výsledky.

3 Teoretická východiska

3.1 Vymezení pojmu etika

Etika se nedá definovat jednou větou, existuje na ni nepřeberné množství názorů a pohledů, zasahuje do každodenního života každého z nás, organizací ve kterých působíme, prostředí, ve kterém se pohybujeme. Ovšem jen malé procento z nás si uvědomuje základní fakt. „*Etika je dnes relativně samostatná vědní disciplína filozofického charakteru, která zkoumá morálku*“ [1]. Etika obsahuje celou řadu pojmů, které tvoří její vlastní podstatu, jedním z nich je morálka. Vedle morálky se můžeme zahrnout pojmy jako spravedlnost, odpovědnost a svoboda. Morálka je vnímána bezprostředními rozhodnutími, zaujetím a postavením člověka v obtížných situacích. Morálku je možné ohraničit jako „soubor pravidel, hodnot, ale i postojů a přesvědčení, které ovlivňují a regulují lidské jednání“ [8]. Z historického hlediska lze morálkou chápat chování a jednání jednotlivce, který je schopen zachytit tradiční, běžné a ustálené návyky, ale také předstihnout a rozvíjet je a vymezit si nové rysy, jež mohou být přínosnější, kvalitnější a lidsky cennější. Podstatným měřítkem jsou mravní normy. Normy určují všeobecné zásady, které říkají, co se smí a co se nesmí. Tyto normy jsou založené převážně na určité závislosti dobra a zla, protože například špatné chování vyvolává negativní reakce, pocity viny, studu, naproti tomu chování ve shodě s mravní normou podněcuje hodnoty a vliv. Vyvolané reakce je možné chápat jako odměnu, nebo jako trest. Vedle morálních norem existují normy právní, ty se liší převážně v pochopení spravedlnosti. U právních norem jsou tresty vnímány jako takové zadosti učinění, tedy jako sociální sankce. Právo v morálním ohledu definuje základní lidské vztahy, oboustranné závazky a nejnižší úroveň slušného jednání. Zabezpečuje stabilitu společenských zájmů a konfliktů a je jistým kulturně-mravním systémem. [8].

Hodnoty mohou představovat vědomé či nevědomé standardy, které uznávají jedinci, nebo celé skupiny a představují cosi pro člověka tak významné, že není ochoten se jich za žádnou cenu vzdát. Ovšem je podstatné rozlišovat takové hodnoty, které s morálními hodnotami nemají co dočinění, ve stručnosti se jedná hlavně o hodnoty, jako jsou krása, jednoduchost nebo třeba inovace [3].

Do morálky se prolíná i politika a „týká se především zákonů a institucí, které mají uspořádat vzájemné lidské soužití“ [1]. Politická morálka kontroluje etiku orgánů a etiku úcty a celkovou prospěšnost politického vlivu. [1]. „Politika by měla usilovat o obecné dobro“ [1]. Leadeři politických stran touží po moci, kampaně realizované jednotlivými stranami jsou nástrojem získání moci a v současnosti je respektování politické morálky velmi zvučným a silným podnětem. Můžeme nacházet i různé spojitosti s enviromentální oblastí, což je jedna z původních věcí, kvůli které vznikla. Protože základy etiky stojí na formování kultury a kulturních hodnot, kdy lidé dali vzniknout synteticky vybudovanému světu a postavili tak mezi sebe rozporuplné hodnoty (kultura vs. příroda) a je nezbytné udržet naturální svět v symbióze a roste tak důležitost pečovat o enviromentální oblast. [1]. Etika nepředstavuje striktně vymezené cesty či pravidla, kterými by se měl jedinec řídit, pouze ukazuje směr, rozlišuje dobré a špatně hodnoty, nedá se označit jako samozřejmost a nadbytečnost. Je závislá na mentální vyspělosti každého jedince a uvědomění si hodnoty správnosti. Literatura uvádí dvě základní etické otázky: „Co je dobré?“ a „Co je spravedlivé?“ [1]. Dobrem lze vymezit chování korespondující s pravidly mravnosti, které vždy přináší určitou pravděpodobnost opaku. Naplňuje hodnotu humánního života, dává mu význam, ale také postihuje vraždy a násilí. V současnosti vnímání etiky podstatně ovlivňuje globalizace a preference jiných civilizačních hodnot různých jedinců. Tendence nového tisíciletí směřují k rozsáhlejšímu prosazování dobra v budoucnosti, uznávání rozdílných civilizačních charakteristik a snaha porozumět těmto rozdílnostem komplexně [1].

„Etika je věda, která zkoumá mravně relativní jednání, tj. projevuje se v ní především hodnotící aspekt, který člověku říká, oč má v životě usilovat a jak se má chovat k jiným lidem. Mravně relativní jednání je jednání, které v sobě zahrnuje odpovědnost a oprávněnost v bezproblémové vazbě na svobodu volby. Svobodná volba nám umožňuje dobrovolně spojit svůj život, tj. své smyslové a rozumové schopnosti s okolním světem“ [1]. Každý člověk je plně odpovědný za své počínání, vystupování vůči jiným subjektům a za užití environmentálních statků. V literatuře je rozlišována etika příznivá (pozitivní) a etika předepisující (normativní). Příznivá etika se zabývá problematikou toho, co existuje a předepisující řeší to, co by se mělo vyskytovat. [1].

3.1.1 Etika jako vědní disciplína

Etiku lze rozčlenit do několika částí, podle základních charakteristik, kterými se jednotlivé disciplíny zabývají. Jedná se zejména o etiku deskriptivní, normativní a metaetiku. Deskriptivní etika se zabývá deskripcí etických charakteristik daných společenských odvětví (národnost, vyspělost, společenská úroveň), také zabezpečuje aspekty ovlivňující názory a obecná pravidla v každé úrovni počínání a vystupování. Neboli co mohou obsahovat mravní hodnoty nebo jak může probíhat rozhodování. Normativní etiku lze popsat jako způsoby chování lidí a jejich života. Vymezuje oblasti lidského jednání stanovující elementy se vztahují na to, co má být, nikoliv to co je. Soustředí se na pravidla, zásady a východiska o morálce a jejich opodstatnění a zabývá se i vysvětlením. Metaetika analyzuje etické mínění a verdikty na základě jejich evidentní skladby. Smyslem je najít hlavní rysy diference od existence dalších etických rozměrů. Za zmínku stojí rovněž etika aplikovaná, která reflektuje praktické aplikace a využití etiky v nejrůznějších oblastech života či podnikání [8].

Nicméně nelze opomínat ani takové oblasti etiky, kterými je například marketingové počínání některých firem. Protože etika se do této oblasti bezesporu prolíná a vyžaduje sociální závazek celé firmy, může se v konečné fázi stát součástí firemní kultury. Vzdělávání zaměstnanců v podobě seminářů a školení usilují o to, aby si zaměstnanci zakódoval fungování etiky a etických kodexů do svých každodenních činností [5].

3.1.2 Etický kodex

Zhruba před třiceti lety se vedly časté bouřlivé debaty o mravním stanovisku společností a následně některé společnosti inovovali svá stanoviska a jiné publikovali stanoviska pokrokovější. Publikované písemnosti „*patří do některé ze tří kategorií: firemní kréda, etické kodexy a deklaráce hodnot*“ [1].

Jednotlivé kategorie představují určité etické projevy organizací. Z institucionálního pohledu se jedná především o tvorbu dobrého jména, příznivý postoj vůči veřejnému publiku a etické problematice je věnována větší péče než v minulosti. Podniky implementují do podnikové kultury prosazování etiky a prezentují etiku jako vodítko při řešení nejrůznějších situací. [1].

Prohlášení o důležitosti definuje podnikový význam demonstrující preferenci jakosti produktů, ochranu spotřebitelů a také pracovní úlohy. Zakládá se na cílech a zaměření organizace, nahlížení na etické záležitosti, ale i na manažerské aktivity. V případě, že se jedná o fakta zveřejňovaná všem, je vhodné je prosazovat v interním prostředí instituce. Podnikový postoj definuje ručení firmy, obsahuje pár oddílů, které vymezují postavení firmy, ke všem zúčastněným subjektům. Z podnikového postoje se dají vyčíst představy společnosti, úroveň jejího vývojového stádia a její solidarita. Dalším druhem z projevů jsou etické kodexy, které zahrnují podrobnější etická stanoviska. Kodexy mohou být méně či více podrobné, některé se vtěsňují na standardní formát A4, další mají podobu rozsáhlé publikace. Akceptace a uplatňování etických kodexů se ve firmách stává velice oblíbenou záležitostí. V minulém století se uplatňování kodexů pohybovalo lehce nad deseti procenty, dnes existuje pouze minimum společností, které jej nevyužívají. Nutno podotknout, že ty firmy, které etické kodexy neuplatňují, jsou vesměs malého rozsahu.

Působnost etických kodexů

„Empirická analýza ukázala, že nejčastěji řešeným problémem v kodexech ze 70. let je střet zájmu (více než 60 procent kodexů řeší tento problém explicitně). Dále jsou to: dodržování zákonů, příspěvky politickým stranám, přijímání darů a zneužívání informací“ [1].

V tomto období byl brán zřetel převážně na metody vytvoření a realizaci kodexů a utváření atmosféry pro eliminaci nemorálního chování. Kodexy fungovaly na účinných tezích:

„Organizace má být dobrým a spolehlivým občanem“

„Je nutno vystříhat se všeho nezákonného nebo nesprávného, co by mohlo poškodit organizaci“

„Je třeba chovat se dobře vůči zákazníkovi“

Uvedené teze etických kodexů evidují podobnost s marketingovými nástroji. Převážná část kodexů je na bázi normativu a skutečná etická úloha lehce pokulhává. Převaha marketingu je zjevná v oblastech spotřebitelského kontaktu, v souvislosti s dodavatelskými a konkurenčními subjekty. Řada rozborů tvorby etických kodexů došla do fáze návrhů zlepšování kodexů. Závaznost dokonalého kodexu spočívá v propojení pracovníků interně i externě, dostatečným vymezení, schopností penalizovat a v opakované kontrole[1].

Všechny etické kodexy mají svá pro a proti. Je na každé organizaci, jak si vymezí kodex, který bude uplatňovat, vůči komu ho bude uplatňovat a v jakém rozsahu bude jeho platnost. Obecné přínosy etických kodexů:

- vedení podniku pomáhá orientovat zaměstnance, posilovat podnikové klima
- zdokonaluje pověst společnosti na trhu
- mají defenzivní účinky při osóčení z nemorálního chování, nebo nezákonných praktik a projevuje se úsilí firmy dodržování norem a mravního řádu
- zabezpečuje věrnost pracovníků, růst sebevědomí pramenící z možnosti pracovat v určitém podniku a jednodušší získání a příliv nové kvalifikované pracovní síly
- přispívá k uspořádání žádoucí firemní atmosféry
- prostředek pro určení plánů a vizí firmy a umožňuje jejich realizaci
- pomáhá respektovat vztahy nadřízenosti a podřízenosti
- zajišťuje vyšší produktivitu podniku

Základní nedostatky, které kodexy přináší:

- nevýhody uplatňování etických kodexů pramení v negativním hodnocení
- mohou působit jako klišé a příjemné projevy
- někdy je kodex příliš obecný a opomíjí zásadní charakteristiky působnosti firmy v odvětví
- kodex bez odpovídající penalizace postrádá význam
- význam jednání subjektů na jednotlivých hierarchických stupních organizace je předurčován individuálním vývojem a respektování hodnot od narození, nikoliv písemnými nařízením, existují názory, že kodexy limitují zastávání morálních názorů

Všechny podniky by měli pravidelně kontrolovat a upravovat působení etického, kontrolovat konkurenční počínání a odpovídat na toto počínání. Je důležité zpřístupnit kodexy veřejnosti a všem participujícím se subjektům, aby etický kodex nebyl pouze limitující normou, ale skutečně postihoval etiku. Etický kodex, aby byl vůbec etickým kodexem, musí odpovídat zaměření organizace a oboru působení. Není přínosné řídit se kodexem, který prakticky vůbec nesouvisí s činnostmi podniku, je potřeba jít do hloubky a zahrnout činnosti, kterých se etická úloha skutečně dotýká.

K tomu, aby etický kodex motivoval, měl by definovat penalizace za nedodržování. Firma by se měla hlásit k jeho používání a propagovat prioritní etické zásady. Užívání neveřejných kodexů budí dojem nekorektní oddanosti k etice a zdánlivě naznačuje nekalé praktiky a zatajování. Někdy je dobré nahlédnout do kodexů největších rivalů či úspěšných společností a vzít si ponaučení pro korekturu vlastních kodexů. Etický kodex představuje základní podnět sjednocení etiky a fungování podniku. Abychom mohli předpokládat korektní použití kodexu, musí ho všichni zaměstnanci pochopit a identifikovali se v něm, od jednotlivců je plnění potřeba vyžadovat a kontrolovat je a teprve poté se dá předpokládat příznivý vliv interního i externího jednání [1].

3.2 Etika v podnikání

V minulosti panovali názory, že etika je neslučitelná s podnikatelskou činností, protože podnikatelská činnost má ziskový motiv, což rozhodně etické není. Ale postupem času se toto stanovisko otočilo a zahraniční společnosti pochopili, že podnikat v souladu s etikou je užitečné. Protože obě oblasti usilují o stejnou věc, ale jdou jinou cestou. Podnikatelské aktivity se zabývají např. řídicími a technickými činnostmi a prakticky vždy mají tyto činnosti složky etiky. V etice nejde pouze o záporné hodnocení podnikatelských aktivit, tím že převládal negativní názor o výnosových cílech, došlo k tvorbě reálných výzkumů předpisů a norem. Tím se etika posunula do nových rozměrů a odstartovala doba eliminace prvotního názoru [2].

Etika v podnikatelských činnostech vychází z respektování hlavního významu, který se dá shrnout jako podvody, zlodějna, zabití, naléhání, klamání, různé tělesné či duševní represe. „*Naopak, základem pro podnikatelskou etiku jsou poctivost a spravedlnost*“ [10].

Poctivost můžeme z obecného pohledu označit jako vyjadřování pravdy, ale nikoli jako pravdy stoprocentní jako v soudnictví, protože v podnikání jde zejména o sdělování pravdy částečné či nekompletní, protože to situace málokdy dovoluje. Podnikatel nemůže sdělit zákazníkovi skutečné náklady na výrobu určitého produktu, nebo sdělit konkurentovi svou strategii, tím by akorát tak dosáhl negativních účinků vůči svému byznysu. Ale v perspektivním horizontu by se s klientem měl budovat důvěryhodný vztah, což lež značně vylučuje. Spravedlnost stojí na základech jednotného jednání, to však neplatí vždy a dá se říci, že spravedlivé jednání platí v situacích, které mají striktně určené předpisy a

způsob jednání. Mělo by být respektováno spravedlivé jednání v rámci uzavírání kontraktů a jednotliví účastníci daného kontraktu by měli respektovat etickou stránku, která je součástí uzavíraného kontraktu. Pokud se společnost rozhodne k dodržování etických zásad spravedlivého podnikání, neměla by si klást příliš velké cíle, které s sebou přináší příliš velká očekávání, což může skončit prodělkem nebo zklamáním z nezdaru a vylučuje se tím celková etická podstata. Proto etika usiluje o plnění reálných perspektivních cílů, a aby v případě nezdaru šlo o vysvětlitelné a akceptovatelné příčiny [10].

Tvrzení, že opomíjení etického pohledu v ekonomickém počínání nepřináší adekvátní výsledky, je jakýmsi výkřikem do tmy, protože opak je pravdou. Ekonomické uvažování a rozhodování dokáže vysvětlit řadu problémů využitím racionálního uvažování. Důkazem jistého opomenutí etiky může být motivace a jednání lidí, protože adekvátní motivační techniky silně ovlivňují jednání motivovaného subjektu a využití etiky jde v některých případech stranou. Nelze vyloučit, že profitující ekonomická stránka není limitována etikou, ale je možné, že při využití většího důrazu a zahrnutím konkrétních etických projevů, které ovlivňují lidské počínání, by mohla být ekonomická stránka efektivnější a rovněž by posílila zisková stránka. Na druhou stranu hovoříme o vědách, které jsou samostatně velmi důležité a ve společnosti uznávané, ale bez vzájemné součinnosti a propojení je jejich rozvoj a implementace obtížnější. Je proto žádoucí pracovat na jejich rozvoji a možnosti integrovat jednu vědu do druhé a naopak [9].

Podniky, jež přistoupí ke standardizovaným formám dodržování etiky, formulují vnitropodnikové systémy, které se soustředí na odbourávání disharmonie v řízení, promítají etiku do každodenních aktivit všech zaměstnanců. Tuto aktivitu můžeme pojmenovat jako aplikaci etických pravidel, zejména kodexů, do standardizovaných podnikových norem, zákonů a ustanovení pro řešení problémů. Jiné podniky se drží názoru, že užívání etických kodexů jako standardizovaných norem není efektivní, ale preferují užívání firemní kultury. A firemní kulturou se v tomto slova smyslu míní charakteristické rysy společnosti, v podstatě image, zvyklosti a smýšlení, což je respektováno zaměstnanci i celou společností. Kodexy hrají v etice poměrně významnou úlohu, někdy se setkáváme s kodexy, které se vztahují k určité aktivitě, ale existují i kodexy nezávislé. Kodexy mají obvykle úzkou souvislost se zákony, protože zákony jsou nutné pro fungování kulturního státu a navazují, nebo doplňují oblasti, kde nejsou zákony

nutně potřebné. Subjekty, které by se měli kodexy řídit, se zpravidla řídí patřičnými zákony a to dovoluje vzniku jednotlivým předpisům pro určité skupiny subjektů, ať už podnikatelské či nepodnikatelské. Můžeme si definovat několik oblastí, kde se etické kodexy uplatňují. Největší důraz je kladen na odborná společenství, která musí disponovat povolením k činnosti od kompetentního orgánu, členové musí projít odbornými zkouškami. Pokud společenství zveřejní písemnost o jistých pravidlech, musí všichni členové tato pravidla dodržovat [10].

„Mezi pravidly postihujícími činnost hospodářských sdružení mají specifickou úlohu tři kodexy vydané Mezinárodní obchodní komorou. Ve sféře etiky podnikání mezi její dokumenty patří mezinárodní kodexy pravidel etiky v prodejní činnosti z roku 1973, v reklamě původně z roku 1937 naposledy upravené v roce 1986 a v přímém marketingu.“
[10].

Mnohdy obsahem kodexů bývá mix odborných, faktických a mravních instrukcí, jejichž smyslem je vytvořit realizovatelné normy. Nejvýznamnější odlišnosti bychom mohli nalézt v rozsahu kodexů, uplatnitelnosti a aplikovatelnosti. Tak jako žádný zákon není bez skulinky, kterou lze obejít, či hledat jiný význam, tak i kodexy mají svá slabá místa a tím nejvýraznějším je obecná platnost, samotná náplň etiky je mnohdy opravdu malá a pakliže neexistuje způsob nedobrovolného dodržování, spadá pouze do skupiny projevu vůle. Ale fakultativní kodexy, kterých je mnohem více, jsou v řadě případů snáze respektovány a jedinci se jím snáze podvolují. Nucené dodržování etických principů je notně nebezpečné, neboť vylučuje samotnou podstatu. Některé společnosti si sami prostřednictvím kodexů určují svůj řád, takový co danou společnost nejlépe uspokojuje. Taktéž je třeba vzít v úvahu, že působení kodexu se odvíjí od počtu obeznámených jedinců. Mezi pozitivní stránky kodexů bychom mohli řadit fakt, že jedinec, který by se kodexem nechal vést, ví co očekávat. Zároveň udávají jakási vodítka pro jednání a možnosti v určitém jednání. Význam a množství kodexů se stále více rozrůstá v různých oborech obchodování a nejsilnější podnět patrně pro všechny činnosti není možné ohraničit specializovaným oborem, ale některé aktivity potřebují více, potřebují respektovat všeobecné etické přístupy a normy. Efektivita etických kodexů vychází z reálného přijetí a využití systému, který přiměje jedince respektu. Ve skutečnosti by kodex neměl působit dojmem, že hájí zájmy instituce bez zájmů její klientely. Význam mají pouze ty kodexy, jenž mohou přimět jedince k respektování. Pokud však budou fungovat jako krycí štít a daný subjekt bude

jednat jako by kodex vůbec neexistovat, pouze podvádí společnost. A na druhou stranu, pokud kodex dodržuje pouze část subjektů a ne všichni, kteří by měli, výsledkem bude tak maximálně hospodářská ztráta a satirické zklamání. Proto je podstatné vymezit si účinnost kodexů, zda by měli platit pro kohokoliv či pouze omezeně [10].

3.3 Bankovníctví

S bankovníctvím se mnoho z nás setkává každý den, ať už si to více či méně uvědomujeme. Může jít o platební transakce při běžných nákupech, k tomu potřebujeme peníze, při cestování za hranice státu, k tomu potřebujeme cizí měnu, kterou směňuje Česká národní banka, a prostřednictvím obchodních bank se dostávají prostředky k občanům státu. Odvětví bankovníctví vzniklo už v období okolo pátého tisíciletí př. n. l. a s postupným vývojem obchodování se vyvíjelo i bankovníctví. Označení banka má kořeny v italském jazyce. „*Italský výraz il banco znamená doslova lavice, resp. stůl, a ten byl místem, na kterém byly prováděny operace s penězi*“ [4]. Prostředník, který pracoval s penězi (ověřoval jejich správnost, čistotu a váhu) u zmíněného stolu, se nazýval bankéř. Postupem času se práce s penězi přemístila z venkovních trhů do kamenných budov a začaly se objevovat další instrumenty platebního styku zejména listiny, které opravňovali držitele k převzetí patřičného množství peněz. K tomu, aby banka mohla vůbec provádět svou činnost, jsou nezbytně nutné peníze. Pro populaci mají významnou úlohu a zastávají tradiční funkce. 3 „*Nejstarší funkcí peněz je zprostředkování směny. Tato funkce je pak provázena funkcí uchování hodnoty*“ [4].

Za peníze se dá považovat vše, co jsou účastníci směny ochotni přijmout. Přední úlohy tvorby peněz z pohledu vývoje sehrávali a i dnes, i když stále menší než v minulosti, sehrávají zlato, stříbro a různé kombinace drahých kovů, které jsou základem pro ražbu mincí. V souvislosti s výrobou mincí se začaly vyrábět bankovky neboli papírové peníze. První náznak papírových peněz pochází z listin, které vystavoval klenotník, a dalo se za ni nakupovat zboží a mince uschované u klenotníka si kupující strana následně vyzvedla. S rostoucím významem platidla se do pozice hlavního a jediného subjektu, který může vydávat peníze, dostává stát. „*Pro státem emitované peníze se používá pojem zákonné platidlo*“ [č]. Zároveň vzniká všem obyvatelům daného státu závazek akceptovat peníze jako jediné možné platidlo a stát je akceptuje pro taxativní účely. Současná národní

hospodářství pracují z velké části s bezhotovostní formou peněz, ty do oběhu vpouští komerční banky prostřednictvím půjček občanů a nehotovostní podobu mají i konta a účastnické podíly. Tyto peníze v této formě vydávají banky prostřednictvím vkladů a půjček [4].

Účinnost bankovních institucí v Česku a jejich existence se datuje do první poloviny devatenáctého století. „*Bankovní sektor byl ovlivněn zvláště burzovním krachem v roce 1873, který výrazně dopadl na burzu ve Vídni a díky velmi těsnému propojení habsburské monarchie s centrem Čech se okamžitě projevil také na pražském peněžním a kapitálovém trhu*“ [7]. V porovnání s okolními zeměmi se bankovníctví v Čechách nerozvíjelo příliš extrémní rychlostí, spíše celý rozvoj poměrně zaostával. To se změnilo až s příchodem dvacátých let, kdy se bankovní sektor ustálil. V tomto období (1926) byla zřízena první centrální banka a měla na starosti emisi peněz a zachování stabilního měnového kurzu [7].

3.3.1 Centrální banka

Český bankovní systém je tvořen centrální bankou (vykonává státem delegované činnosti) a bankami obchodními (provádějící svou činnost v rámci země). Centrální banka zaujímá přední pozici v celém bankovním systému a může být založena jako vlastní instituce, nebo může být činnost centrální banky svěřena do rukou již fungujícího orgánu. Primárně rozhodujícím faktorem v institucionálním zřízení centrální banky je naplňování vymezených úkolů, které odráží měnovou politiku státu a samostatnost bez nutných vládních intervencí. „*V České republice je centrální bankou Česká národní banka (ČNB), která vznikla 1. ledna 1993 po zániku společného československého státu rozdělením Státní banky československé*“ [4]. Česká národní banka má kontrolovat finanční trh, vrcholný orgán managementu tvoří bankovní rada v čele s guvernérem. Další pozice obsazují dva viceguvernéři a čtyři příslušníci rady banky. Pravomoc dosadit člena do bankovní rady má prezident jmenováním [4].

Hlavní oblasti činnosti centrální banky

Emise peněz – funkce zabezpečuje dostatek peněžních prostředků v oběhu. Centrální banky nese odpovědnost proti zfalšování papírových peněz, určuje platnost peněz, ochranné elementy, podobu bankovek. Množství peněz v oběhu zvyšuje nákupem vládních

cenných papírů a naopak prodejem množství peněz v oběhu snižuje. V rámci této funkce definuje postihy plynoucí z odhalení falšování peněz, které se pohybují v rovinách deliktu až po trestný čin. Rovněž vymezuje možnosti přijímání samostatných kategorií platidel. Vedle standardních mincí užívaných k obchodování emituje centrální banka i mince pamětní.

Realizace monetární politiky – v rámci monetární politiky jde o jasně vymezený cíl, který má zajistit cenovou rovnováhu, minimalizovat kolísající inflační výkyvy, popřípadě snaha o zvládnutí zpomalení prudkého cenového růstu. Pro zabezpečení tohoto cíle musí centrální banka disponovat samostatností a musí být schopna regulace pomocí měnově-politických instrumentů bez zásahů vlády, protože politické strany často usilují o zasahování do činnosti centrální banky (převážně v období předvolebních kampaní). Nástroji jsou například operace na volném trhu (již zmíněný nákup/prodej státních cenných papírů), povinné minimální rezervy (2% celkových likvidních prostředků, kterými musí disponovat každá banka) a dále také diskontní sazba (sazba, za kterou ČNB poskytuje úvěry obchodním bankám).

Banka bank – označuje se jako banka bank z podtextu vedení účtu komerčních bank u centrální banky, spravuje jejich depozita a umožňuje jim využít půjčky. Reguluje množství špatných papírových bankovek a mincí. Spravuje vklady povinných minimálních rezerv, které povinně odvádějí komerční banky.

Banka státu – to, že centrální banka funguje, jako banka státu znamená, že obhospodařuje aktiva a pasiva bilance státního rozpočtu, spravuje i konta různých orgánů státu, ale má výhradně zakázáno umožnit půjčky státním orgánům v souvislosti se státním rozpočtem.

Správa měnových rezerv – je důležitá úloha pro udržení finanční stability státu na základě devizových zdrojů a zdrojů zlata umožňující monetární a komoditní obchodování. Využití je v případech kdy banka potřebuje korigovat měnový kurz.

Regulace a dohled – regulační aktivita nespadá do standardních funkcí centrálních bank, ale v České republice Česká národní banka má na starosti tuto aktivitu.

Další činnosti – mezi takzvané ostatní činnost centrální banky spadá kontrola institucí, jejichž předmětem činnosti jsou měnové transakce a mezinárodní peněžní kontrakty. Centrální banka určuje, kdo obdrží oprávnění realizaci dalších způsobů provádění plateb a následnou kontrolu dodržování oprávnění [4].

Centrální banka využívá přímých a nepřímých nástrojů, jež spadají do měnové politiky. Mezi nepřímé nástroje spadá obchodování se státními cennými papíry, kdy pořízením rostou zásoby peněžních prostředků a jejich prodejem zásoby klesají. Tento typ obchodů se nazývá operace na volném trhu a přísluší do kategorie nejvíce flexibilních a podstatných instrumentů. Druhým taktéž velmi podstatným instrumentem je, že Česká národní banka odkupuje od komerčních bank nesplacené cenné papíry před splatností a poskytuje úvěry a zároveň ceny cenných papírů a úvěrů ovlivňují hodnotu a velikost půjček a zároveň ovlivňují hodnotu, za kterou jsou půjčky nabízeny domácnostem. Do kategorie nepřímých nástrojů ještě patří úložky komerčních bank na účtu centrální banky. S těmito prostředky není nikterak manipulováno, ale jsou zde pouze uloženy, případně je připisován nepatrný úrokový zisk a komerční banky mají ze zákona závazek odvádět stanovenou procentuelní sumu. Do přímých instrumentů je možné zařadit různorodé návrhy, apely, ujednání, omezení, nařízení at' už se jedná o standardní či méně časté bankovní aktivity. Tento typ instrumentů je svou povahou spíše pomocný, než direktivní [13].

3.3.2 Obchodní banky

Druhým stupněm v bankovní soustavě jsou banky obchodní, také často nazývané komerční banky. Smyslem existence obchodních bank a hlavní činnost je v obecné rovině přijímání peněžních prostředků a poskytování úvěrů. To zajišťuje fungování hospodářství státu a krátkodobé nevázané prostředky jsou zúročovány. S pohledem do dějin původu bankovníctví předchýly banky obchodní svým vznikem banky centrální. Úplně první krůčky a činnosti připomínající finanční transakce nesahali svým rozsahem téměř nikam, šlo o skutečně banální úkony, především půjčky. „Základní klasifikace finančních institucí, která se objevuje ve všech učebnicích financí, je klasifikace na finanční instituce depozitní a nedepozitní“ [7]. Rozdělení vychází z udělení licenčního povolení podnikání v oblasti depozitních operací. Do organizací tohoto typu spadají například organizace spořitelní, bankovní a úvěrová sdružení. Charakteristickým rysem těchto zařízení jsou minimální diferenciatní znaky, protože poskytují prakticky totožné služby. Nepochybně existují jisté odlišnosti, ale skutečně minimální. V tomto oboru je složitý jakýkoliv inovační pokrok a minimalizují se odlišnosti bank a spořitelny, i přesto, že se spořitelny orientují na malé

zákazníky a jejich vklady a v minulosti bylo zřizováno rozlehlé filiálkové pokrytí. Spořitelny a banky v minulosti byly prostředníky úvěrů, avšak úvěry od bank byly určené podnikatelům, úvěry od spořitelen byly pro občany (hypotéky – ručení nemovitostí). Nedepozitní zařízení dnes již nelze označit tímto způsobem, protože vlivem pokroku a dobového vývoje se různí převážně hlavní činností a zaměřením a podrobnější specializací. „*Tato skupina finančních institucí představuje velice různorodou skupinu subjektů, ke kterým patří pojišťovny, obchodníci s cennými papíry, investiční banky, investiční společnosti a fondy, penzijní fondy, leasingové a faktoringové společnosti, směnárny, zastavárny, atd.*“ [7].

Dnes se obchodní banky označují mnohem výstižněji jako banky specializované a banky univerzální. Univerzální banky jsou na českém trhu v převaze, a toto označení, nebo pojmenování definuje portfolio, které nabízejí současným a potenciálním klientům. Nabízejí široký okruh produktů a služeb. Specializované banky, těch je podstatně méně, orientují svou činnost obvykle na jeden produkt. Zřídka se zaměřují na více produktů, a pakliže ano, jsou to produkty, které spolu velmi úzce souvisí a někdy je lze kombinovat. Specializované banky jsou například stavební spořitelny, hypoteční banky atd. V podstatě se jako specializované banky dají označit dceřiné společnosti univerzálních bank, které působí na našem území [16].

Banky v bankovním sektoru mají úlohu spojovací a operační. Význam hlavních úloh spočívá v kumulaci prostředků a jejich přeměna ve výnosnější prostředky. K tomu, aby byla přeměna uskutečněna, musí existovat místo realizace a subjekt realizace, tedy trh peněžní orgán [7].

Literatura uvádí rozčlenění jednotlivých oblastí bankovního podnikání podle typu operace a podle toho jaký cíl je potřeba uspokojit. V drtivé většině případů se jedná o půjčky peněžité, ale existují i varianty, jež jsou podmíněny zvláštními pravidly. „*Z hlediska forem financování se nejčastěji hovoří o kontokorentním úvěru (úvěr je poskytován na běžném účtu tak, že účet může přejít do debetu; jeho přípustná výše je určena tzv. úvěrovým rámcem), eskontním úvěru (úvěr je poskytován prostřednictvím odkupu směnky), hypotečním úvěru (úvěry zajištěné zástavním právem na nemovitost) a spotřebním úvěru (poskytuje se soukromým osobám a domácnostem ke krytí spotřebních výdajů)*“ [11]. Zástavní právo má fungovat jako prostředek snížení nebezpečí nesplacení úvěru, banka se

však nestává vlastníkem zastavené věci, jedná se čistě o jakýsi druh pojistky vůči klientovi. Zastavené mohou být jak nemovitosti, tak movité věci, ale taktéž cenné papíry majetkového či dlužnického charakteru. „Z bankovních produktů u nás v současnosti jednoznačně dominují a rozhodující roli v ekonomice bank hrají úvěrové produkty“ [11]. Kromě toho asi stejně časté a neméně podstatné operace tvoří skupina depozitních činností, jež zahrnuje operace příjmové, emisní a do jisté míry specifické. Příjmové činnosti jsou charakteristické řadou specifických aspektů, ať už jde o vklady, které lze okamžitě vypovědět, či vklady, jež jsou vypověditelné za určitý časový interval. Rovněž může jít o cenné papíry dlužnického charakteru emitované bankou a i v tomto případě je různě dlouhá likvidita, způsob prodeje, změna vlastnických práv apod. „Z platebně zúčtovacích bankovních produktů má největší význam platební styk prováděný prostřednictvím hotových peněz nebo bezhotovostních převodů“ [11]. Samotná transakce je realizována na základě bankovního konta a přesunu bankovních příkazů mezi jednotlivými bankovními institucemi, které mají vedené konto u centrální banky. K tomu, aby mohla být transakce uskutečněna, se využívá mnoha instrumentů [11].

3.3.3 Regulace a samoregulace bank

Při práci jednotlivých bank jsou evidentní vyšší požadavky na opatrnost podnikání, protože banka pracuje s peněžními prostředky, které představují zboží, nebo také můžeme říci, že peněžní prostředky jsou de facto hlavním předmětem podnikání bank. V bankovníctví dochází opačným zájmům, protože obě strany, jak banka, tak klient chtějí z transakce profitovat. Pro klienta jsou to nerizikově uložené prostředky, které jsou co nejvíce úročeny a pro banku pak úsilí co nejnáze prostředky od klientů získat. A protože čas od času mohou každou banku postihnout komplikace či insolvence, jež ve velké míře inklinují k odlivu klientů, je podstatné dodržovat určité regulační pravidla a zásady. Z důvodu řádného fungování činnosti bankovních institucí a minimalizace vzniku zmíněných komplikací fungují řídicí instrumenty a činnost samořízení. Principiální důvody existence bankovní regulace jsou následující: obhospodařování cizího kapitálu, bankrot bankovní instituce je významnějšího rozsahu než bankrot firmy, dále je nutné zabezpečit potřebný a trvalý fungování finančních transakcí a klíčová základna nemá přesné informace o interním hospodaření instituce obhospodařující jejich prostředky. Obecně je bankovní

dohled realizován ústředními bankami nebo kolektivně s oprávněnými orgány k této činnosti. Činnost dohledu se dá vysvětlit, jako respektování a akceptace stanovených norem a při nedodržení jsou stanoveny penalizace. Pro správný chod finančních trhů jsou řízení a dozor nezbytné činnosti. Dohled může být realizován bezprostředně v dané instituci, kdy se odhalují nedostatky přímo v prostorách instituce, a nařizuje se náprava daného ústavu, anebo může být provádění zprostředkovaně prostřednictvím poskytnutých informací a formulářů. První metoda skýtá nedostatky zejména ve vysokých požadavcích na profesionalitu dozorujících osob a jedná se o dražší způsob. Druhý způsob je komplikovanější, protože nedokáže zajistit požadovanou včasnost a kompletnost údajů avšak je méně nákladným způsobem. „Cílem dohledu není zabránit kolapsu každého jednotlivého finančního subjektu a nahrazovat funkci policie či jiných orgánů činných v trestním řízení. Dohled stanoví rámec pro obezřetné podnikání a kontroluje jeho dodržování“ [16]. Od počátku existence regulační a dozorcí činnosti nad bankami byla tato činnost orientována spíše do sféry eliminace ústředního jednosměrného vedení došlo k rozpadu jednoúrovňové soustavy a vznikla dvouúrovňová soustava, vznikají nové možnosti pro činitele, jež mají zájem participovat se na bankovním podnikání (na základě udělení licence) a jsou ochotni respektovat normy ČNB. S progresivním vývojem roste účinnost dohledu a tím pádem dochází i k četnějším odejmutí licenčního povolení těm subjektům, které nepodnikají v souladu s udělenou licencí. Počátkem dvacátého století bylo celé odvětví bankovníctví postiženo významnými potíži pramenící zejména v nedostatečné platební schopnosti dlužníků, neodborní zaměstnanci bank a nedostatečně efektivní bankovní dohled. Ke zlepšení situace dochází pouze zkvalitněním bankovních zákonů, zvýšením počtu činitelů v bankovníctví, kteří ovšem nejsou dostatečně kvalifikovanými subjekty pro řízení banky. Záporný rys rovněž představovala špatná očekávání odvětví při přechodu bankovních ústavů do soukromého vlastnictví a nekalé aktivity při čerpání půjček soukromými společnostmi [16].

S příchodem jednadvacátého století jsou již čitelné tendence vytvoření jednotných pravidel řízení a kontroly bankovních subjektů, soulad pravidel s pravidly evropského společenství ještě před samotným vstupem ČR do tohoto společenství. Hovoříme o době, kdy byl realizován odkup předních komerčních bankovních ústavů soukromými subjekty. Odvětví stálo a upevnilo svou pozici a dochází k nárůstu konkurenčního tlaku, převážně pak ze zahraničí a to pozitivně ovlivňuje kvalitu bankovníctví v Čechách. Jelikož je finanční sféra

velmi choulostivá, potřeba kvalitního fungování regulační a dozorčí činnosti je více než významná a nedá se předpokládat, že by ztratila na důležitosti, spíše naopak. Právě počátkem jednadvacátého století si jako prioritní cíl stanovila bankovní regulace a dohled sjednotit používané předpisy v tuzemsku s předpisy evropských států. „*Jednalo se zejména o novelu zákona o ČNB platnou od 1.1.2001 a další úpravy č.468 a č.127 z roku 2002, novelu zákona o bankách platnou od 1.5.2002 řešící soulad s právem Evropské unie, upravuje licenční řízení, konsolidovaný základ bankovního dohledu, vedení centrálního registru úvěrů apod*“ [16].

Stabilizaci bankovního obrovskou měrou přispělo rozsáhlejší pojištění vkladů na dvacet pět tisíc euro, maximálně však do výše devadesáti procent. Intenzivnější opatření zaznamenala i odvětví rizika a způsob eliminace interních struktur v individuálních bankách. Růst bezpečnostních opatření lze zaznamenat v dozoru přímo v konkrétním ústavu a legalizaci výnosů z trestné činnosti a rovněž zahrnuje vyšší nároky na odbornost vykonavatelů kontroly. V naší zemi existuje centrální registr úvěrů, který funguje v rámci dohledu nad finančním trhem a jsou v něm shromažďovány údaje o právnických a fyzických podnikajících subjektech. Obsahuje data o veškerých půjčkách subjektů, jejich dlužnické účty přesahující stanovené meze, předschválené půjčky a nevyužité možnosti půjček. Obchodní banky zaujímají jiná stanoviska ve srovnání s ostatními podnikatelskými subjekty. Protože banka spravuje peníze a peníze jsou zároveň jediným instrumentem, se kterým realizuje obchody, a současně představují prioritní zájem klientů, je nezbytně nutné poskytnout zákazníkům jistotu, že jsou jejich prostředky bezpečně uschované, přinášejí výnosy a instituce je dostatečně likvidní. Pokud jistota a stabilita banky začne v očích zákazníků pokulhávat, nastává panická situace a každý se snaží dostat své prostředky z této banky a to výrazně omezuje její likviditu a situace může být velmi alarmující. Smyslem státní regulace je minimalizace nebezpečí bankovní činnosti na akceptovatelnou úroveň. Regulací se tedy rozumí jisté limity, které pro banku znamenají zajištění likvidity a bezpečného obchodování. Nicméně míra rizika bankovní činnosti bude přítomna vždy, protože nelze zcela eliminovat např. personální pochybení [4].

Podmínky pro fungování bankovní regulace stanovuje centrální banka a definuje soubor zásad pro regulaci obchodních bank. Za prvé definuje základní předpoklady pro obdržení oprávnění k vykonávání činnosti. Uchazeč je povinen předložit dostatečný vstupní kapitál, původ prostředků, právní formu podnikání, protože bankou může být pouze akciová

společnost. Hodnotí se subjekty, které budou v managementu banky, zejména jejich odbornost, praxe, spolehlivost, schopnosti plánování a realizace plánů a dosahování cílů. Je tedy patrné, že subjekt, který podává žádost, ví, jakou aktivitu bude provozovat, má potenciální zákazníky a má pro tuto aktivitu potřebné zázemí a adekvátní lidské zdroje.

Druhým pravidlem je opatrnost, tzn. banka je povinna respektovat pravidla zákona o bankách, aby se v zájmu svých klientů vyhýbala ztrátovým či málo výnosným transakcím a zároveň uložené prostředky zůstaly bez rizika. Rizika plynou z poskytovaných půjček, kdy dlužník nedostojí svým závazkům, nebo rizika přináší trh, z pohledu nepříznivého vývoje cenové stability, nebo snížení hodnoty nakoupených cenných papírů či špatný vývoj hospodářského cyklu země. Dále je pak potřeba kontrolovat platební schopnost a také z dlouhodobého hlediska řešit neoblíbené produkty ze strany klientů. Třetím pro každou banku závazným pravidlem je seznámit klienta s veškerými náležitostmi vztahující se k realizované transakci. Ať už jde o smluvní náležitosti, propagační materiály, letáky apod. Čtvrté pravidlo, kterým zákon stanovuje povinnost prevence šíření klientských dat, aby nebyli klienti poškozováni a data o nich nebyla poskytována jiným institucím bez jejich souhlasu, aby se předešlo nepovoleným únikům citlivých dat, velmi četně se této ochraně říká bankovní tajemství. „*Bankovním tajemstvím se rozumí ochrana všech údajů o klientovi a jeho obchodních vztazích s bankou před jinými osobami*“ [4]. Ovšem existují situace, kdy zákon umožňuje poskytovat klientská data bez povolení klienta, k tomuto účelu jsou vytvořeny rejstříky o klientech. „*K výměně informací o klientech slouží rovněž informační databáze České národní banky – Centrální registr úvěrů*“ [4]. Používají se pro ověření kvality klienta, nebo v souvislosti s trestnou činností. Pátým pravidlem v řadě dohledu centrální banka kontroluje obchodní banky buďto zprostředkovaně zasíláním dokumentů s ucelenými daty anebo bezprostředně přímo v prostředí obchodní banky, kde kontroluje spisy všech druhů. Pokud centrální banka vyčte z dokumentů určitá pochybení, má několik možností: nařídí sjednat nápravu, může sankcionovat instituci, pošle do banky subjekt, který sjedná nápravu a v extrémní situaci může dojít k odebrání povolení provozování činnosti banky. A šestým pravidlem se banka řídí, pokud zaznamená jakékoliv tendence nasvědčující nekalé činnosti a tendence k podvodům musí přistoupit ke zjištění totožnosti klienta. Ověřování klientské kvality provádí při veškerých úvěrových operacích [4].

Bankovní dohled je plně v kompetenci centrální banky a osoba, jež zodpovídá za řízení dohledu je jeden z členů rady banky. Sektor řeší pouze aktivity v oblasti kontroly institucí fungovat jako peněžní ústav a realizace pravidel obezřetnosti, dále se zabývá aktivitami souvisejícími s udělováním licencí. Při výkonu činnosti a odhalení nedostatků či porušování pravidel je kontrolující subjekt oprávněn pokutovat peněžní ústav, nařídít nápravný postup k odstranění příčin problému, může přistoupit k omezení licenčního povolení, pakliže dojde ke škodám vyšším dvaceti procentům základního kapitálu, může základní kapitál ústavu snížen. „*Významným úkolem bankovního dohledu je regulace vzniku a zakládání komerčních bank*“ [11]. Každou banku, v našich končinách banky obchodní, můžeme přirovnat k soukromému podniku, který má vlastní management, vlastní zaměstnance, samostatně vytvářenou organizační strukturu a musí kontrolovat své činnosti, kapitálovou stránku, zaměstnance, jednat s dodavateli a odběrateli. Podobně to mají i banky, s tím rozdílem, že u nich kontrola podléhá přísnějším pravidlům a nařízením a samotná kontrola není pouze z iniciativy bankovního ústavu, ale je do jisté míry zákonem stanovená. Asi nejsilnějším revizní složkou je interní audit, který zařazuje stále více bank a do budoucna lze očekávat, že se stane součástí organizačních struktur všech bank. Interní audit prochází vývojem a stává se méně závislý na managementu banky, dochází k úplné flexibilitě daného útvaru. Tím že začíná fungovat zcela samostatně a nezávisle může být efektivnější a přínosnější [6].

3.3.4 Právní úprava bankovníctví v Čechách

Tak jako ostatní odvětví podnikání v České republice, tak i oblast bankovníctví je upravena zákony, legislativou a normami. Z pohledu bankovní instituce napomáhá respektování vymezených pravidel k ziskovosti, ke spravování cizího kapitálu a k pozitivnímu dopadu na hospodářství státu a státního platidla. Ze strany zákonodárných orgánů jde především o rozlišení centrální banky a bank komerčních, povinnosti účastníků kontraktu, jednoznačné určení pojmů a frází, stanovení měřítek bezpečného podnikání, prevence ohrožení klientské základny podle normativu centrální banky. Zákony jsou odlišné podle kulturních zvyklostí a uspořádání legislativního rámce daného státu či republiky. „*Páteří právní úpravy našeho bankovníctví jsou zákon o České národní bance a zákon o bankách*“ [11].

V naší zemi funguje dvoustupňový bankovní systém a tyto dva hlavní zákony určují právě dva stupně českého bankovního systému. Zákon o ČNB definuje hlavní úlohu ČNB, její kompetence a řád, druhý zákon, tedy zákon o bankách řeší problematiku bank obchodních. Od svého počátku prošel vývojem a úpravami, aby dokázal korektně korigovat činnost obchodních bank, dozor nad těmito bankami, zabezpečení depozit, mezibankovní vztahy, ale také mezinárodní transakce.

3.3.5 Etika bankovníctví

Oblast bankovníctví je na stupnici důležitosti umístěna velmi vysoko, dotýká se veškerých ekonomických činitelů a drtivé většiny populace. Taktéž je zde patrná vysoká senzitivita, neboť úkolem bank je shromažďovat, zhodnocovat a dále poskytovat převážně cizí prostředky, nemůžeme ani vyloučit silnou závislost na jistotě, zárukách a bezúhonnosti. Kodexy uplatňované v různých oblastech podnikání vyžadují možnost doplnění o prvky charakterizující bankovní odvětví. Některé prvky jsou automaticky součástí zákona a jiné vznikly z kladných i záporných praktických zkušeností [8].

Etický rozměr bankovního podnikání

V kulturních podmínkách převládá pozoruhodný názor o tom, co je dobré a co není, resp. rozlišujeme činy zločinné, které nejsou morální, nebo jsou nedovolené a dotýčnému by měl být uložen za jejich vykonání trest. „*Mezi tím co je zákonem vynutitelné, a tím, co je sice nevynutitelné, ale nutné*“ [11]. Veřejné mínění vidí jakýsi prostor, který hraničí mezi eticky přijatelným jednáním a jednáním nepřijatelným, trestným, jež je opomíjen zákonem, ale veřejnost si je existencí tohoto prostoru stoprocentně jista. Jedná se o pásmo neparagrafované zákonem, ale platí zde zjevná úcta mravních hodnot. Lidstvo má schopnost vidět potřebu dodržovat zákony etiky v situacích, které legislativa není z nějakého důvodu schopna korigovat. Nejsilněji je bankovníctví právně ohraničeno a upravování centrální bankou pomocí nástrojů na regulaci počtu bankovních institucí a předpisy pro samotný vznik. Fixní nařízení jdou ruku v ruce s pružnějšími, citlivějšími nástroji, které jsou schopny zákony doplnit a snáze přizpůsobovat. Hlavně z tohoto důvodu vzniklo sdružení schopné a svolné zjišťovat mezery a vymýšlet nové způsoby vyplnění a zlepšování problematických částí [11].

Kodex bankovní etiky

Úplně první listina publikovaná Bankovní asociací byl kodex bankovní etiky, ke kterému se museli zavázat všichni účastníci v asociaci. Přestože se jedná o jeden z prvních kodexů, nadále je aktuální a uznávaný a definuje primární etické nároky pro subjekty v asociaci. Přesto se mnoho bank rozhodlo pro rozvíjení etické úrovně a uplatňují své kodexy. Význam bankovních pravidel etiky hraje velmi podstatnou roli, protože se předpokládá, že pečlivě hájí zájmy zákazníků a usilují o výnosné nakládání s uloženým oběživem [11].

3.4 Česká bankovní asociace

Česká bankovní asociace je uskupení, ve kterém se dobrovolně sdružují právnické osoby, jež pracují v oblasti bankovníctví a v oborech velmi těsně souvisejících. Členy mohou být jednak zahraniční peněžní ústavy včetně poboček, které obdržely licenci od české centrální banky, jedná se o tzv. plné členství a členství přidružené se vztahuje na skupiny reprezentující zahraniční peněžní ústavy a podpůrné instituce působící v bankovníctví. Vznik se datuje k roku 1990. „*V současné době Česká bankovní asociace (ČBA) sdružuje v rámci plného členství 33 bank, reprezentujících více než 99% bankovního sektoru*“ [12]. Základními cíli a činnostmi České bankovní asociace lze definovat následovně. V první řadě vnáší vlastní požadavky a uceluje interesantní stránku věci při jednání se zákonodárnými orgány, centrální bankou a ostatními legislativními činiteli. Dále zastává činnost informujícího subjektu jak v tuzemsku, tak i internacionálně.

Česká bankovní asociace se významně podílí na podpoře, úpravách a zpracování zákonů v bankovníctví a usiluje o předcházení trestné činnosti. Taktéž se aktivně zapojuje do realizace specializovaných kursů, klade důraz na zlepšování a upevnění kladných poměrů mezi účastníky peněžního trhu, a zároveň nemalou částí svých činností zasahuje do odvětví kvalitního finančního studia a znalosti problematiky.

Etický kodex České bankovní asociace zahrnuje úpravu čtyř oblastí bankovního podnikání. V prvé řadě definuje obecné zásady chování bank a to znamená, že banka by neměla překračovat legislativní rámec, měla by uplatňovat normy etiky, které bude dodržovat při klientských vztazích. Musí respektovat diskrétnost a mlčenlivost o klientských datech, taktéž nesmí poskytnout data dalším subjektům, např. jména, názvy, kontaktní údaje,

adresné údaje. Existuje jediná výjimka, kdy je možné a dokonce povinností údaje sdělit a je to pouze situace, kdy to vyžaduje zákon, tedy v situaci kdy jde o ochranu a bezpečnost transakcí a situace když jsou data poskytována s jeho souhlasem či na jeho žádost. Všechna osobní data banka zpracovává podle zákona o ochraně osobních údajů. První část kodexu se věnuje obezřetnému přístupu bank k prostředkům, vychází z faktu, že některá depozita jsou podezřelá či mají nejasný původ a snaží se zamezit šíření těchto podezřelých vkladů. Banka nesmí nespravedlivě upřednostňovat rozdílné podmínky pro své klienty, musí dodržovat stejné a rovné zacházení. Rovněž by měla při marketingových aktivitách prezentovat skutečná tvrzení, bez klamů a slibů, které nelze garantovat. Současně by měli být zachovány seriózní prvky propagace komparativní s portfoliem konkurenčních ústavů. Další věcí, kterou se etický kodex ČBA zabývá, jsou otázky personálních vztahů k zaměstnávající bance. Tato pasáž pojednává o správném chování pracovníků odpovídající jeho pozici, podle nejlepšího svědomí a náležitou starostí v řádném zájmu banky a s dobrou vírou. Podle kodexu se zaměstnanec stará o své vzdělání jak terminologické, tak i odborné a adekvátně ho rozšiřuje a pochopitelně jej aplikuje na pracovišti. Zaměstnanci by měli omezit aktivity v podnicích, jejichž činnosti lze identifikovat jako rozporuplně vůči bankovním aktivitám. Ve svůj prospěch nevyužívají data a bonusy a vybavení ústavu mohou užívat pouze se souhlasem a se souhlasem nadřízeného se mohou stát členy v různých orgánech či radách, jež neomezují bankovní zájmy. Zaměstnanci jsou vázáni diskretností o bankovní a klientské problematice, se kterou pracují. Při své vlastní soukromé prezentaci na veřejnosti jsou vázáni respektovat preference banky a její podnikovou kulturu, nesmí prezentovat stav klientských kont nebo jejich posuzování. A nesmí nedovoleně uveřejňovat interní bankovní plány a dlouhodobé cíle. Zaměstnancům je zakázáno jakéhokoliv zneužívání pozice zaměstnance banky, ať už jde o vynucení si výhod od jakýchkoliv subjektů, nebo nějaké upřednostňování. Soukromé věci obstarávají nekontroverzně k oslabení jména banky nebo zadání důvodu k pochybnostem. Třetí pasáž kodexu se věnuje vztahům bankovních pracovníků vůči klientele banky. Tak jako v předchozím odstavci bylo zmíněno, že pracovník se chová ke všem klientům nestranně, tak totéž platí i pro banku, která nesmí jednat tak, že bude omezovat klienta zneužitím svého vyššího postavení a jakýmkoli způsobem zdůrazňovat nadřazenost. Schůzky musí být vedeny zdvořile a objektivně a bez pouhého náznaku individuálního stimulu zaměstnance. Bankovní služby musí být poskytovány způsobilé,

expertně a řádně s náležitou péčí a s ohledem na konkrétní přání a potřeby klienta. Podle zjištění a ohodnocení možností daného klienty banka nerealizuje návrhy takových produktů, které by klient nebyl schopen platit. Povinností banky je pochopitelný výklad přesných a skutečných informací o vhodných produktech. Klientovy by měl být podán odpovídající výklad povinností smluvního vztahu, ještě před samotným podpisem smlouvy a zároveň by měla banka sdělovat plánované změny v podmínkách. Klient by měl být obeznámen s potenciálními stížnostmi při nespokojenosti s jednáním, počínáním či metodami banky. Poslední část upravuje problematiku chování mezi bankami a dá se říci, že zastřešuje celý rozsah etického kodexu. Stanovuje konkurenční soutěžení mezi bankami v rámci čestného obchodování, respektující dobré zvyky a dodržující zdraví konkurenční boj. Konkurenční soutěžení bank musí odpovídat kvalitní produktové nabídce a banky musí vylučovat očerňování a pomlouvání konkurence a veškeré veřejné aktivity musí být prováděny v souladu se zachováním spolehlivosti a důstojnosti celého komplexu obchodních bank. Cokoli, co by mohlo porušit nároky kodexu ve všech částech, nesmí banka provést. Oblast personalistiky musí být korektní vůči zásadám kodexu a při porušování těchto zásad musí zaměstnanci čelit následkům. Zejména v situaci změny zaměstnávající banky bude přijetí pracovníka podrobena kontrole respektování kodexu u předešlého ústavu. Česká bankovní asociace kontroluje plnění kodexu odpovědným orgánem a v odpovídajícím časovém horizontu budou realizovány doplňující změny [14].

4 Vlastní zpracování

4.1 Etika a etické kodexy v Českém bankovníctví

Etické kodexy, které u nás existují a fungují v rámci české bankovní soustavy je hned několik. Jedná se o etické kodexy spadající pod českou bankovní asociaci, etický kodex finančního trhu a etické kodexy, které vytvářejí banky z vlastní iniciativy.

4.2 Etické kodexy České bankovní asociace

Česká bankovní asociace vznikla v roce 1990 a od roku 1992 funguje jako dobrovolné sdružení právnických osob působících v bankovním sektoru. Aktuálně (ke dni 4.9.2012) čítá Česká bankovní asociaci 33 členů, zastupující přes 99% bankovního sektoru. Činnost zahrnuje zastoupení a prosazování kolektivních zájmů vůči Parlamentu, vládě, centrální bance a ostatních subjektů, prosazovat zájmy a roli vůči veřejnosti a participovat se na sjednocení postupů, podpoře harmonizace zákonodárství s Evropskou unií. Česká bankovní asociace se angažuje v oblastech přípravy různých oblastech bankovního dohledu, platebního styku nebo kapitálového trhu. Nabízí spolupráci v otázkách prevence finanční kriminality a rovněž legalizace výnosů z trestné činnosti. Její činnost zasahuje do pořádání odborných seminářů, utváření pracovních vztahů se subjekty finančního trhu nebo tvorba navrhuje standardů. Od 1. července 2004 je členem Evropské bankovní federace (EBF/FBE), která je nejvýznamnějším nevládním partnerem orgánů EU v rámci bankovníctví. České bankovní asociace je také členem Evropské rady pro platby (EPC). Pod Českou bankovní asociaci spadá několik etických kodexů v bankovním sektoru, konkrétně se jedná o Etický kodex České bankovní asociace a aktivity, které zahrnují kodex mobility klientů, ochranu spotřebitelů, finanční vzdělávání, SEPA a rámcovou smlouvu pro obchodování na finančním trhu.

SEZNAM ČLENŮ ASOCIACE
PLNÍ ČLENOVÉ

Tabulka č. 1: Seznam členů České bankovní asociace aktuálně ke dni 4.9.2012

	Banka	
1	Air Bank a.s.	www.airbank.cz
2	AXA Banka Europe, organizační složka	www.axa.cz
3	Equa bank a.s.	www.equabank.cz
4	Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ (Holland) N.V. Prague Branch, organizační složka	www.bk.mufg.jp/english/
5	BNP Paribas Corporate & Investment Banking (dříve Fortis Bank SA/NV), pobočka Česká	www.bnpparibas.com
6	BRE Bank S.A., organizační složka podniku	www.mbank.eu/cz
7	Citibank Europe plc, organizační složka	www.citibank.cz
8	Commerzbank AG, pobočka Praha	www.commerzbank.cz
9	Credite Agricole Corporate and Investment Bank S.A. Prague, organizační složka	www.calyon.cz
10	Česká exportní banka,a.s.	www.ceb.cz
11	Česká spořitelna,a.s.	www.csas.cz
12	Českomoravská stavební spořitelna,a.s.	www.emss.cz
13	Českomoravská záruční a rozvojová banka,a.s.	www.cmzrb.cz
14	Československá obchodní banka,a.s.	www.csob.cz
15	Deutsche Bank AG,pobočka Praha	www.deutsche-bank.cz
16	Evropsko-ruská banka, a.s.	www.erbank.cz
17	FIO banka, a.s.	www.fio.cz
18	GE Money Bank,a.s.	www.gemoney.cz
19	HSBC Bank plc-pobočka Praha	www.hsbc.cz
20	Hypoteční banka,a.s	www.hypotecnibanka.cz
21	ING Bank N.V.,pobočka Praha	www.ing.cz
22	J & T Banka,a.s.	www.itbank.cz
23	Komerční banka,a.s.	www.kb.cz
24	LBBW Bank CZ a.s.	www.lbbw.cz
25	Modrá pyramida stavební spořitelna,a.s.	www.mpss.cz
26	Oberbank CZ, pobočka Česká republika	www.oberbank.cz
27	Poštová banka, a.s., pobočka Česká republika	www.pabk.cz
28	PPF banka,a.s.	www.ppfbanka.cz
29	Raiffeisen stavební spořitelna a.s.	www.rsts.cz
30	Raiffeisenbank,a.s.	www.rb.cz
31	Stavební spořitelna České spořitelny,a.s.	www.burinka.cz
32	The Royal Bank of Scotland plc, organizační složka	www.rbs.cz
33	UniCredit Bank Czech Republic, a.s.	www.unicreditbank.cz
34	Volksbank CZ,a.s.	www.volksbank.cz
35	Všeobecná úverová banka,a.s., pobočka Praha	www.vub.cz
36	Waldviertler Sparkasse Bank AG, pobočka Jindřichův Hradec	www.wspk.cz

37	Wüstenrot - hypoteční banka,a.s.	www.wuestenrot.cz
38	Wüstenrot - stavební spořitelna,a.s.	www.wuestenrot.cz

zdroj: Česká bankovní asociace

Vedle plných členů, má Česká bankovní asociace také přidružené členy, kterým je pouze jediný člen a to soukromá vysoká škola Bankovní institut vysoká škola, a.s.

4.3 Etický kodex ČBA

Kodex je složen ze 4 částí, které zahrnují obecné zásady chování bank, což je oblast, kde banka respektuje pravidla kodexů, ke kterým se přihlásila, zároveň se zavazuje k důvěryhodnosti vůči klientele, zahrnuje oblast obezřetnost při vkladech a výběrech peněžních prostředků, zachovává rovnost mezi všemi účastníky obchodu a zajišťuje pravidla serióznosti reklamy. Druhou částí je vztah pracovníka k bance, ve které je zaměstnancem a v podstatě zahrnuje charakteristiky chování pracovníka, musí respektovat mlčenlivost, vyvarovat se konfliktním situacím, které by mohly nějakým způsobem škodit zájmům banky, v osobních záležitostech se pracovník chová tak, aby neporušoval pověst banky, zaměstnanci nemohou zneužít své pozice pro získání peněžních či jiných zvýhodnění a musí zlepšovat svou odbornou kvalifikaci, v neposlední řadě se zaměstnanci musí informovat o novinkách, dodržovat zájmy a obchodní politiku banky. Předposlední část tohoto kodexu, chování a vztahy banky ke klientům se vztahuje hlavně na působení banky a pracovníků banky na klientelu. Prioritou této kapitoly je jednotnost jednání s klienty se snahou eliminovat jakékoliv neopodstatněné zvýhodnění bez náznaku nadřazenosti zájmu pracovníka nad zájmy klienta. Vše musí probíhat na základě korektních obchodních vztahů, aniž by se do jednání promítl náznak předpojatosti či nadřazenosti. Klientovi by měli být poskytovány pravdivé a úplné informace, které se vztahují k budoucímu či existujícímu smluvnímu vztahu. Poslední část kodexu je zaměřena na vzájemné vztahy mezi bankami a vymezuje mezibankovní vztahy, jež se řídí dobrými mravy a poctivým jednáním ve vzájemném obchodování a v rámci konkurenční rivality, obsahuje i otázky personálního rázu, které se týkají zejména přechodu z jedné bankovní instituce do jiné, kde se přihlíží k důvodu přechodu, zda nebyla porušena některá z

etických zásad. Je zde rovněž vymezen způsob kontroly, který je v rukou Etického výboru prezidia České bankovní asociace.

4.4 Etický kodex finančního trhu

Smyslem etického kodexu finančního trhu je vymezení etických principů, které budou uplatňování finančními institucemi dodržovány vůči fyzickým osobám, jež s bankou nejednají v rámci svého podnikání. Všechny instituce, které se zavážou k dodržování tohoto kodexu tak činí ryze dobrovolně. Kodex se skládá z úvodu, preambule, která obsahuje deset základních zásad kodexu, vymezuje, jak bude kodex uplatňován a úpravu pro případné stížnosti či náměty, zároveň je v kodexu vymezena instituce, která vystupuje v pozici koordinátora. Plné znění kodexu je uvedeno v příloze. Hlavní náplní tohoto kodexu je rozvoj služeb, zlepšování korektnost vztahů na finančním trhu, ochrana klientů a přispění pochopení finančních služeb včetně zvýšení celkové důvěryhodnosti finančního trhu [15].

4.5 Etické kodexy jednotlivých bank

V současné době v České republice působí 44 bank, údaje jsou platné k datu 30.6.2012, dle přehledu České národní banky. ¹⁾

Z celkového počtu 44 bank působících na území České republiky disponuje 38 plným členstvím v České bankovní asociaci. Těchto 38 členů je uvedeno výše v tabulce č.1 a to znamená, jsou povinni dodržovat povinnosti, kterými jsou zavázáni vůči české bankovní asociaci. Mezi hlavní povinnosti patří dodržování stanov, kodexu, usnesení asociace, úhrada poplatků, plnit cíle a úlohy asociace. Vedle povinností má člen také práva, jež zasahují hlavně do oblastí účasti na aktivitách asociace, tedy výsledky činnosti, předkládat případné náměty a připomínky, kontrolovat a řídit asociace, možnost být zvolen a volit do orgánů. Kompletní znění povinností a povinností je k nalezení na webu asociace.

Všechny členské banky se tedy zavazují k dodržování etického kodexu České bankovní asociace. Vedle tohoto faktu však mohou uplatňovat i další etické kodexy, které mohou být buďto ve vlastní úpravě anebo pouze převzaté od České bankovní asociace či od jiného subjektu.

Pro výzkum je vybráno pět největších bankovních subjektů působících v České republice a jedná se o banky Česká spořitelna, Komerční banka, Československá obchodní banka, Raiffeisenbank a UniCredit bank. Výběr bank byl uskutečněn na základě zjištěných údajů o obratu jednotlivých bankovních institucí, který uvádí informační server ihned.cz a platnost článku, který popisuje hospodaření jednotlivých bank v minulých letech je k datu 29.3.2010 a je dostupný na webu serveru. ²⁾

Všechny zmíněné banky jsou členy České bankovní asociace, přestože některé z nich jsou k této informaci skoupí. Tyto banky budou stručně představeny a bude zjišťováno, jak uplatňují etické kodexy či normy. Podle zjištěných informací bude vybrán vždy jeden kodex či standard uplatňovaný konkrétní bankou a ten bude sloužit pro srovnání. Vybrané dokumenty nebudou podrobeny rozsáhlému popisu, ale budou krátce představeny podle jednotných rysů tak aby bylo docíleno jednotného popisu.

Vybrané kodexy konkrétních bank budou vymezeny podle toho pro koho je kodex vytvořen, kdo se má řídit jeho platností, bude vymezeno, zda je kodex či standard vytvořený čistě pro účely konkrétní banky, nebo zda je převzatý od České bankovní asociace, či jiného subjektu. Rovněž bude proveden popis hlavních oblastí a hlavních cílů existence kodexu či standardu.

4.5.1 Česká spořitelna a její způsob uplatňování etických kodexů a zásad etiky

Česká spořitelna coby akciová společnost působí na českém trhu od roku 1992 a její klientská základna čítá 5,2 mil. klientů, což hovoří o její stabilní pozici. Zároveň spadá do skupiny Erste Group, usiluje o průběžné zkvalitňování poskytovaných služeb a snaží se zastávat roli moderní banky a již několikrát získala titul Nejdůvěryhodnější banka roku.

Česká spořitelna uplatňuje v rámci své finanční skupině společensky odpovědný přístup, kam spadá etický kodex zaměstnanců finanční skupiny České spořitelny, etický kodex bankovních služeb a kodex mobilita klientů.

Kodexy České spořitelny

Finanční skupina České spořitelny využívá Kodex mobilita klientů, který vytváří Česká bankovní asociace. Vedle toho využívá vlastní etické kodexy, kterými jsou Etický kodex zaměstnanců finanční skupiny a Kodex bankovních služeb určený pro soukromou klientelu banky. Kodex mobilita klientů má mít oboustranný efekt pro klienta, tedy pokud přechází z jedné banky do druhé a naopak, ale Česká spořitelna to prezentuje z velké části jednostranně ve svůj prospěch. Jde ale o případ pouhého představení samotného kodexu, celé znění koresponduje s původním zněním, jeho verze je totožná s verzí České bankovní asociace.

Dalším z využívaných kodexů je kodex bankovních služeb, jehož platnost se má vztahovat prioritně pro soukromou klientelu banky, nikoli podnikatelské subjekty. Smyslem je snaha o to, aby klient lépe porozuměl bankovním službám. Jedná se v podstatě o obdobu Kodexu chování mezi bankami a klienty (v režii ČBA), který má jaksí přesahovat jeho rámec a být ještě účelnější právě pro klientelu České spořitelny. Hlavní oblasti úpravy jsou produkty a služby, vkladové účty, platební styk, platební karty, úvěry včetně kreditních karet a základní typy běžných účtů, ostatní produkty poskytované finanční skupinou jsou upraveny jinými předpisy. Pro účely této práce nebude tento kodex dále rozebírán.

Podněty pro samotný vznik tohoto kodexu jsou podněty a připomínky pocházející z organizací Sdružení českých spotřebitelů a Sdružení obrany spotřebitelů ČR. Aktuální verze kodexu je k datu 1. července 2010.

Etický kodex zaměstnanců finanční skupiny české spořitelny je určený pro zaměstnance finanční skupiny České spořitelny nemá tradiční podobu kodexu, ale spíše je strukturovaný jako doporučení či závazná pravidla, kterými se má zaměstnanec řídit. Vymezuje hlavní hodnoty finanční skupiny, kterými jsou spolehlivost, vnímavost, vstřícnost a srozumitelnost. Dále obsahuje určení principů, co pro skupinu České spořitelny představuje klient, tedy aby byl obsluhován s maximální péčí, dostával srozumitelné a pravdivé informace a ochrana jejich soukromí. Nedílnou součástí je vymezení pracovního prostředí, kde je kladen důraz na týmového ducha, příjemné atmosféra a eliminuje jakoukoli diskriminaci. Kodex je velmi důrazně opírá a několikrát je to v něm

samotně zmíněno a hodnoty finanční skupiny. Cílem tohoto kodexu je budovat a udržet dobré jméno společnosti.

4.5.2 Komerční banka a její způsob uplatňování etických kodexů a zásad etiky

Komerční banka, a.s. spadá do skupiny komerční banky, která je součástí mezinárodní skupiny Sociétés Générale a jedná se o univerzální banku působící na českém trhu přibližně od roku 1990.

Kodexy Komerční banky

Základní hodnoty, kterými se komerční banka prezentuje ve vztahu k zákazníkovi, jsou profesionalita, týmový duch a inovace. Využívanými kodexy jsou Kodex chování mezi bankami a klienty a Kodex mobilita klientů, oba v režii České bankovní asociace. Vedle těchto kodexů využívá Skupina Komerční banky ještě vlastní pravidla uplatňování etiky a jsou jimi Etické zásady a pravidla jednání zaměstnanců Skupiny KB, kde Komerční banka prosazuje své základní hodnoty, snaží se vymezit co je podstatné ve vztazích s klienty a nechybí ani část, která poukazuje požadavky na zaměstnance a jejich priority vůči klientům. Hlavní skupinou uživatelů, která má dodržovat pravidla jednání jsou zaměstnanci organizace. Právě zaměstnancům banky je tento kodex určen a měli by z něho vycházet při jednání s klienty a poskytování bankovních služeb a produktů. Dle tohoto dokumentu zaměstnanci Skupiny KB musí respektovat hlavní hodnoty banky, tedy profesionalita, týmový duch a inovace a budovat s klienty vztahy založené na důvěře, odbornosti a respektování jejich zájmů. Aby mohly být rozvíjeny vztahy s klienty, musí banka klientům poskytovat kvalitní služby, které vychází ze znalosti jejich požadavků a přání, chránit jejich soukromí a řešit stížnosti a reklamace. K dosažení tohoto cíle jsou pracovníci povinni respektovat jednat čestně, slušně, svědomitě a v dobré víře. Dokument nemá ryze podobu kodexu, ale jde spíše o standard.

4.5.3 Raiffeisenbank a její způsob uplatňování etických kodexů a zásad etiky

Raiffeisenbank a.s. se řadí mezi největší banky na českém trhu a spadá do skupiny Raiffeisen bank International AG. V České republice působí od roku 1993 a své služby poskytuje jak soukromé, tak i podnikatelské klientele. Raiffeisenbank je členem plným České bankovní asociace, ale veřejnost o tom téměř neinformuje.

Kodexy Raiffeisenbank

Raiffeisenbank využívá Kodex chování mezi bankami a klienty, který dodržuje od 1. dubna 2006, Kodex mobilita klientů, které jsou oba převzaté od České bankovní asociace. Vedle toho využívá vlastní etický kodex skupiny RZB, jehož smyslem je vymezit hodnoty banky a zaručit, aby obchodní a etické záležitosti respektovaly vysoké standardy opřené právě o hodnoty banky. Hodnoty jsou profesionalita, kvalita, orientace na zákazníka, iniciativa, týmová spolupráce, vzájemný respekt a bezúhonnost. Dodržování těchto hodnot je rovněž podkladem pro vytváření a udržování dobrého jména celé skupiny RZB. Prioritně je tento dokument určený zaměstnancům organizace a jeho podoba má formu kodexu. Hlavním cílem je, aby pracovník jednal na základě tohoto kodexu ve vztahu ke klientům a k ostatním pracovníkům, na základě výše uvedených hodnot organizace. Pro pracovníka je tento dokument souborem pravidel, jimiž se řídí každý jeho pracovní den.

4.5.4 Československá obchodní banka a její způsob uplatňování etických kodexů a zásad etiky

Československá obchodní banka, a.s., neboli ČSOB působí v České republice jako banka univerzální a od roku 1999 spadá do skupiny KBC Bank. ČSOB se řadí mezi členy České bankovní asociace svým plným členstvím.

Kodexy Československé obchodní banky

Československá obchodní banka využívá ve své činnosti kodex vlastní a to Etický kodex zaměstnanců skupiny ČSOB a kodex v působnosti České bankovní asociace, kterým je Kodex mobilita klientů. V této bance je Etický kodex zaměstnanců skupiny ČSOB zařazen

do kategorie společenské odpovědnosti celé banky. Konkrétněji je řazen do kategorie podnikatelské etiky, kde ČSOB klade důraz na to, že její vztah s klientem je založen na dlouhodobém partnerství a individuálním přístupu. Tak jako v předchozích případech, kdy banky uvádějí základ kodexu své firemní hodnoty, je tomu tak i v tomto případě. Skupina ČSOB staví své podnikání na hodnotách profesionalita, respekt a otevřenost. Je závazný pro všechny zaměstnance ČSOB, ovšem viditelnost samotného kodexu, je bez cíleného hledání velmi malá.

4.5.5 UniCredit bank a její způsob uplatňování etických kodexů a zásad etiky

Obdobně jako výše uvedené bankovní instituce je i Unicredit bank univerzální bankou, která na českém trhu nepůsobí samostatně, ale působí zde pod záštitou skupiny Unicredit. Její aktivity v ČR se datují k listopadu 2007, kdy došlo ke sloučení HVB Bank a Živnostenské banky. Opět je členem České bankovní asociace a opět se i v tomto případě jedná o plné členství v této asociaci.

Kodexy Unicredit bank

Unicredit bank nemá ve svém podnikání vlastní etický kodex, nebo standard vlastních etických pravidel, ale pouze využívá již existující kodexy, které jsou vydávané Českou bankovní asociací. Konkrétněji jde o etický kodex Mobilita klientů a Kodex chování mezi bankami a klienty.

Popis jednotlivých kodexů bude proveden na základě analýzy jednotlivých kodexů zvolených bank a budou vymezeny účely vytváření kodexu, tedy skupina či subjekt, který má kodex využívat jako instrument, zda se dokumentem má řídit pracovník banky, kontrolní orgán, řídicí subjekt, nebo někdo další.

1. Pro koho je kodex vytvořen
2. Kdo se má řídit jeho platností
3. Kodex je šitý na míru organizace či převzatý
4. Má dokument formu kodexu či standardu
5. Hlavní důvody (cíle) existence kodexu či standardu

Krom toho, že bude stanoveno, kým má být kodex uplatňován, bude také stanoveno pro koho nebo za jakým účelem je v bankách daný kodex uplatňován. To znamená, že jde o vymezení, zda je existence kodexu využívána pro tvorbu dobrého jména, pro propagační účely, pro klientelu, nebo třeba z důvodu nebyť pozadu ve srovnání s konkurencí.

Protože jsou všechny zvolené banky členy České bankovní asociace, bude určeno, zda zvolené kodexy, které budou předmětem srovnání, jsou od ČBA převzaté a všechny banky se jimi plně řídí, nebo zda jsou srovnávané kodexy vytvořené ryze pro účely konkrétní banky a jsou tvořeny cíleně podle profilu banky.

Předmětem obecného srovnávacího popisu je zjistit, zda dokument, který je předmětem srovnání má standardní podobu kodexu, nebo zda se jedná o doporučovaný standard či jde o nějakou podnikovou normu prosazování etiky.

Podstatnou částí tohoto srovnání je i stanovení hlavního cíle nebo cílů zvolených kodexů, nebo zjistit smysl proč ho konkrétní banka zavádí, na čem staví své priority, či je hlavním důvodem tvorba dobrých vztahů se zákazníky, podnikové klima, budování dobrého jména podniku, nebo prostě využívání etických zásad kvůli společenské odpovědnosti.

4.6 Srovnání vybraných etických kodexů zvolených bank

Pro srovnání budou využity Etický kodex zaměstnanců finanční skupiny České spořitelny, Pravidla jednání skupiny Komerční banky a etické zásady jejích zaměstnanců, Etický kodex RZB Group, Etický kodex zaměstnanců skupiny ČSOB a Kodex chování mezi bankami a klienty, který využívá UniCredit bank a je plně převzatý od České bankovní asociace. Ostatní čtyři kodexy jsou vytvořeny jednotlivými bankami.

Kritéria, která budou sloužit ke srovnání, budou rozděleny do několika kategorií. První kategorie bude zahrnovat kritéria z pohledu využití zvolených kodexů pro klienty bank. Je to bráno z pohledu, co může klient očekávat od bankovní instituce v rámci etického jednání nebo co by v podstatě mělo fungovat automaticky. Kodex nebo standard, jenž bude srovnáván na základě pohledu klientského užitku, obsahuje jednotlivá kritéria, která jsou vytyčeny v následujícím textu.

První co bude předmětem srovnání je, zda kodex zohledňuje rovné zacházení s klientelou, protože z etického pohledu je jednou z nejpodstatnějších věcí dodržovat jednotné podmínky pro zúčastněné subjekty obchodu či smluvního vztahu. Kritérium jednotných podmínek pro všechny klienty je zvoleno z toho důvodu, že je to korespondující s etickými zásadami, protože by se nemělo stávat, že někteří klienti jsou z jakýchkoliv důvodů upřednostňováni, nebo zvýhodněni a jiní klienti by naopak mohli zdánlivě tímto zvýhodňováním být poškozováni.

Klient banky si kupuje produkty nebo služby a dává k dispozici své prostředky, se kterými banka hospodaří. V etických zájmech bankovní instituce by se měla objevit informace o této oblasti. Protože hospodaření s prostředky klientů je pravděpodobně ve všech, či většině bank upraveno vnitřními předpisy a řídí se stanovenými normami, i etické zásady se do této problematiky prolínají. Poskytované klientské prostředky musí být nějak chráněny, nezneužívány a obezřetně nakládány. Proto bude porovnáváno, zda banky tuto věc respektují a zařazují ji do svého etického jednání.

Klient banky je alfou a omegou její podnikatelské činnosti a proto se velmi často setkáváme se silnou reklamou. Otázkou je z jakých podnětů daná reklama vychází a zda je účinná. Ve většině případů se banky prezentují tak, že klientovi potřeby jsou pro ně ze všeho nejdůležitější, ovšem už méně informací sdělují o tom, jak tyto potřeby zjišťují a téměř vůbec se nevyjadřují o jejich plnění. Přes tento fakt je ve většině etických kodexů zmínka, že klient je důvodem veškerých bankovních aktivit, ale už méně se zde setkáváme s informací důležitosti jeho potřeb. Proto bude do srovnání zařazen údaj o znalosti, případně zjišťování klientských potřeb.

To, že banka bude zjišťovat potřeby klientů, nemusí nutně znamenat budování důvěry. Aby klient jako hlavní zákazník věděl, že prostředky, které bance poskytuje, nebo si je u banky ponechává, jsou v bezpečí, musí být do jisté míry vycházet z důvěryhodného vztahu. Zda banky tento vztah reálně budují nelze s určitostí říci, ale lze zjistit, zda to mají zakotvené v etických zásadách. Což pro tyto účely bude dostačující, protože na základě budování důvěry, která vychází z etických zásad, lze předpokládat, že pro banku tento fakt není úplně lhostejný a dá se očekávat, že to promítá i do skutečného budování důvěryhodného vztahu s klienty, na čemž může vztahy budovat a rozvíjet.

Vztahy s klientelou založené na budování důvěryhodných vztahů částečně souvisí i s dalším srovnávaným faktem, kterým je diskrétnosti informací, které klient poskytuje při

uzavírání smluvního vztahu, nebo pouze v rámci utváření nabídky konkrétního produktu o který klient projevuje zájem. Podstatou je, aby banka neposkytovala zjištěné informace o účtech, jménech, adresách třetím stranám a aby dodržovala mlčenlivost. Toto pravidlo je v souladu se zákonem na ochranu osobních údajů.

Dále bude srovnáváno, zda je v kodexu nějak zakotvena možnost, aby klient podával námítky, nebo stížnosti, které se vztahují k činnostem a postupům uplatňovaným v bance. Vlastně je o to, zjistit jestli existuje možnost, jak by nespokojený klient mohl vyjádřit své názory a případně podávat stížnosti.

Informace, které jsou klientovi sdělovány před uzavřením obchodu, v souvislosti s poskytovanými službami, rušením obchodů a odstupování od smluv by rovněž měli být v souladu s určitými pravidly. To znamená, že veškeré informace, které klient obdrží, by se měly zakládat na pravdě, neměly by podléhat jakémukoliv zkreslení a měli by být úplné, aby se předešlo zbytečnému nedorozumění a klamání klienta. Poskytnutí pravdivých a úplných informací klientovi může být i výhodné, protože tím lze přispět k budování klientské důvěry. Nicméně poskytování pravdivých a úplných informací by mělo být samozřejmostí u všech bankovních institucí.

Srovnáván bude rovněž fakt, zda banky do své úpravy etických norem zařazují i jednoznačnost zájmů klienta a zájmů banky. Protože je možné, že zájmy banky mohou převyšovat klientské. Profit banky může být právě z hlediska poskytovaných služeb vyšším motivátorem, než respektování klientských potřeb. Z tohoto důvodu by banky mělo tento fakt zakomponovat do svých etických kodexů či standardů a proto to bude sloužit jako kritérium srovnání.

S předchozím bodem částečně souvisí i tento, protože jde do jisté míry rovněž o přehlížení klientských potřeb, ovšem v tomto případě poněkud z jiného úhlu pohledu. Jelikož už je zmíněno rovné zacházení se všemi klienty a eliminace převyšování zájmů banky nad klientské, je podstatné zaměřit se ještě na nabízení nevhodných služeb, či vnucený nevhodných produktů. Ne každý klient disponuje stejnými potřebami a stejným množstvím prostředků. Z pohledu etiky by bylo vhodné, aby každý klient byl obsluhován s náležitou péčí a byl kladen důraz na prodej takových produktů, u kterých klient je schopen dostát svým závazkům, které budou plynout ze smluvního vztahu. Toto by mělo být zahrnuto do etických kodexů a měl by se tímto řídit každý pracovník banky i přes skutečnost, že je na zaměstnance vytvářen nátlak na splněnou produkci.

Posledním kritériem, které bylo zařazeno pro srovnání všech zvolených kodexů je informovanost klienta o rizicích. Patří sem z toho důvodu, že rizika jsou v bankovníctví nedílnou součástí v podstatě u všech produktů. Musí se s nimi počítat a každý klient by měl dostávat náležitě informace, protože ne každý klient má kvalitní znalost o finančních produktech a nedokáže se plně orientovat v dnes již velmi přesycené nabídce. Proto by banky měli klienty informovat i o negativním dopadu poskytovaných produktů v případě, že by se klient dostal například do platební neschopnosti.

Klient pro srovnání kodexů pohledu využití pro klienta

- jednotné podmínky pro všechny klienty
- obezřetnost a ochrana prostředků klienta
- znalostpotřeb klienta
- budování důvěry klientely
- diskrétnost informací o klientovi
- možnost podávat podněty, stížnosti
- pravdivé, úplné informace
- nadřazenost zájmů banky nad zájmy klienta
- nevhodné služby či produkty vnucené klientovi
- informovanost o rizicích

Druhou oblastí, která bude sloužit pro srovnání jednotlivých zvolených kodexů u konkrétních bank, bude z pohledu zaměstnance banky, nebo také z pohledu banky jako subjektu vůči klientovi a částečně vůči zaměstnancům a zčásti i vůči ostatním subjektům na trhu.

Smyslem je porovnat zda kodex upravuje, aby zaměstnanec banky aplikoval do obchodního jednání s klientelou kvalifikovaný přístup, ať už se jedná o jazykovou kvalifikaci, nebo profesionální obchodní jednání. S tím souvisí i další fakt porovnávání a to zvyšování odborné úrovně. Protože každý pracovník banky by měl disponovat určitou odbornou znalostí, není od věci zjistit, zda se to prolíná i do etických zásad bank. Je možné, že tento fakt nebude součástí etického jednání, ale pokud tomu tak skutečně je, mělo by to být zakotveno v interních předpisech, aby se podle tím mohli pracovníci řídit.

Nicméně je vhodnější, aby zvyšování odborné úrovně, ať už pravidelnými školeními, nebo podnikovými kurzy, pramenilo z etických pravidel chování v rámci obchodního jednání.

Zařazeno je také, zda je kodexem upraveno, aby se zaměstnanec choval v rámci obchodního jednání, nebo veřejného vystupování v souladu s obchodní politikou banky. Veřejným výstupem je v tomto případě myšleno například publikační činnost, či poskytování informací sdělovacím prostředkům. Všechny tyto aktivity by měly v rámci obchodní politiky banky předcházet zveřejnění informací o poměrech klientů banky, které jsou zjišťovány ryze v rámci obchodního vztahu.

Etické zásady se promítají i do mezibankovních vztahů, které jsou v rámci dodržování dobrých mravů brány jako samozřejmost. Ovšem ne vždy je tomu tak, proto je tento údaj zahrnut do srovnání etických zásad. Protože všechny banky, které respektují Etický kodex České bankovní asociace, tedy všechny, které jsou předmětem srovnání této práce, by se měli chovat v rámci konkurenčního boje slušně a poctivě, bez poskytování neopodstatněných výhod a vyvarování se pomlouvačných výroků o konkurenci. Veškeré činnosti, které souvisejí součástí konkurenční rivality včetně reklamních a akvizičních činností mají mít za cíl nenarušovat důvěryhodnost a nepoškozovat prestiž konkurenčních bank, jako celku.

Dalším bodem srovnání je, zda jednotlivé banky ve své činnosti nějakým způsobem vyjadřují politickou neutralitu. Tedy zda vylučují podporu činnosti politických organizací prostřednictvím darů či dotací. Ačkoliv zaměstnancům by nemělo být odpíráno aktivně se podílet na veřejných záležitostech, jejich chování v rámci obchodních vztahů banky by se nemělo jakýmkoliv způsobem promítnout.

Ať už kterákoliv ze zvolených bankovních institucí podniká různé podpůrné činnosti při realizaci svých bankovních aktivit, měla by v rámci těchto podpůrných činností dbát na ochranu svého dobrého jména, které si na trhu buduje.

Podstatným bodem srovnání je zařazení transparentního jednání a antikorupční politika, což bude zjišťováno, zda banky uplatňují ve svých etických zásadách. Do kritérií srovnání je to začleněno z důvodu, že transparentní přístup a antikorupční politika vychází z příslušných právních předpisů a omezuje to poskytování a přijímání darů, či úplatků a dochází tedy k omezení korupce. V podstatě se jedná o celkovou eliminaci korupce, což bude pravděpodobně ošetřeno interními předpisy jednotlivých bank.

Další kritérium pramení ze střetů zájmů, kdy by se zaměstnanec mohl ocitnout v situaci, že jsou jeho osobní zájmy v rozporu s jeho pracovními povinnostmi. Pramenit to může ze vztahů s blízkými osobami, obchodními partnery, či jinými zaměstnanci. Zdánlivě je toto kritérium podobné předchozímu, tedy antikorupční politice, ale v tomto případě je situace odlišnější. Protože do velké míry je střet zájmů závislý na pracovnících banky je jejich pohotovost uvědomit si tuto skutečnost a ochota bez zbytečného otálení střety řešit a předcházet jim, nelze to označit jako totožný krok zavádění antikorupční politiky.

Aby na pracovišti mohla panovat pohoda, která ne vždy musí být stanovena nějakým standardem či normou, existují v některých podnicích vymezení pro týmového ducha a podporu pracovních vztahů. V našem případě se podíváme, zda je ve zvolených kodexech něco podobného zakomponováno. Bude to tak, protože vzájemný respekt, otevřený přístup a budování týmového ducha přispívá k budování dobrého jména banky, vřelých vztahů ke klientele i pro podporu podnikového klima a utváření kolegiálních vztahů založených na respektu.

Přestože etické kodexy nejsou striktní nařízení, jejichž drobné porušení, nebo uplatnění v menší míře bylo nekompromisně trestáno, není možné od jejich dodržování upustit dle libosti zaměstnance. Nicméně se jedná o dokument, jehož působnost je menší než zákony, kterými se musí banky striktně řídit a jejich porušování je okamžitě penalizováno. V etickém kodexu může být stanoveno, aby se uživatel ve svých aktivitách řídil platnými právními předpisy a vědomě se nepodílel na jejich porušování.

Posledním kritériem, které je zařazeno mezi srovnávané z pohledu zaměstnance je odpovědný přístup zaměstnance. Každý bankovní pracovník nepochybně jedná dle svého nejlepšího vědomí a svědomí, ale to může být ošemetná fráze, která nemusí být tak úplně přesná a vhodná pro každého klienta a ani zmíněného pracovníka. Hlavní podstatou tohoto kritéria je naplňovat své povinnosti tak jak jim to umožní jejich schopnosti. Věnovat zvýšenou pozornost činnostem, které naznačují trestnou činnost či nekalé jednání kolegů nebo jiných zaměstnanců a chránit aktiva banky, klientů a obchodních partnerů.

Kritéria pro srovnání kodexů z pohledu uplatnění zaměstnanci

- profesionalita, kvalifikovaný přístup
- zvyšování odborné úrovně
- zaměstnanec plní obchodní politiku, banky

- hospodářská soutěž – respektování
- politická neutralita
- transparentní informace (antikorupční politika, jednání)
- střet zájmů
- týmový duch
- legislativa – dodržování zákonů
- odpovědnost zaměstnanců

4.6.1 Vyhodnocení první kategorie, zaměření etických kodexů na klienta.

Tabulka č. 2: Kritéria první kategorie srovnání, zaměření etických kodexů na klienta

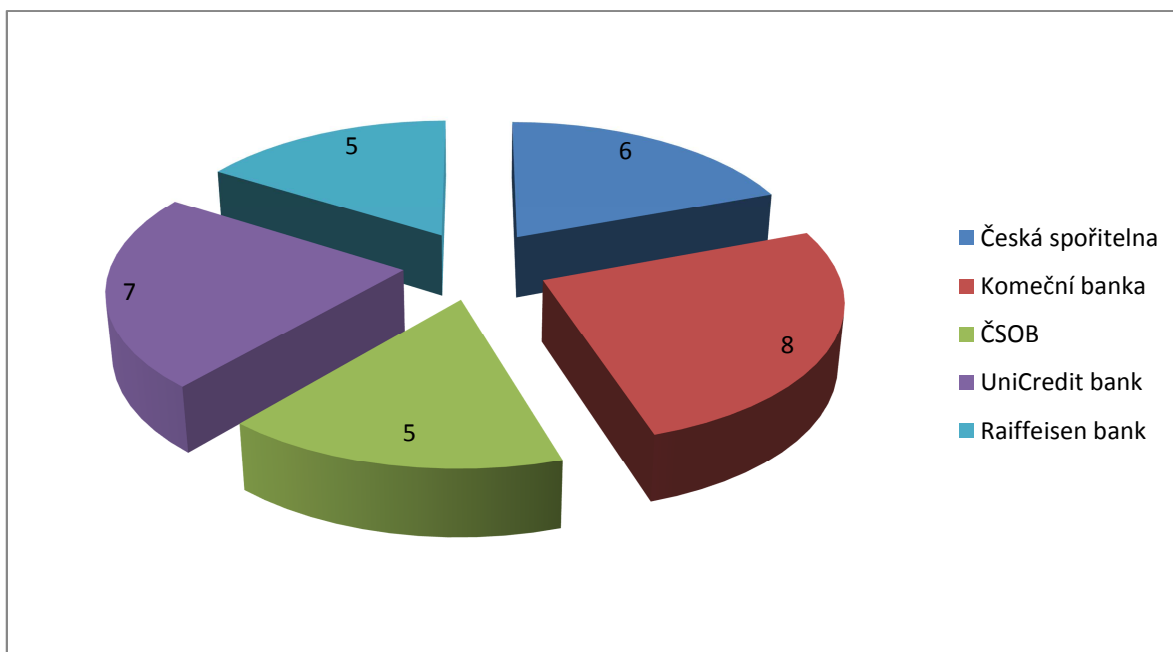
Banka/kritéria	Česká spořitelna	Komerční banka	ČSOB	UniCredit bank	Raiffeisen bank
Jednotné podmínky pro všechny klienty	ano	ano	ano	ne	ne
Obezřetnost a ochrana prostředků klienta	ne	ano	ano	ano	ne
Znalost potřeb klienta	ano	ano	ne	ano	ano
Budování důvěry u klienta	ano	ano	ano	ano	ne
Diskrétnost informací o klientovi	ano	ano	ano	ano	ano
Možnost podávat podněty, stížnosti	ne	ano	ne	ano	ne
Poskytování pravdivých, úplných informací	ano	ne	ano	ano	ano
Nadřazenost zájmů banky nad zájmy klienta	ne	ne	ne	ne	ne
Nabídka nevhodných služeb či produktů klientovi	ano	ano	ne	ne	ano
Informovatnost o rizicích	ne	ano	ne	ano	ano

zdroj: vlastní zpracování

Z uvedené tabulky č. 2 vyhodnocení je jasně patrné, že všechny srovnávané dokumenty vybraných bank uvádějí diskrétnost poskytovaných informací od klientů. Zároveň ani jedna z bank ve srovnávaných kodexech nevyklučuje nadřazenost zájmů banky nad zájmy klienta. Tato informace se bohužel neobjevila ani v jednom srovnávaném dokumentu. Nebylo by úplně přesné domnívat se, že všechny banky tento fakt berou jako samozřejmost, či je to upraveno jinými interními předpisy či kodexy, nicméně by bylo více než vhodné zakomponovat tento údaj do etických standardů.

V následujícím grafu č. 1 je zachyceno, jak jednotlivé banky naplňují počet stanovených kritérií z celkového počtu 10-ti kritérií.

Graf č. 1: Počet splněných kritérií z pohledu kategorie uplatnění pro klienta v jednotlivých bankách



zdroj: vlastní zpracování

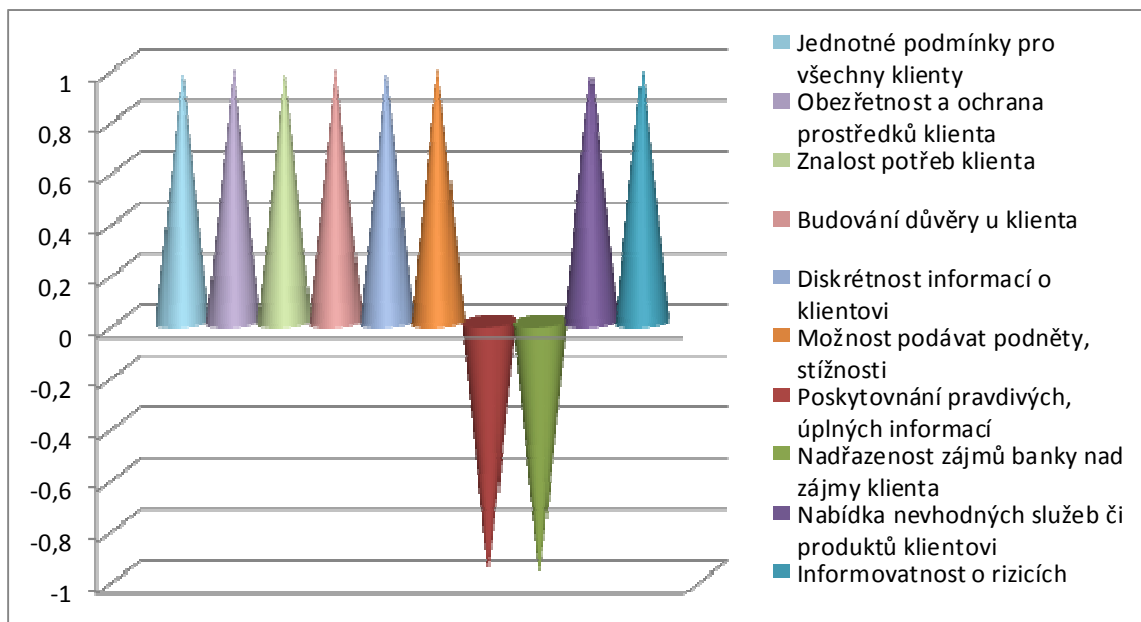
Největším počtem kritérií, které byly předmětem srovnání z pohledu zaměření kodexu na klienta, disponuje kodex Komerční banky, který splňuje celkem 8 kritérií z celkového počtu 10. Těsně v závěsu se drží kodex UniCredit bank, který splňuje kritérií 7 a kodex České spořitelny jich splňuje 6. Shodně po 5-ti splněných kritérií mají kodex ČSOB a kodex Raiffeisen banky.

Komerční banka

Kodex Komerční banky neobsahuje pouze kritérium nadřazenosti zájmů banky nad zájmy klienta, ale to neobsahuje žádný ze srovnávaných kodexů a pak ještě není součástí kritérium poskytování pravdivých a úplných informací. Nejde o to, že by Komerční banka svým klientům uváděla lživé a neúplné informace, ale pouze to není uváděno v tomto kodexu. Je možné a i dost pravděpodobné, že tato skutečnost je ošetřena jinými interními dokumenty. Takže Komerční banka si v této věci vede vcelku obstojně. Ve srovnání s ostatními bankami, jejichž kodexy byly předmětem srovnání zaujímá nejlepší postavení, což je patrné i z následujícího grafu č. 2, který zachycuje veškerá porovnávaná kritéria

z pohledu využití kodexu pro klienta. Kladné hodnoty znamenají, že kritérium je obsaženo v kodexu a záporné znamenají opak.

Graf č. 2: Kodex Komerční banky z pohledu prospěchu pro klienta



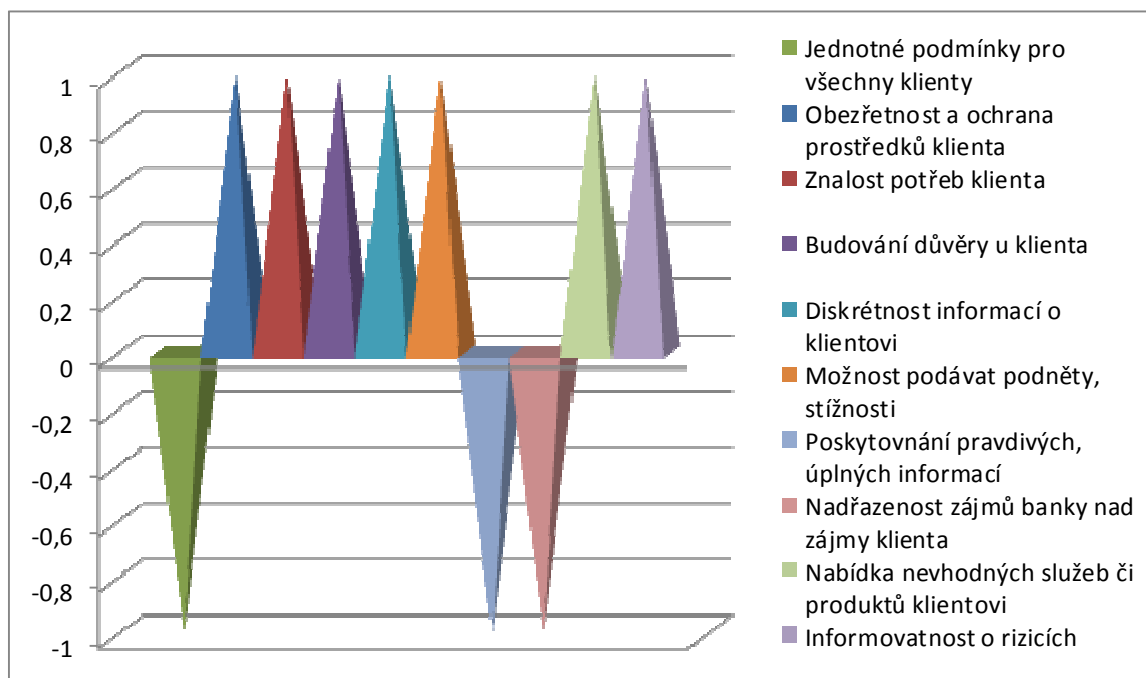
zdroj: vlastní zpracování

UniCredit bank

Podobným skóre disponuje UniCredit bank, která ovšem zaostává o jedno splněné kritérium což je vyobrazeno v následujícím grafu. Kodex UniCredit bank postrádá rovněž jako všechny srovnávané kodexy, přinejmenším zmínku o nadřazenosti zájmů banky nad zájmy klientské. Ovšem nelze to pokládat za nepodstatné z důvodu, že tento údaj postrádají všechny srovnávané kodexy. Další pochybení v kodexu je, že nikterak neupravuje eliminaci nabídky nevhodných produktů či služeb klientům, kterým nevyhovuje, nebo nejsou schopni plnit své závazky plynoucí z takto realizovaných obchodních vztahů. Posledním kritériem, které Kodex UniCredit bank postrádá je jednotné zacházení s klienty. Nelze se stoprocentní jistotou říci, zda je to chyba či nikoliv, protože to banka může mít zakotveno v jiných dokumentech, nebo interních předpisech. Ovšem z pohledu etiky by jednotné jednání se všemi klienty mělo být naznačeno alespoň tak, aby to bylo zřetelně jasné. Všechna kritéria jsou znázorněna v grafu č. 3 níže, kde opět hodnoty

kladné znamenajú, že kritérium daný kodex zahrnuje a hodnoty záporné vyjadrujú neobsažená kritéria.

Graf č. 3: Kodex UniCredit bank z pohľadu prospěchu pro klienta



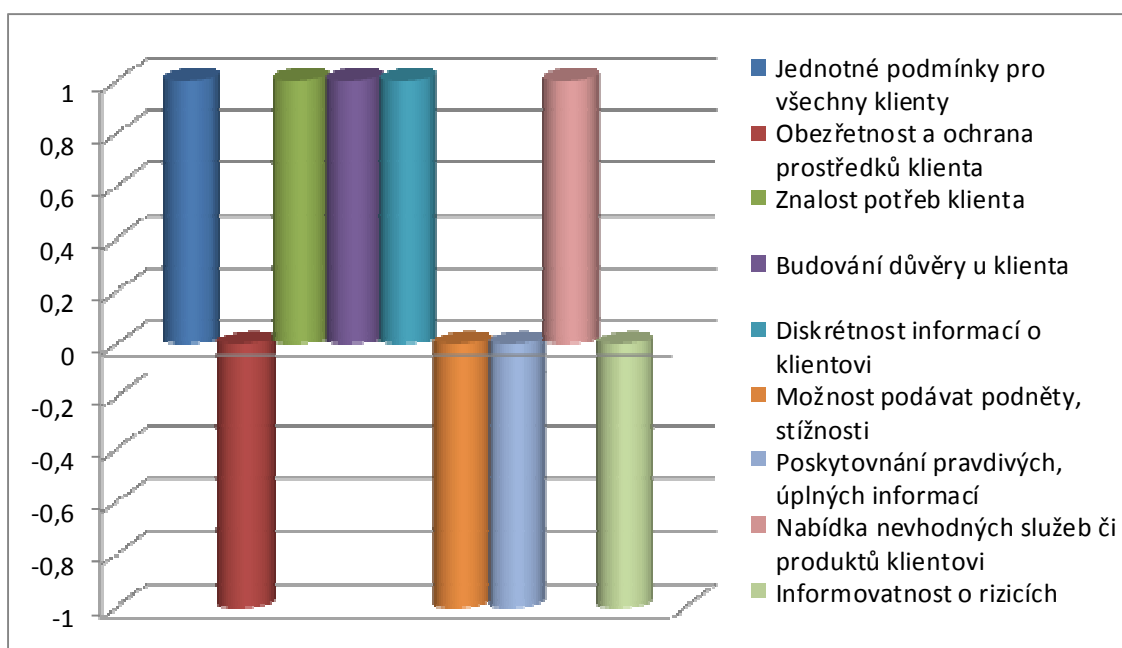
zdroj: vlastní zpracování

Česká spořitelna

Situace v kodexu České spořitelny poněkud pokulháva oproti předchozím, protože neobsažená kritéria srovnání sahají na číslici čtyři. Asi není potřeba zmiňovat kritérium, které není zahrnuto v žádném ze srovnávaných kodexů, ale pro přehlednost se jedná o nadřazenost zájmů banky na zájmy klienta. Kritéria, která splňuje jsou těsně nad polovinou. Úplně schází například jakákoliv informace pro klienta o eventuelních rizicích, která mohou vzniknou z uzavřených obchodů, nebo plynou z nevhodných produktů pro konkrétní klienty, protože ne všechny produkty jsou ideálně nastaveny pro všechny klienty. Banky působící v naší zemi většinou poskytují produkty, které jsou určitým způsobem univerzální, ale jejich unevrzálnost nepasuje na individuální potřeby všech klientů. Zařadit toto kritérium by pro Českou spořitelnu bylo více než vhodné. Nicméně informovanost o rizicích není jediným kritériem, které v tomto kodexu schází. Krom

toho, že klient o rizicích není informován, ani nemůže v případě nespokojenosti, zjištění nedostatku, nebo čistě aby přispěl ke zlepšení tohoto kodexu podávat podněty nebo stížnosti. Zároveň není nijak vymezeno nakládání s prostředky klienta, zda je jejich využití nějakým způsobem chráněno, nebo zda slouží jako bezpředmětná aktivum, se kterým banka může nakládat dle své libosti. Všechna tři poslední neobsažená kritéria jsou poměrně významnou informací pro případného čtenáře srovnávaného kodexu. Když pomíneme fakt, že Česká spořitelna vedle tohoto kodexu využívá ještě další dokumenty, jež nejsou označovány jako etické kodex, mohla by být v tomto ohledu specifitější a nedostatky tohoto kodexu jsou poměrně významné. Vše je zachyceno v následujícím grafu č.4, kde již standardně kladně vyobrazená kritéria jsou obsažena ve srovnávaném kodexu a záporná nikoliv.

Graf č. 4: Kodex České spořitelny z pohledu prospěchu pro klienta



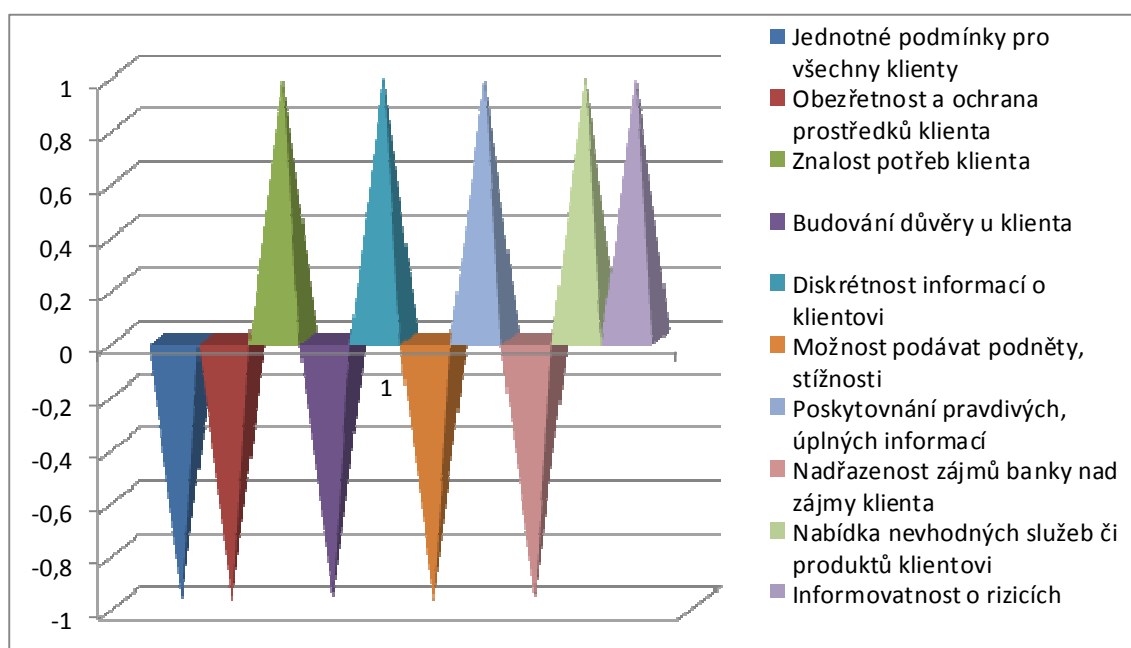
zdroj: vlastní zpracování

Raiffeisen bank

Situace v Raiffeisen bank je padesát na padesát, protože dle zjištěných informací ve svém kodexu neuplatňuje zásadu jednotných podmínek pro všechny klienty, což znamená pro takto velkou banku poměrně významný nedostatek. Z etického hlediska je toto kritérium asi jedno původních, které by se v kodexech mělo objevovat. Jako Česká spořitelna ani

Raiffeisen bank neobsahuje zásadu obezřetného podnikání s prostředky svých klientů a ani jeden kodex zmíněných bank neumožňuje ve svém znění klientovi podávat stížnosti či podněty. Na základě uvedených etických zásad si Raiffeisen bank nestojí moc dobře ve srovnání s konkurencí, protože bedle výše zmíněných nevyužívaných zásad, taktéž neuplatňuje stanovisko nadřazenosti svých zájmů nad zájmy klienta. To, že uplatňuje pouze polovinu ze srovnávaných kritérií ji řadí na poslední příčku v tomto srovnání, o kterou se dělí Československou obchodní bankou. Tradičně jsou veškerá kritéria zachycena v grafu č. 5 uvedeného níže, který vyobrazuje zohledněná kritéria v kladných hodnotách a naopak nezohledněná se nachází v záporných.

Graf č. 5: Kodex Raiffeisen banky z pohledu prospěchu pro klienta



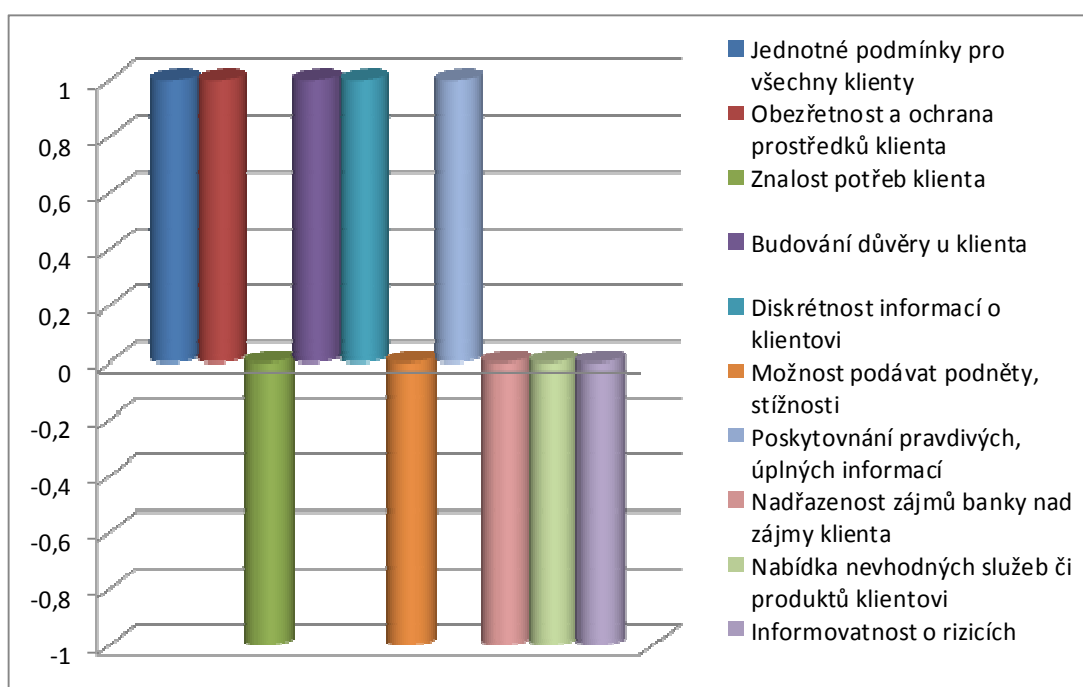
zdroj: vlastní zpracování

Československá obchodní banka

Kodex Československé obchodní banky disponuje totožným počtem obsažených kritérií jako kodex Raiffeisen banky, ale obsah je rozdílný. Shodují se pouze v kritériích nadřazenosti zájmů banky na zájmy klientů, což je shodné u všech porovnávaných kodexů, a druhým kritériem, které je stejně chybně nezahrnuto je možnost klienta podávat stížnosti či podněty. V tomto se shodují obě banky, které stojí na chvostu tohoto pomyslného žebříčku.

Nicméně uplatňování dalších kritérií se liší. Liší se v tom, že ČSOB se neopírá o znalost potřeb svých klientů a to jako jediná ze všech našich bank. Dále ve svém kodexu nemá zakotvenou úpravu o nabídce nevhodných produktů či služeb svým klientům, což by v klientových očích mohlo být důrazným etickým nedostatkem. Rovněž jako Česká spořitelna pochybuje v informovanosti svých zákazníků o rizicích. Možná že tato kritéria tím, že nejsou obsažena nemusejí nutně znamenat nedostatky v porovnávaném kodexu, ale pro účely této práce se poslední dvě banky jeví jako dvě nejhorší. Využití jednotlivých kritérií je již tadičně zobrazeno v grafu č. 6 vyobrazeného níže, kde je pravidlo pro využitá a nevyužitá kritéria stejná jako u čtyřech předchozích grafů.

Graf č. 6: Kodex Československé obchodní banky z pohledu prospěchu pro klienta



zdroj: vlastní zpracování

4.6.2 Vyhodnocení druhé kategorie srovnání, zaměření etických zásad na zaměstnance.

Další kategorií, která byla posuzována, bylo vlastní využití jednotlivých srovnávaných kodexů z pohledu pracovníka banky, jejichž kodexy byly předmětem srovnání. Kritéria,

kteřá byla zvolena, jsou uvedeny v následující tabulce č. 2, která zachycuje kompletní srovnání všech srovnávaných kodexů zvolených bank.

Tabulka č. 3: Kritéria druhé kategorie srovnání, zaměření etických kodexů z pohledu pracovníka banky

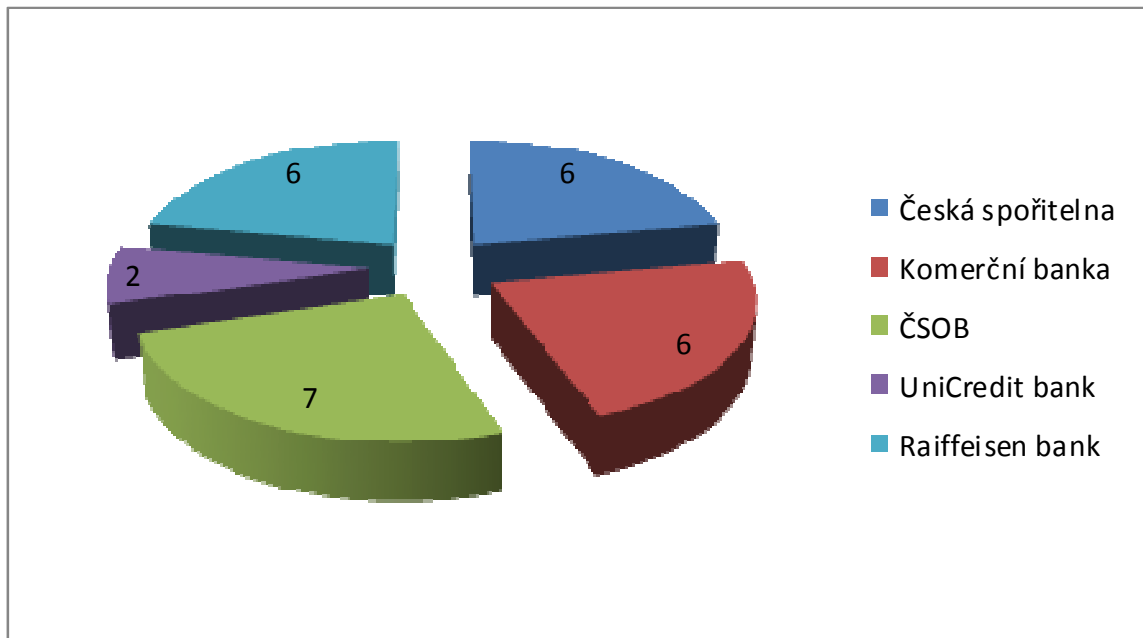
Banka/kritéria	Česká spořitelna	Komerční banka	ČSOB	UniCredit bank	Raiffeisen bank
zvyšování odborné úrovně zaměstnance	ne	ano	ne	ne	ne
respektování hospodářské soutěže	ne	ne	ano	ne	ne
politická neutralita	ano	ano	ano	ne	ano
transparentnost informací (antikorupční politika)	ano	ano	ano	ano	ano
střet zájmů	ano	ano	ano	ne	ano
týmový duch	ano	ne	ano	ne	ano
legislativa - dodržování zákonů	ano	ano	ano	ano	ano
odpovědný přístup zaměstnance	ano	ano	ano	ne	ano

zdroj: vlastní zpracování

Celkem bylo hodnoceno 8 kritérií a ani jedna z bank nedosáhla celkového počtu. Jediná, jejíž skóre bylo 7 splněných kritérií z celkových 8, byla Československá obchodní banka. V tomto případě se již nesetkáváme s faktem, že by všechny banky dosáhly shody v nesplnění jednoho stejného kritéria, ale všechny naplňují hned dvě totožná kritéria. Jedná se o respektování zákonů, kdy vždy byla tato skutečnost v kodexu zmíněna a zároveň všechny banky se zavazují k poskytování transparentních informací, které stojí na základech prosazovat ve své činnosti vždy alespoň částečně antikorupční politiku.

Vedle ČSOB, která dosáhla nejvyššího počtu splněných kritérií, jsou v pořadí další 3 banky, které uplatňují hned 6 kritérií z celkových 8. Jedná se o Českou spořitelnu, Komerční banku a Raiffeisen bank. Všechny tři banky tedy dosáhly stejného počtu zvolených kritérií. Jako jediná banka, která v tomto srovnání zůstala ve velkém odstupu je UniCredit bank, která z hodnocených kritérií obsahovala pouhá dvě kritéria, což je v porovnání s ostatními zoufale málo. Počty splněných kritérií porovnávaných kodexů zvolených bank jsou znázorněny v následujícím grafu č. 7.

Graf č. 7: Počet splněných kritérií z pohledu kategorie uplatnění pro pracovníka v jednotlivých bankách

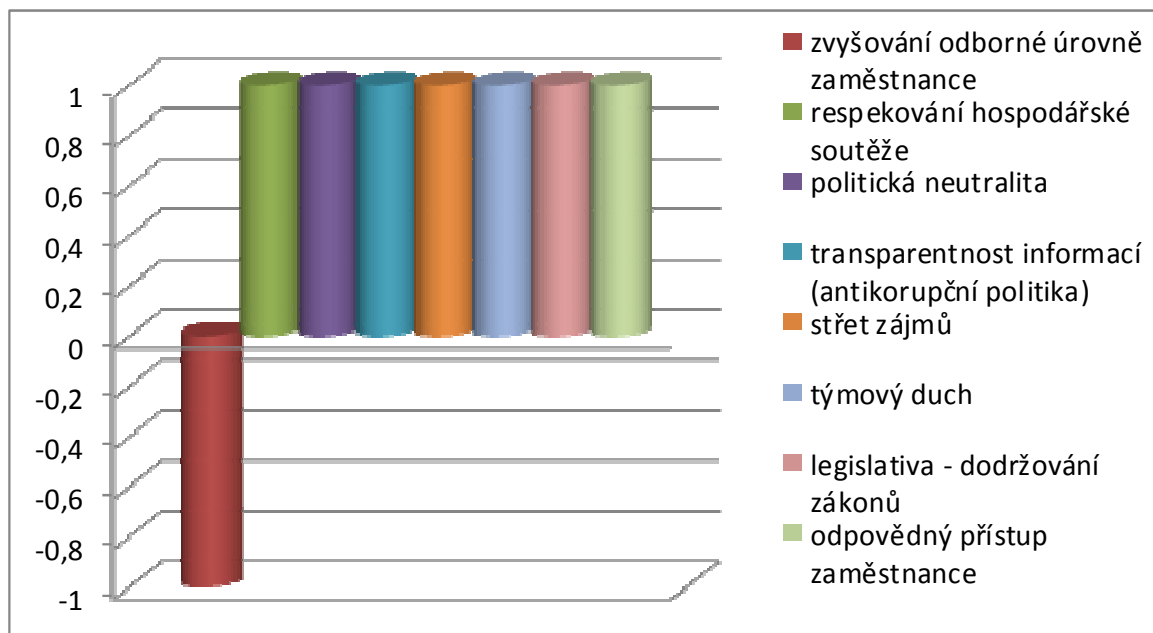


zdroj: vlastní zpracování

Československá obchodní banka

Československá obchodní banka v tomto srovnání nesplnila pouze jedno kritérium, čímž se zařadila na nejlepší pozici. Jako jediná banka uplatňuje celkem 7 ze zvolených kritérií a jedinou věcí, která není v jejím kodexu obsažena je zvyšování odborné úrovně zaměstnanců. Je otázkou zda kvalifikace pracovníků je čistě v režii etického kodexu, ale pravděpodobně není, protože každý pracovník banky musí disponovat určitými znalostmi o poskytovaných produktech a službách a obvykle se nedostane bez této znalosti do jednání s klienty. Profesionalita a vzdělávání pracovníků, nebo zvyšování jejich profesní úrovně nepochybně roste s přibývajícimi zkušenostmi a ve většině případů si banky tuto skutečnost zaštiťují odborným školením pracovníků. Takže to, že etický kodex nezahrnuje toto kritérium, znamená pouze to, že to není zařazeno mezi etické zásady, které využívají pracovníci banky. Kritéria, která etický kodex splňuje, jsou zachyceny v následujícím grafu č. 8 v kladných hodnotách. Kritérium zvyšování odborné úrovně zaměstnance se promítá do záporných hodnot a znamená to, že není kodexem využíváno.

Graf č. 8: Kodex Československé obchodní banky z pohledu využití pro zaměstnance

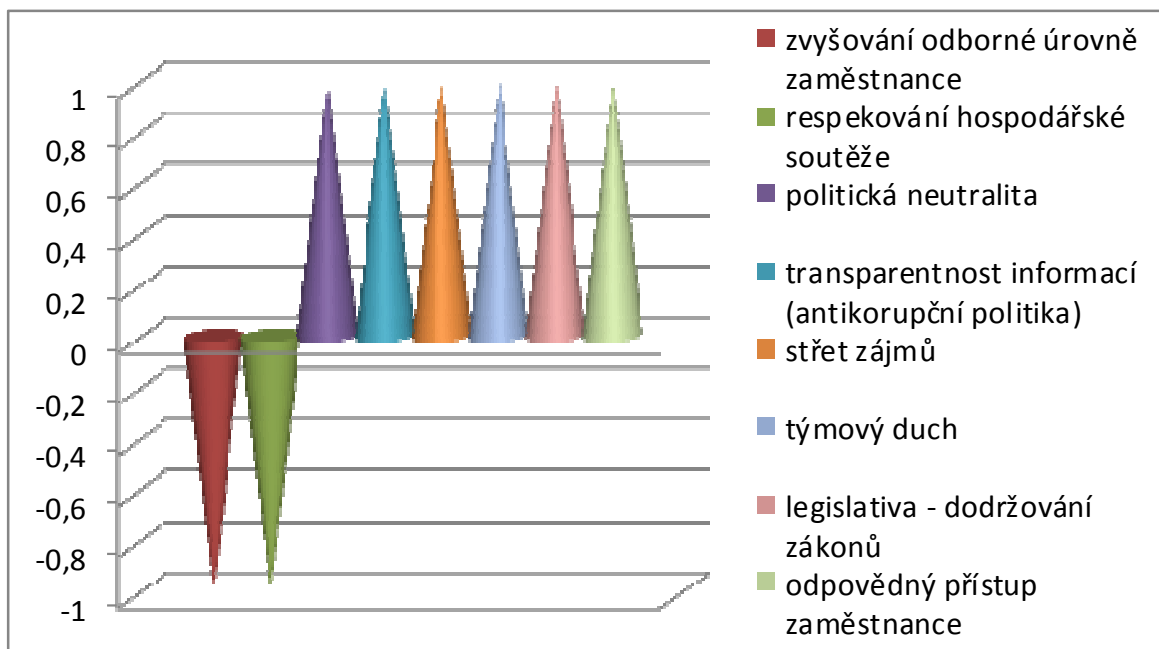


zdroj: vlastní zpracování

Česká spořitelna

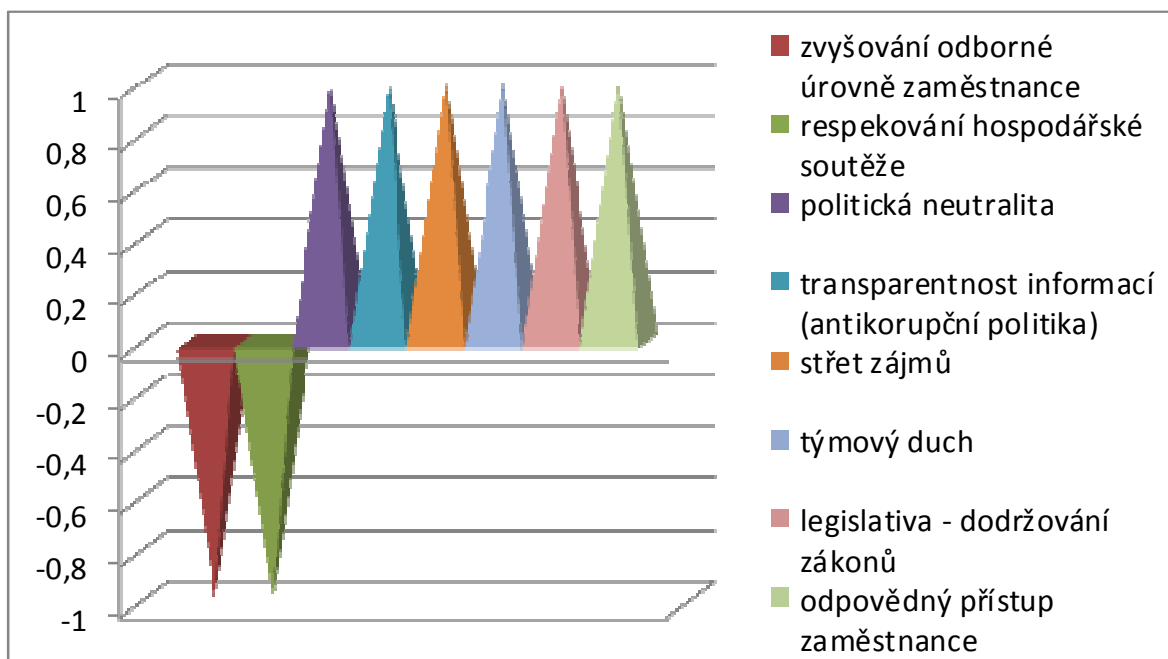
Zajímavá situace byla zjištěna v kodexu České spořitelny a kodexu Raiffeisen banky, kde vychází naprosto totožné výsledky. Obě banky využívají šest kritérií z celkových osmi. Dvě nevyužitá jsou shodná u obou bank a jedná se o zvyšování odborné úrovně zaměstnanců, tak jako tomu bylo v případě Československé obchodní banky. A druhým kritériem, které nemá zohledněné ani jedna banka je respektování hospodářské soutěže. Pod prvním kritériem je totožná myšlenka jako u ČSOB, ale u druhého nesplněného kritéria respektování hospodářské soutěže jsou hlavními milníky férové jednání s konkurencí, případně zamezení poškozovat konkurenci za účelem vlastního prospěchu či získání klienta, ale také poskytování milných informací klientovi na úkor konkurenčního boje. Situace v obou bankách je zachycena v následujících grafech, graf č. 9 a graf č 10. V obou případech jsou uplatňovaná kritéria začleněna mezi kladné hodnoty a nevyužitá kritéria v hodnotách záporných.

Graf č. 9: Kodex České spořitelny z pohledu využití pro zaměstnance



zdroj: vlastní zpracování

Graf č. 10: Kodex Raiffeisen banky z pohledu využití pro zaměstnance

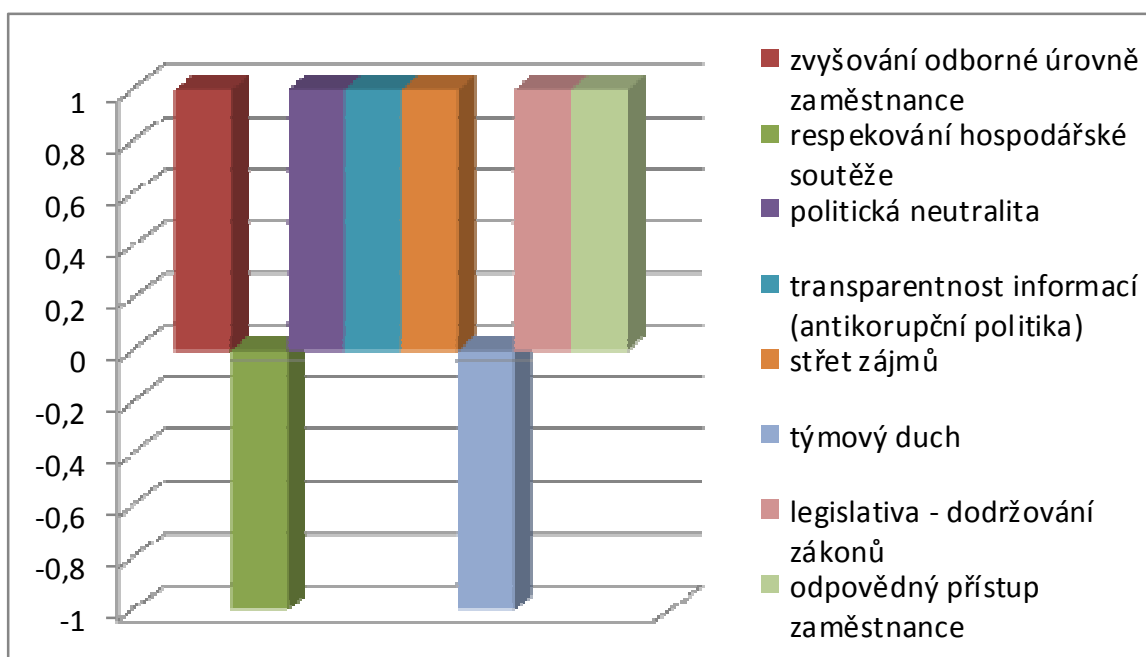


zdroj: vlastní zpracování

Komerční banka

Kodex Komerční banky čítá celkem dvě nesplněná kritéria, podobně jako předchozí Česká spořitelna a Raiffeisen banka. Opět se zde objevuje neuplatňované kritérium na respektování hospodářské soutěže, z jakého důvodu kodex neobsahuje toto kritérium není jasné, protože to nebylo předmětem šetření, podstatou šetření bylo zjistit pouze, zda kodex daná kritéria splňuje či nesplňuje. Dalším kritériem, které není v kodexu zohledněné je budování týmového ducha, což přispívá k budování perspektivních vztahů na pracovišti, budí to pocit příjemného prostředí jak pro pracovníky, tak pro přicházející klientelu a zvyšuje se klientský pocit důvěry v banku a představuje celkově prostředí otevřeného přístupu. Vše je zachyceno v grafu č. 11, který se nachází níže a opět je zachováno pravidlo, že ta kritéria, jež jsou uvedena v záporných hodnotách, v kodexu chybí a kritéria v plusových intervencích jsou v kodexu obsažena.

Graf č. 11: Kodex Komerční banky z pohledu využití pro zaměstnance

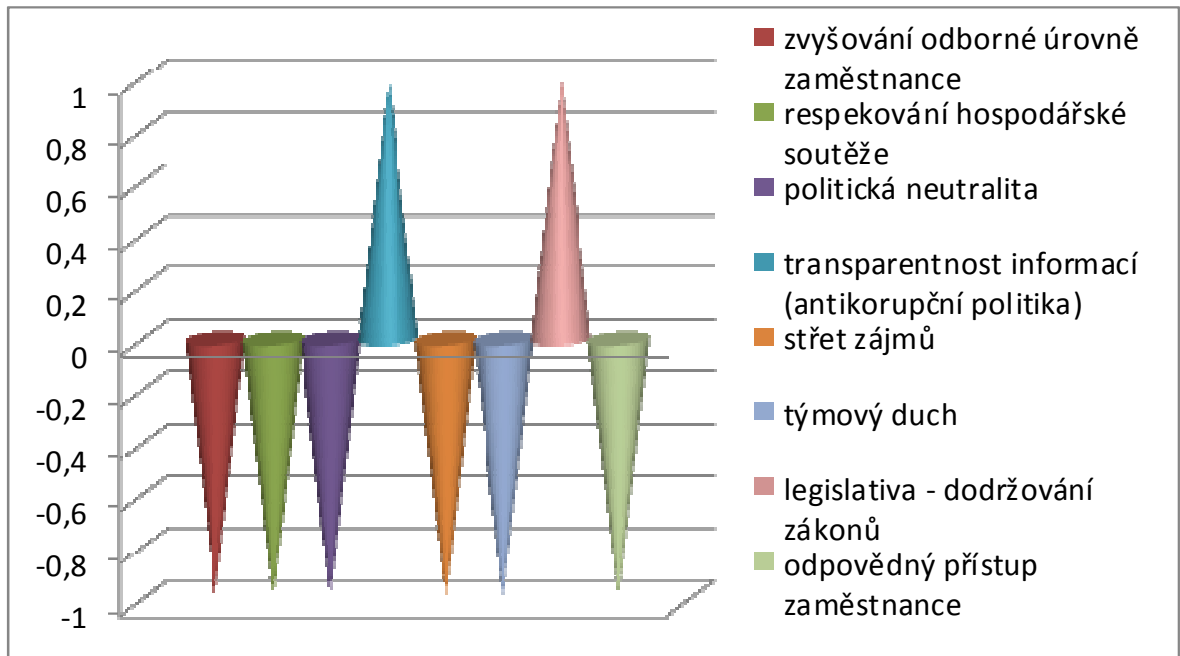


zdroj: vlastní zpracování

UniCredit bank

Ve srovnání kodexu z pohledu využití pro zaměstnance, nebo z pohledu banky jako celku se na nejhorší pozici ocitla UniCredit bank, která ve svých zásadách uplatňuje pouhá dvě kritéria. Z celkových osmi kritérií využít pouhá dvě je vcelku špatný výsledek. Jak je vidět v následujícím grafu, tak kritéria, která jsou plně využívána v etickém kodexu UniCredit bank jsou dodržování zákonů, to znamená, že v kodexu banky je vyjádřena zmínka o respektování zákonů ve svém počínání a druhým kritériem které tento kodex zachycuje je transparentnost informací. Zbytek kritérií, které jsou v grafu vyobrazeny mezi zápornými hodnotami znamená, že nejsou v kodexu ani zmíněny, natož aby byly uplatňované. Možnou příčinou takto překvapivého výsledku může být fakt, že UniCredit bank jako jediná využívá kodex převzatý od České bankovní asociace nikoliv svůj vlastní, který tedy není šitý na míru této banky. Protože se jedná o kodex převzatý v plném znění a není vytvářen ryze pro prostředí UniCredit bank, může to být právě důvod, proč není více uzpůsoben pracovníkům banky, či obecně bance jako celku. Veškerá neuplatňovaná kritéria ovšem mohou být nějakým způsobem upraveny interními předpisy pro chování pracovníků v rámci této finanční skupiny. Je i dost pravděpodobné, že tato nevyužitá kritéria jsou součástí jakéhosi interního dokumentu, který může být v podobném duchu jako kodex, i úprava daného dokumentu může obsahovat podobná vymezení, jako jsou tato kritéria. Níže uvedený graf č. 12 vykazuje dvě kritéria v plusových hodnotách, tedy uplatňovaná kritéria a šest kritérií v záporných, tedy kritéria nevyužívaná srovnávaným kodexem.

Graf č. 12: Kodex UniCredit banky z pohledu využití pro zaměstnance



zdroj: vlastní zpracování

4.7 Návrhy řešení

Přestože ani jeden ze zvolených kodexů nesplnil celkový počet kritérií v obou srovnávaných kategoriích, nelze jednostranně tvrdit, že jsou kodexy strukturována vyloženě špatně. Nicméně každý srovnávaný kodex obsahoval nedostatky. Nedostatky plynoucí ze zvolených kritérií pro srovnání konkrétních 5-ti kodexů. Veškeré návrhy nebo doporučení pro zlepšení budou pramenit ze zjištěných nedostatků a bude postupováno dle jednotlivých kodexů, kde proběhne doporučení pro každý kodex z hlediska obou srovnávaných kategorií.

Situace v kodexu České spořitelny byla v první kategorii z pohledu klienta méně příznivá, než posuzovaná kategorie druhá, tedy z pohledu využití nebo uplatnění kodexu pro zaměstnance. Nápravná opatření pro kodex České spořitelny spočívá hlavně v zařazení kritérií, která dle zjištění této práce nebyla obsažena ani v minimálním měřítku. Kodex České spořitelny by měl v první řadě být více orientován na klienta, protože ochrana prostředků klienta patří mezi klíčové aspekty respektování etiky a prohlubování etických zásad vůči klientele. Rovněž by neměl být opomíjen fakt o poskytování pravdivých a úplných informací, které jsou nedílnou součástí budování etického kodexu a vůči klientovi jsou patrně pravdivé informace značně podstatné, takže zakotvení do etických zásad je více než na místě. Dalším doporučením pro vylepšení kodexu České spořitelny spočívá v zahrnutí specifičtější informovanosti klientely o rizicích, které by je mohla potkat na základě uzavíraného obchodního vztahu s bankou. V současné době kodex tuto zásadu neobsahuje ani okrajově a na základě etických hodnot vyznávaných bankou není od věci toto zahrnout do svého kodexu. Kromě výše uvedených doporučení by měla Česká spořitelna přistoupit také k informování klienta o možnosti vyjadřovat své připomínky, náměty či stížnosti plynoucí z jeho případné nespokojenosti, nebo chce-li přispět svými zkušenostmi ke zlepšení činnosti banky. V tomto směru má banka co napravovat, protože z pohledu využití kodexu pro klienta musí vylepšit své etické zásady o celkem čtyři nevyužívaná kritéria z celkového počtu deseti kritérií. Naopak ve druhé srovnávací kategorii si vede mnohem lépe, protože v jejích zásadách se neobjevila pouhá dvě kritéria. Proto návrh řešení je následující, věnovat větší pozornost využití kodexu pro zaměstnance v rámci doplnění zásady či kapitoly o respektování hospodářské soutěže a zaměřit se na

informaci o odborné úrovni pracovníků banky. Kromě doplnění zmíněných informací by se kodex České spořitelny měl více prezentovat jako kodex a nikoliv jako jakási prezentaci, či reklamní kampaň pro veřejnost. Přestože je dokument nazýván jako kodex, má jistou formu reklamního sdělení. Vedle těchto okolností by Česká spořitelna měla věnovat pozornost informaci o členství v České bankovní asociaci, která je poněkud opomíjena.

Kodex Komerční banky získal možná až nad očekávání poměrně kvalitní skóre v hodnocení, protože oba hodnocené úhly pohledu postrádaly pouze dvě kritéria, což zní poměrně obstojně. Návrhy pro kodex Komerční banky jsou tedy jednoznačné. Kodex z pohledu využití pro klienty by mělo být v kodexu zakotveno sdělení, či paragraf o tom, že je pro banku důležité poskytovat klientům, obchodním partnerům či třetím stranám úplné informace vztahující se k uzavírání obchodů, úpravě smluvního vztahu, nebo odstoupení od smlouvy. Další věcí, která by se měla objevit v kodexu Komerční banky a v současnosti tomu tak není, je začlenit vymezení, které by dávalo jednoznačně najevo, že preference banky nejsou nadřazeny přáním a potřebám klientů. Čímž lze zapříčinit vyšší důvěru klientů a hlavně je to z hlediska respektování etického kodexu, který má být platný napříč celou bankovní skupinou, poměrně podstatná zásada. Z pohledu využití etického kodexu zaměstnanci Komerční banky, nebo z pohledu využívá bankou obecně je situace obdobná, protože se zde opět neobjevují pouze dvě kritéria. Tedy obohatit etický kodex o budování týmového ducha, nebo nějakým způsobem naznačit rovnost zacházení se všemi pracovníky a všech pracovníků navzájem, aby se předcházelo nadřazenosti některých pracovníků. Kodex Komerční banky má velice solidní zpracování, takže toto by mohlo zůstat v takové podobě jakou aktuálně má. Komerční banka se rovněž prezentuje jako člen České bankovní asociace, což je taktéž v pořádku.

Návrhy opatření pro kodex UniCredit bank jsou následující. Jelikož kodex banky vůbec nezohledňuje jednotnost podmínek nebo jednotnost zacházení se všemi klienty, návrhem pro zlepšení kodexu je zařadit tuto skutečnost mezi uplatňované etické zásady této banky, tak aby byla jednoznačně zdůrazněna preference jednotných podmínek. Rovněž by kodex banky UniCredit bank měl obsahovat alespoň zmínku o tom, že je pro banku prioritní poskytovat svým klientům a obchodním partnerům úplné, nezkreslené a pravdivé informace, které plynou z jakékoliv její činnosti ve vztahu ke klientovi. Protože se v kodexu neobjevuje ani zásada nadřazenosti zájmů banky nad zájmy klienta, doporučení zní, zařadit toto mezi uplatňované etické zásady. Není tak úplně zásadní, zda by banka

kompletně musela doplnit nezahrnutá kritéria mezi zásady toho konkrétního etického kodexu, ale vzhledem k tomu, že jiný etický kodex kromě mobility klientů není využíván, je vhodnější zakomponovat chybějící skutečnosti do kodexu, který byl porovnáván. Protože je kodex využíván UniCredit bankou kompletně převzatý od České bankovní asociace, tak zakomponování zmíněných kritérií by byl nereálný úkol a z toho také pramení další doporučení. Jelikož druhá srovnávací kategorie ukázala hluboké nedostatky, tak by pro UniCredit bank bylo mnohem vhodnější zařadit do svého užívání kodex vlastní, který by byl šitý na míru banky a specifickěji by vystihoval její situace a potřeby vůči klientům, pracovníkům i třetím stranám. Protože právě z druhé srovnávané kategorie daný kodex vyjadřuje pouhá dvě kritéria z celkových osmi. Jinak má kodex perfektní podobu a banka dává srozumitelně najevo, že je členem České bankovní asociace.

Etický kodex skupiny RZB Group je velmi dobře zpracován, nesetkáváme se zde s formou reklamního sdělení, ale se strukturou kodexu. Pokud vezmeme v úvahu kategorii využití kodexu z hlediska pracovníků banky, nemá příliš mnoho nedostatků. Pouze vyplnit prázdná místa o dodržování hospodářské soutěže, čímž by se zamezilo spekulacím o jakémkoliv znevažování konkurence nebo využívání nekalých praktik. A za druhé věnovat více pozornosti profesnímu přístupu pracovníků banky, což bohužel v kodexu není nikterak upraveno. Bylo by více než vhodné tyto zásady v kodexu uvádět, aby bylo jasně zřetelné, že jsou dodržovány. V tomto ohledu si kodex banky stojí poměrně pevně, ale z druhého hlediska srovnání, tedy uplatňováním kodexu vůči klientům je situace poměrně odlišná. Tady již banky nemá svůj kodex tak důkladně sestavený, protože splňuje pouhou polovinu vymezených kritérií. Ani jediným slovem nejsou vymezeny jednotné podmínky pro všechny klienty banky, kodex nemá stanovenou omezitelnost zacházení s prostředky klientů, ani zmínka o budování důvěry a klient se ani nedozví, zda může nějakým způsobem realizovat své stížnosti a nezjistí, zda jsou jeho potřeby a přání na stejné úrovni, či nižší ve srovnání s preferencemi bank. Doporučení pro kodex Raiffeisen bank zní následovně. Pečlivě propracovat stránku kodexu, tak aby i klient mohl být svědkem etického zacházení jak s ním samotným, se všemi ostatními, ale také se svými prostředky, které bance poskytuje. Vymezit způsoby předkládat stížnosti a orientovat se na oblast rovnosti potřeb klientů ve srovnání s preferencemi banky, tedy klást větší důraz na etické jednání vůči klientům. Raiffeisen banka se hlásí k faktu, že je členem České bankovní asociace a že využívá její kodexy.

Kodex Československé obchodní banky má z druhé porovnávané kategorie pouze jediný nedostatek, kterým je zvyšování odborné úrovně zaměstnanců. Protože v kodexu nebylo zmíněno ani jediným slovem jakýkoliv způsob, kterým by banka prosazovala vzdělávání zaměstnanců, aplikaci jejich vzdělání do obchodních vztahů a využívání profesního přístupu při řešení problémů s klientelou. Jedná se o jediný nedostatek tohoto kodexu, jehož řešení je prosté. A to, začlenit alespoň částečně mezi uplatňované etické zásady. Co se týká první srovnávané kategorie, tedy užitečnost kodexu pro klienta banky, tak tady Československá obchodní banka malinko pokulhává. Splňuje totiž pouze polovinu porovnávaných kritérií. Banka by proto měla klást větší důraz na využití kodexu pro klientelu a dbát na hlavně na zjištění a respektování klientských potřeb. Aby byl klient v kodexu plně uspokojen, musí být kodex doplněn o způsob sdělování rizik, která mohou plynout z některých produktů, pokud klient nedisponuje dostatečnými zdroji. Je potřeba se více zdůraznit, že zájmy banky nejsou nadřazeny zájmům klientů, jak by se mohlo na první pohled zdát, protože kodex tuto skutečnost naprosto opomíjí. Kodex by měl být více orientován právě na informovanost, jak už výše zmíněnou rovnost banky a klienta, tak informovat klienta o rizicích, nebo o možnosti podávat stížnosti či případné náměty ke zlepšení. Rovněž by se v kodexu mohla objevit informace, nebo úprava o nabízení nevhodných služeb klientům, pro který může daný produkt naprosto nevhodný a naopak se zaměřit na poskytování produktů a služeb na základě zjištěných potřeb tak, aby byla plně využita znalost klienta a prohlubuje se tak jeho důvěryhodný vztah.

5 Závěr

Tato diplomová práce je zaměřena na charakteristiku bankovního prostředí v České republice a souhrnně vystihuje působnost bankovního sektoru. Práce vymezuje hlavní pojmy etiky jako vědní disciplíny, která se promítá do oblastí podnikatelských činností a do oboru bankovníctví. Zároveň práce určuje co je základem fungování etických zásad, které se promítají do podnikatelské sféry. Vytváří kompletní přehled o etických kodexech, které se prolínají českým bankovníctvím, a vymezuje hlavní instituci, která má na starosti správu hlavních etických kodexů. Touto institucí je Česká bankovní asociace, která působí jako hlavní dozorčí orgán a zároveň svou činností zasahuje do vytváření etických kodexů, které následně vchází v platnost a jednotlivé banky na našem trhu se mohou, nebo nemusí zavazovat k jejich dodržování.

V práci bylo vybráno pět největších bankovních institucí, které působí na našem území a výběr byl proveden na základě zjištěných informací o dosahovaných ziscích daných bank. Zvolenými bankami byly Česká spořitelna, Komerční banka, Československá obchodní banka, UniCredit banka a Raiffeisen banka. Všechny tyto banky jsou v práci charakterizovány, je vymezena jejich činnost a nechybí vymezení jejich užívání etiky a etických kodexů. U každé banky byl zvolen vždy jeden konkrétní dokument, který uplatňuje etické zásady vybraných bank.

Kodexy neboli dokumenty uplatňování etiky, které byly vybrány pro účely komparace této práce, byly podrobeny kritériálnímu srovnání. Toto srovnání obsahovalo dvě hodnocené kategorie, kdy první se orientovala na pohled klienta, tedy uplatnění, nebo využití etických zásad ve prospěch klientů banky. Druhá kategorie srovnání je orientovaná na využívání etických zásad pro pracovníky banky, tedy jako uplatňování etiky přímo zaměstnanci.

Výsledky nebyly nikterak valné, přestože se banky prezentují jako dobrosrdečné organizace, které udělají pro svého klienta první a poslední, z jejich etických zásad už takto

statečné výsledky najít nelze. Protože ani jediný porovnávaný kodex neměl splněná všechna kritéria. Některé kodex dokonce vykazovaly hrubé nedostatky.

Ze zjištěných výsledků první porovnávané kategorie, tedy orientace kodexu na klienta, z celkového počtu 10 srovnávaných kritérií bylo splněno maximálně 8, kterých dosáhl kodex Komerční banky. Nejhoršího výsledku v této kategorii dosáhly kodexy hned tří srovnávaných bank. Jednalo se o kodex Československé obchodní banky, kodex České spořitelny a kodex Raiffeisen banky. Tyto výsledky byly poměrně překvapující, protože všechny banky se zavazují k respektování etických zásad a své aktivity staví na hodnotách, které jsou ve většině případů orientovány právě na klienta. Struktura jednotlivých kritérií, které byly bankami postrádány, není jednotná, jsou zde poměrně rozličné. Nicméně ani jedna banka nemá ve svých zásadách jakkoli upraveno, zda jsou její zájmy v souladu s klientskými, nebo zda nadřazuje své zájmy nad zájmy klienta či situaci opačnou. Zároveň však všechny dosahují shody při srovnávaném kritériu o diskrétnosti informací, což splnily všechny banky bez výjimky.

Proto na základě zjištěných výsledků bylo jednotlivým bankám navrženo opatření, které jejich kodexy pozdvihne na vyšší úroveň a dosáhnou tak kvalitnějšího pokrytí svých uplatňovaných zásad. V první srovnávané kategorii toto opatření bylo doporučeno všem bankám.

Z pohledu kategorie druhé, která byla předmětem srovnání vybraných kodexů u zvolených bank je situace malinko odlišná. Celkový počet kritérií, které sloužily ke srovnání nebylo 10 jako v předchozím případě, ale 8. Z celkového počtu kritérií se na nejvyšší číslo splněných kritérií vyšplhalo číslo 7, což se podařilo kodexu Československé obchodní banky, jejíž kodex byl v tomto směru opravdu dobře strukturovaný. Nejhuře si v této kategorii počínal kodex banky UniCredit bank, který obstál v pouhých dvou kritériích. Shoda nastala dokonce ve dvou kritériích, kdy všechny kodexy ve svém obsahu disponovaly informací, že uplatňují antikorupční politiku a rovněž se zavazovali k dodržování legislativních opatření. V tomto případě žádné z kritérií nemělo stejné negativní obsazení u všech srovnávaných dokumentů. Kodex Raiffeisen banky a České

spořitelny disponují naprosto totožnými nedostatky. Oba kodexy nezahrnují respektování hospodářské soutěže a nekladou důraz na odbornost svých pracovníků.

Na základě zjištěných informací ve druhé srovnávané kategorii bylo vytvořeno opatření pro každou banku zvlášť. Ovšem nejdůležitější doporučení pramenilo z výsledků kodexu UniCredit bank, který dopadl poměrně katastroficky. Je pravdou, že se jednalo o jediný kodex, který nebyl vytvářen na míru banky, což mohlo zapříčinit toto selhání, nicméně kritéria byla stejná pro všechny. Proto se UniCredit bank musí zaměřit na takto nepokrytou oblast využití etiky, která má velké trhliny. Pravděpodobně by se banka měla více zaměřit na vytvoření svého vlastního kodexu, který by těmito nedostatky nedisponoval, popřípadě usilovat o doplňkový kodex, čímž by se předešlo zjištěným problémům. Ostatní banky si vedly vcelku obstojně, a proto je pro jejich kodexy doporučeno odstranit drobné nedostatky a ostatní zachovat.

Zdroje:

Literární zdroje:

- [1] BOHATÁ, Marie. *Úvod do hospodářské etiky*. Vyd. 1. Praha : Aspi Publishing, s. r. o., 2001. 192 s. ISBN 80-85963-40-X.
- [2] DYTRT, Zdeněk. *Etika v podnikatelském prostředí*. Vyd. 1. Praha : Grada Publishing, a.s., 2006. 196 s. ISBN 80-247-1589-9.
- [3] EDMÜLLER, Andreas, WILHELM, Thomas. *Velká kniha manipulativních technik*. Vyd. 1. Praha : Grada Publishing, a.s. 2011, 272 s. ISBN 80-247-3778-7.
- [4] HARTLOVÁ, Věra , et al. *Bankovníctví : pro střední školy a veřejnost*. Praha : Fortuna, 2004. 200 s. ISBN 80-1246-04.
- [5] KOTLER, Phillip. *Moderní marketing*. Vyd. 1. Praha : Grada Publishing, a.s. 2007, 1041 s. ISBN 978-80-247-1545-2.
- [6] PÁNEK, Dalibor. *Bankovní regulace a dohled*. Vyd. 1. Brno : Masarykova univerzita, 2008, 108 s. ISBN 978-80-210-4726-6.
- [7] POLOUČEK, Stanislav. *Bankovníctví*. Vyd. 1. Praha : C. H. Beck, 2006. 716 s. ISBN 80-7179-462-7.
- [8] PUTNOVÁ, Anna, SKLENÍČKA Pavel. *Etické řízení ve firmě*. Vyd. 1. Praha : Grada Publishing, a.s., 2007, 168 s. ISBN 978-80-247-1621-3.
- [9] SEN, Amartya. *Etika a ekonomie*. Praha: Vyšehrad, 2002, 119 s. ISBN 80-7021-549-6.
- [10] ŠRONĚK, Ivan. *Etika a etiketa v podnikání*. Vyd. 1. Praha : Management Press, 1995, 212 s. ISBN 80-85603-94-2
- [11] VELEK, Jan. *Základní informace o českém bankovníctví*. Vyd. 1. Praha : Bankovní institut, 2000. 58 s. ISBN 80-7265-034-3.

Elektronické zdroje:

[12] CZECH-BA.CZ. *Česká bankovní asociace*. [cit.2012-04-15] Dostupné z www: <https://www.czech-ba.cz/o-cba+>

[13] CNB.CZ. *O ČNB – Česká národní banka*. [cit.2012-04-05] Dostupné z www: http://www.cnb.cz/cs/o_cnb/

[14] CZECH-BA.CZ. *Etický kodex české bankovní asociace*. [cit.2012-04-15] Dostupné z www: https://www.czech-ba.cz/data/articles/down_1830.pdf

[15] CZECH-BA.CZ. *Etický kodex finančního trhu*. [cit. 2012-04-15] Dostupné z www: http://www.czech-ba.cz/data/articles/down_186.pdf

[16] PROJEKTYSIPVZT.GYTOOL.CZ. *Obchodní banky*. [cit.2012-04-01] Dostupné z www: <http://projektysipvz.gytool.cz/ProjektySIPVZ/Default.aspx?uid=644>

PŘÍLOHY

Příloha č. 1: Etický kodex finančního trhu

I. Úvod

Posláním Etického kodexu finančního trhu (dále jen „Kodex“) je stanovit etické normy chování - základní principy, které bude finanční instituce dodržovat při poskytování finančních služeb klientům jako fyzickým osobám, které nevstupují do vztahu s finanční institucí v rámci své podnikatelské činnosti.

Cílem Kodexu je

- napomáhat prosazování korektních vztahů na finančním trhu a zlepšit jejich úroveň,
- podpořit rozvoj služeb na finančním trhu,
- napomáhat klientům porozumět finančním službám,
- zvyšovat ochranu klientů jako spotřebitelů,
- posílit obecnou důvěru ve finanční trh.

Kodex, k jehož dodržování se příslušné finanční instituce dobrovolně zavázaly, je tvořen Úvodem, Preambulí – deseti základními principy chování finanční instituce, Uplatňováním Kodexu a etickými kodexy profesních asociací finančního trhu (dále jen „ asociace“), pokud byly tyto kodexy asociacemi přijaty. Finanční instituce, které se přihlásily k dodržování Kodexu ve své činnosti, uplatňují jak zásady uvedené v Preambuli, tak i zásady uvedené v kodexu příslušné asociace.

II. Preambule

1. dodržování etických a právních norem

Finanční instituce při výkonu své činnosti na finančním trhu nad rámec svých zákonných povinností dodržuje etická pravidla upravující postupy a chování vůči klientům uvedená v kodexech, ke kterým se přihlásila.

2. dodržování principu rovného a nestranného jednání, zákaz zneužití asymetrie postavení instituce a klienta

Finanční instituce přistupuje ke všem klientům nestranně a neuplatňuje neodůvodněné zvýhodnění. Při poskytování služeb nenadřazuje zájem svůj nad zájem klienta a nesnaží se zneužít svého postavení a vnutit klientovi nerovné nebo nespravedlivé podmínky smluvního vztahu.

3. výkon činnosti s odbornou péčí

Finanční instituce poskytuje klientům služby kvalifikovaně, profesionálně, čestně a svědomitě, s řádnou péčí, s přihlédnutím k individuálním podmínkám a požadavkům klientů.

4. průhlednost a srozumitelnost informací

Finanční instituce poskytuje klientům ohledně svých služeb a podmínek, za kterých jsou nabízeny, nezkreslené, pravdivé a jasné informace, srozumitelné pro průměrného klienta, na kterého je daný produkt zaměřen.

5. povinnost poskytovat dostatečné informace před uzavřením smlouvy a v průběhu jejího trvání

Finanční instituce poskytuje klientům dostatečné informace a vysvětlení týkající se budoucího nebo existujícího smluvního vztahu klienta s finanční institucí, včetně nabízené služby. Tyto informace poskytuje klientovi před uzavřením smlouvy v časovém předstihu přiměřeném pro prostudování smlouvy, a v průběhu trvání smlouvy klienta informuje o připravovaných změnách podmínek v časovém předstihu stanoveném ve smlouvě.

6. zákaz nevhodných motivačních postupů

Finanční instituce posuzuje vhodnost služby pro určitého klienta na základě skutečností zjištěných při jednání o smluvním vztahu a nenabízí službu budoucímu klientovi, u kterého je zřejmé nebo vysoce pravděpodobné, že by nemohl dostát svým smluvním závazkům. Při sjednávání smluv finanční instituce nenarušuje právo na soukromí klienta a nadměrně ho neobtěžuje. Respektuje klientovo právo na ochranu osobnosti.

7. dodržování pravidel pro reklamní a propagační činnost

Při propagaci svých služeb a reklamní činnosti finanční instituce uvádí pravdivé informace, bez prvků klamavé reklamy, nezamlčuje důležité skutečnosti a nenabízí výhody, které nemůže zaručit. Dodržuje principy serióznosti reklamy, což platí i pro srovnávání vlastní služby se službami konkurence.

8. dodržování dobrých mravů, pravidel hospodářské soutěže, obchodních zvyklostí a poctivého obchodního styku

Finanční instituce dodržuje dobré mravy, pravidla hospodářské soutěže, obchodní zvyklosti a pravidla poctivého obchodního styku. Finanční instituce mezi sebou soutěží nabídkou kvalitních služeb a nepodbízejí se klientům poskytováním neodůvodněných výhod. Finanční instituce se vyvaruje nepravdivých, pomlouvačných a opovržlivých výroků o službách konkurence.

9. dodržování ochrany osobních údajů a důvěrnosti obchodních informací

Finanční instituce zachovává důvěrnost informací souvisejících se smluvním vztahem ke klientovi a dodržuje povinnost mlčenlivosti. Osobní údaje o klientovi zpracovává v souladu se zákonem na ochranu osobních údajů.

10. informace o postupu pro podání podnětu nebo stížnosti klienta a o způsobu jejího vyřízení

Finanční instituce seznamuje klienta s možností podat podnět nebo stížnost na její činnost a s postupem uplatňovaným ve finanční instituci pro řešení stížnosti, včetně možnosti dalšího postupu v případě jejího nevyřízení nebo nespokojenosti klienta s vyřízením stížnosti.

III. Uplatňování Kodexu

Ke Kodexu přistupují jednotlivé asociace, které následně Kodex předloží k projednání a odsouhlasení svým členům. V asociacích, kde je Kodex pro členy závazný, se ke Kodexu nepřihlašují jednotliví členové. V případě, že Kodex má charakter standardu, vyzvou asociace své příslušné členy, aby se k němu připojili, a vedou evidenci o tom, které finanční instituce ke Kodexu přistoupily.

Asociace zajišťují, aby informace o přistoupení ke Kodexu a o jeho obsahu byly vhodným způsobem zveřejněny.

Finanční instituce, které ke Kodexu přistoupily, o této skutečnosti vhodným způsobem informují své klienty a současně je informují, kam se mohou obracet se svými podněty a případnými stížnostmi.

IV. Stížnosti a podněty

Pokud má klient pochybnosti o souladu chování finanční instituce s ustanoveními Kodexu, může podat instituci podnět nebo stížnost k vnitřnímu prošetření souladu jejího chování s Kodexem. Jestliže bude klient nespokojen s vyřízením jeho podnětu nebo stížnosti, případně jeho stížnost nebude vyřízena, může o této skutečnosti informovat příslušnou asociaci, jejíž členem finanční instituce je.

Dodržování tohoto Kodexu bude sledováno asociacemi, které se budou zabývat jednotlivými podněty nebo stížnostmi týkajícími se důvodného podezření z porušování Kodexu. Při porušení Kodexu přijímají asociace vůči členům přiměřená opatření (např. morální povahy). Asociace budou průběžně monitorovat uplatňování Kodexu v praxi a v případě potřeby a na základě vyhodnocení jeho účinnosti jej aktualizovat. Hodnocení účinnosti Kodexu a jeho uplatňování bude prováděno i s ohledem na podněty od klientů a spotřebitelských organizací.

V. Institucionální zajištění

Jedna z asociací je ostatními pověřena výkonem koordinátora Kodexu, a to obvykle na období 2 let. Koordinátor zajišťuje případné analýzy, vyhodnocení uplatňování Kodexu a projednávání případných námětů. Nejméně jednou ročně se asociace sejdou na úrovni (výkonných) ředitelů k projednání zkušeností z uplatňování Kodexu, nejméně jednou za 2 roky pak k určení nového koordinátora. Koordinátorem Kodexu do 31.12.2008 je Česká bankovní asociace.

Nedílnou součástí tohoto Kodexu jsou níže uvedené etické kodexy asociací:

Seznam obsahuje kodexy asociací, které oznámily přijetí Etického kodexu finančního trhu.

Etický kodex České bankovní asociace

vydaný Českou bankovní asociací (ČBA) v roce 1993 pod původním názvem „Kodex bankovní etiky“, naposledy revidovaný v roce 2007

Kodex etiky APF

vydaný Asociací penzijních fondů České republiky (APF) v roce 1997

Etický kodex

vydaný Asociací fondů a asset managementu ČR (AFAM), dříve Unie investičních společností ČR (UNIS) v roce 1999

Kodex jednání členů ČLFA

vydaný Českou leasingovou a finanční asociací (ČLFA) v roce 2006

Kodex etiky v pojišťovnictví

vydaný Českou asociací pojišťoven (ČAP) v roce 2006

Etický kodex člena AFIZ

vydaný Asociací finančních zprostředkovatelů a finančních poradců ČR (AFIZ) v roce 2006

Etický kodex USF

vydaný Uníí společností finančního zprostředkování a poradenství v roce 2007

Etický kodex

vydaný Českou asociací obchodníků s cennými papíry (ČAOCP)

Seznam asociací, které se přihlásily k dodržování tohoto Kodexu:
Česká bankovní asociace

říjen 2007

Česká leasingová a finanční asociace

leden 2008

Asociace penzijních fondů České republiky

březen 2008

Česká asociace pojišťoven

březen 2008

Příloha č. 2: Etický kodex České bankovní asociace



Etický kodex

České bankovní asociace

Datum vydání doplněného kodexu: 22.10.2012



I. Obecné zásady chování bank

1. Banka při výkonu své činnosti na finančním trhu nad rámec svých zákonných povinností dodržuje etická pravidla upravující postupy a chování vůči klientům uvedené v kodexech, ke kterým se přihlásila.
2. Banka zachovává důvěrnost informací souvisejících se smluvním vztahem ke klientovi a dodržuje povinnost mlčenlivosti. To zahrnuje též zásadu nezveřejňování či nesdělování třetí straně údajů o účtech svých klientů, jejich názvů, jmen, adres. Výjimkou z této zásady jsou případy, kdy banka je povinna údaje poskytnout na základě zákona, či v zájmu ochrany a bezpečnosti bankovních transakcí a případy, kdy poskytnutí údajů se děje na žádost nebo se souhlasem klienta. Osobní údaje o klientovi banka zpracovává v souladu se zákonem na ochranu osobních údajů.
3. Banka obezřetně přistupuje k peněžním vkladům, u kterých nelze bezpečně zjistit jejich původ, resp. jejichž původ je podezřelý. Postupuje tak, aby čelila snahám o zakrytí nekalého původu peněz. Obezřetně přistupuje ke klientům, kteří vybírají své vklady v nepřiměřeně krátkém časovém odstupu od jejich uložení, zvláště jde-li o opakovaný jev a naznačují-li další okolnosti, že se může jednat o snahu zakrývat původ peněz.
4. Při sdružování prostředků v zájmu klienta (např. v utváření konsorcií) přidržuje se banka stejných pravidel a podmínek jako ostatní účastníci a neprosazuje neoprávněné výhody vůči ostatním účastníkům.
5. Při propagaci svých služeb a reklamní činnosti banka uvádí pravdivé informace, bez prvků klamavé reklamy, nezaměňuje důležité skutečnosti a nenabízí výhody, které nemůže zaručit. Dodržuje principy serióznosti reklamy, což platí i pro srovnávání vlastní služby se službami konkurence.
6. Banka netoleruje žádnou formu přímého nebo nepřímého uplácení nebo korupce. Nepřijímá ani neposkytuje žádné mimořádné výhody (pobídky) jakéhokoliv druhu, bez ohledu na to, zda osoba nabízející nebo požadující takovou výhodu pracuje ve veřejném nebo soukromém sektoru.

II. Vztah pracovníka k bance, v níž je zaměstnán

1. Pracovník banky vykonává svá oprávnění a plní své povinnosti, plynoucí z jeho postavení nebo funkce v bance, čestně a svědomitě, v dobré víře, s řádnou péčí a v nejlepším zájmu banky.
2. Pracovník banky dbá o prohlubování a zvyšování své odborné a jazykové kvalifikace. Svě kvalifikace a schopností a pracovního potenciálu plně využívá v zájmu banky.
3. Pracovník banky se vyvaruje všech činností, které vytvářejí konflikt jeho zájmů se zájmy banky. To především znamená, že se zřídka činnosti v obchodních společnostech, jejichž činnost je, nebo může být, v rozporu se zájmy banky. Samostatně nepodniká s informacemi a výhodami, které získá v bance, v níž je zaměstnán. Nevyužívá, bez písemného souhlasu zaměstnavatele, materiálního a informačního vybavení banky, v níž je zaměstnán, v soukromém zájmu a k soukromé činnosti (např. softwarového vybavení). Pouze se souhlasem příslušného vedoucího pracovníka banky může pracovník banky přijmout funkci v jiném podnikatelském subjektu vč. členství v jeho statutárních orgánech a dozorčích radách, i když činnost tohoto subjektu není v rozporu se zájmy banky.

4. Pracovník banky zachovává přísnou mlčenlivost o záležitostech banky, v níž je zaměstnán a o záležitostech klientů, o nichž se dozví při výkonu své činnosti v bance.
5. Ve veřejném vystupování (to znamená např. pro publikační činnosti, při poskytování údajů sdělovacím prostředkům a podobně) bude pracovník vždy dbát zájmů banky a její obchodní politiky. Informace o vnitřních záležitostech banky, o jejích záměrech a strategii bude poskytovat pouze po schválení vedením banky, event. po schválení tiskovým tajemníkem, příp. jeho prostřednictvím. Pracovník banky se vyvaruje vyjadřování na veřejnosti a ve sdělovacích prostředcích, v nichž by byly obsaženy informace o poměrech klientů banky, o nichž se dozví v rámci obchodního vztahu banky ke klientovi, a hodnocení klientů banky.
6. Pracovník banky nesmí svého postavení v bance využít k přijímání nebo vyžadování finančních či věcných výhod od kohokoliv, především od obchodních partnerů banky a od konkurentů banky. Rovněž nesmí svého postavení v bance využít k nabízení obdobných výhod. Pracovník banky dbá na to, aby jeho vlastní zájmy nebyly ve střetu s povinnostmi, které má vůči bance, u níž je zaměstnán, ani vůči jejím klientům, a bez zbytečného prodlení uvědomí své nadřazené o všech okolnostech, které se týkají jeho osoby a o nichž ví nebo se domnívá, že by k takovému střetu zájmů vést mohly, např. ve spojení s dary, pozvánkami, přidělováním obchodů nebo transakcemi s finančními instrumenty a ve spojitosti s korupcí, podvody nebo zneužitím trhu.
7. Pracovník banky spravuje rovněž své osobní a rodinné záležitosti tak, aby nepoškodil pověst banky, v níž je zaměstnán, či nezavdal podnět k nedůvěře.

III. Vztahy banky a jejích zaměstnanců ke klientele

1. Banka přistupuje ke všem klientům nestranně a neuplatňuje neodůvodněné zvýhodnění. Při poskytování služeb nenadřazuje zájem svůj nad zájem klienta a nesnaží se zneužít svého postavení a vnutit klientovi nerovné nebo nespravedlivé podmínky smluvního vztahu. Pracovník banky uplatňuje zdvořilý, korektní a nestranný přístup ke všem klientům. Obchodní jednání musí být vedena slušně, nestranně a podle kritérií obchodního zájmu, bez jakékoliv předpojatosti či zvýhodňování, plynoucího z osobních motivů pracovníka banky.
2. Banka poskytuje klientům služby kvalifikovaně, profesionálně, čestně a svědomitě, s řádnou péčí, s přihlédnutím k individuálním podmínkám a požadavkům klientů.
3. Banka posuzuje vhodnost služby pro určitého klienta na základě skutečností zjištěných při jednání o smluvním vztahu a nenabízí službu budoucímu klientu, u kterého je zřejmé nebo vysoce pravděpodobné, že by nemohl dostát svým smluvním závazkům. I při uplatňování zásady „poznej svého klienta“ banka postupuje tak, aby nepřiměřeně nenarušovala jeho právo na soukromí a neporušila právo na ochranu osobnosti.
4. Banka poskytuje klientům ohledně svých služeb a podmínek, za kterých jsou nabízeny, nezkrácené, pravdivé a jasné informace, srozumitelné pro průměrného klienta, na kterého je daný produkt zaměřen.
5. Banka poskytuje klientům dostatečné informace a vysvětlení týkající se budoucího nebo existujícího smluvního vztahu ke klientovi, včetně nabízené služby. Tyto informace poskytuje klientovi před uzavřením smlouvy v časovém předstihu přiměřeném pro prostudování smlouvy, a v průběhu trvání smlouvy klienta informuje o připravovaných změnách podmínek v časovém předstihu stanoveném ve smlouvě.

6. Banka seznamuje klienta s možností podat podnět nebo stížnost na její činnost a s postupem uplatňovaným v bance pro řešení stížnosti, včetně možnosti dalšího postupu v případě jejího nevyřízení nebo nespokojenosti klienta se způsobem vyřízení stížnosti.

IV. Vztahy bank navzájem

1. Banka dodržuje dobré mravy, pravidla hospodářské soutěže, obchodní zvyklosti a pravidla slušného a poctivého obchodního styku. Banky mezi sebou soutěží nabídkou kvalitních služeb a nepodbízejí se klientům poskytováním neodůvodněných výhod. Banka se vyvaruje nepravdivých, pomlouvačných a opovrživých výroků o službách konkurence. Obchodní soutěž, akvizice, publicita a reklama bank budou vedeny tak, aby nenarušily důvěryhodnost a nepoškodily prestiž komerčních bank jako celku.
2. Banka se zdrží všeho, co by mohlo vést k narušování požadavků tohoto etického kodexu v části obecné či v částech týkajících se pracovníků.
3. V personálních záležitostech budou banky postupovat obezřetně tak, aby vzájemně nepoškodovaly své možnosti vyžadovat od pracovníků dodržování etických zásad tohoto kodexu nebo vyvozovat důsledky z jejich nedodržení. Především v případech, kdy přecházejí pracovníci z jedné banky do druhé, bude banka při přijímání takového pracovníka postupovat s přihlédnutím k okolnosti, zda u svého předchozího zaměstnavatele neporušil hrubě etické zásady tohoto kodexu.
4. Dodržování tohoto etického kodexu bude sledováno Etickým výborem prezidia České bankovní asociace a z toho plynoucí závěry či rozpory budou Etickým výborem prezidia České bankovní asociace řešeny ve smyslu příslušných částí Stanov. Stejně tak bude Českou bankovní asociací v přiměřených intervalech posuzována eventuální aktualizace či zpřesnění tohoto kodexu.

Příloha č. 3: Pravidla jednání skupiny Komerční banky a etické zásady jejích zaměstnanců



PRÁVIDLA JEDNÁNÍ SKUPINY KOMERČNÍ BANKY A ETICKÉ ZÁSADY JEJÍCH ZAMĚSTNANCŮ

Informace pro veřejnost

1 – Úvod

Pravidla jednání a etických zásad

Účelem tohoto dokumentu je seznámit klienty, obchodní partnery, akcionáře a veřejnost se základními etickými hodnotami a zásadami, které Skupina KB vyznává.

Komerční banka, a.s. a její Skupina

Komerční banka, a.s. a její finanční skupina (dále jen Skupina KB) je jednou z nejvýznamnějších bankovních institucí v regionu střední a východní Evropy a usiluje o to, aby zůstala také jednou z nejrespektovanějších. Přitom si je vědoma, že pouze její etický a transparentní přístup k podnikání a poskytování bankovních služeb může vést k dlouhodobému udržení a zlepšování její pozice na bankovním trhu. Nedílnou součástí tohoto přístupu jsou i požadavky na profesionální chování a jednání všech zaměstnanců Skupiny KB.

KB chce v neposlední řadě prostřednictvím dlouhodobých a vzájemně výhodných vztahů se svými klienty a obchodními partnery vytvářet hodnotu pro akcionáře, zaměstnance a klienty.

Skupina Sociétés Générale

Skupina Sociétés Générale (dále také Skupina SG) působí v 83 zemích celého světa a zaměstnává 157 000 zaměstnanců, je v kontaktu s mnoha rozmanitými kulturami a profesními zvyklostmi. Aby jednala odpovědně všude na světě, opírá se Skupina SG o soustavu základních pravidel, včetně etických požadavků na své zaměstnance, klienty a obchodní partnery. Skupina KB, která je součástí Skupiny SG, tyto hodnoty, pravidla jednání a etické hodnoty respektuje a sdílí.

2 – Naše hodnoty a pravidla jednání

Základní hodnoty

Základní hodnoty Skupiny KB vycházejí ze základních hodnot Skupiny SG, našeho největšího akcionáře. Jsou to:

- profesionalita
- týmový duch
- inovace

Tyto hodnoty definují naši identitu a inspirují nejen naši korporátní kulturu, ale i naše individuální činy.

Skupina KB pokládá za důležitou hodnotu své činnosti budování a udržování přímých a otevřených vztahů se svými klienty, obchodními partnery a akcionáři.



KB

Transparentnost a poctivost

Činnosti Skupiny KB jsou prováděny transparentně, poctivě a disciplinovaně v souladu s nejlepší tržní praxí.

Skupina KB zavedla Antikorupční politiku, která zajišťuje soulad s příslušnými právními předpisy. Prostřednictvím této politiky jsou mimo jiné aplikována striktní pravidla pro předcházení a omezení korupce, jakož i přijímání či poskytování darů. Ta definují především maximální hodnotu darů, které je možné přijmout, jakož i podmínky pro jejich přijetí.

Skupina KB přijetím a implementací Antikorupční politiky demonstruje nulovou toleranci vůči korupci a uplácení.

Skupina KB zveřejňuje včas a přesně podstatné informace týkající se společnosti včetně její finanční situace, výkonnosti, vlastnictví a její správy a řízení. Tyto informace jsou snadno přístupné na internetu Skupiny KB.

Dodržování zákonů

Při své činnosti Skupina KB klade velký důraz na respektování právních předpisů, nenavádí jiné subjekty k jejich porušování, ani se vědomě na takovém porušování nepodílí.

Dodržování uznávaných standardů

Skupina KB uplatňuje jí vybrané uznávané a osvědčené principy a postupy k naplnění požadavku řádné správy a řízení společnosti. Základním standardem, který Skupina KB aplikuje pro správu a řízení, je Kodex správy a řízení společnosti založených na principech OECD (Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj).

Ochrana dobrého jména Skupiny KB

Skupina KB při realizaci svých bankovních činností a dalších svých aktivitách (např. sponzoring) dbá na ochranu svého dobrého jména.

Spolupráce s regulátorními orgány

Skupina KB působí ve vysoce regulovaném prostředí. Komunikace a spolupráce s regulátorními orgány, které jsou pověřeny dohledem nad jejími činnostmi, je integrální součástí její činnosti. Skupina KB klade důraz na otevřenost a transparentnost vůči těmto orgánům.

Politická neutralita

Skupina KB zachovává politickou neutralitu a nepodporuje politické organizace nebo aktivity prostřednictvím darů nebo dotací. Respektuje závazky těch svých zaměstnanců, kteří se jako občané chtějí aktivně podílet na veřejných záležitostech: nicméně od těchto zaměstnanců se očekává, že nebudou zapojovat Skupinu KB nebo kterýkoli z jejích subjektů do svých veřejných aktivit nebo závazků.



3 – Naše vztahy s klienty

Skupina KB navazuje a udržuje se svými klienty stabilní a trvalé vztahy založené na odbornosti, vzájemné důvěře a respektování jejich oprávněných zájmů. K naplnění tohoto záměru slouží níže uvedená pravidla.

Kvalita služeb

Skupina KB považuje kvalitu služeb nabízených našim klientům za základní prvek, na němž jsou založeny dlouhodobé důvěrné a vzájemně výhodné vztahy. Pro naplnění tohoto cíle Skupina KB trvale zlepšuje finanční řešení nabízené klientům a rovněž profesionalitu svých zaměstnanců prostřednictvím pravidelných školení.

Princip obezřetného řízení rizik

Skupina KB při výkonu své činnosti postupuje vždy obezřetně a v nejvyšší možné míře chrání svěřené prostředky klientů. Při realizaci svých aktivních obchodů Skupina KB uplatňuje principy odpovědného úvěrování a důkladně monitoruje náklady rizika.

Zásada „poznej svého klienta“

Při řízení vztahů s klienty je uplatňována zásada „poznej svého klienta“, která umožňuje vybudovat obchodní vztahy založené na hluboké vzájemné důvěře a znalosti potřeb klienta.

To umožňuje zaměstnancům Skupiny KB nabízet klientům produkty a služby odpovídající jejich potřebám a situaci, poskytovat informace o podmínkách nebo rizicích spojených s některými obchody, a to s přihlédnutím k jejich stupni znalostí.

Zaměstnanci pověřeni provedením nebo projednáním určitého obchodu jménem klienta neupřednostňují zájmy daného klienta před zájmy klientů ostatních, aniž by k tomu měli oprávněné důvody.

Respektování soukromí a důvěrnosti dat klientů

Skupina KB ochraňuje informace o klientech v souladu s právními předpisy. Respektuje soukromí klientů. Za tímto účelem vyžaduje a používá pouze takové informace o nich, které jsou nutné k jejich obsluze, ke zvyšování kvality služeb Skupiny KB a k dodržování povinností stanovených právními předpisy. Skupina KB dodržuje standardy informační bezpečnosti pro zacházení s informacemi.

Řešení stížností

Skupina KB usluje o to, aby všechny připomínky, reklamace a stížnosti klientů byly vyřešeny řádně, včas a v souladu s reklamačním řádem a pravidly pro řešení stížností příslušné společnosti. Pro výjimečné případy, kdy nedojde ke shodě názorů klienta a společnosti Skupiny KB na řešení problému, se klienti mohou obrátit na nezávislého ombudsmana Skupiny KB, který usluje o smírné řešení sporů.



4 – Etické zásady jednání našich zaměstnanců

Obecné zásady chování zaměstnance

Zaměstnanci vykonávají svou práci čestně, s nejvyšší mírou slušnosti, svědomitě a v dobré víře. Činí rozhodnutí a řeší záležitosti objektivně na základě jejich skutkové podstaty a bez zbytečných průtahů. Zaměstnanci jednají vždy korektně, odpovědně a vstřícně.

Náležitá péče

Zaměstnanci, na něž je kladena určitá povinnost, musí tuto povinnost splnit, jak nejlépe jim to jejich schopnosti umožňují. Věnují zvýšenou pozornost těm skutečnostem, které mohou poukázat na trestnou činnost nebo nežádoucí jednání jiných zaměstnanců či jiných osob. Ochraňují aktiva Skupiny KB, jejich klientů a obchodních partnerů.

Zákaz zneužití postavení

Zaměstnanci nezneužijí svého postavení, znalostí, důvěrných informací získaných v souvislosti se zaměstnáním a osobních kontaktů v neprospěch Skupiny KB, resp. ve svůj prospěch nebo prospěch třetích osob. Osobní obchody s investičními nástroji hlásí určení zaměstnanci v souladu se zvláštním vnitřním předpisem. Zaměstnanci jsou povinni odmítnout jakýkoliv zásah, nátlak, vliv, přání nebo žádost, jejichž důsledkem by mohlo být ohrožení jejich nestrannosti.

Střet zájmů

Zaměstnanci se vyvarují všech činností, na základě kterých může docházet k osobním střetům zájmů a bez zbytečného prodlení uvědomí své nadřízené o všech okolnostech, které se týkají jejich osob a o nichž vědí nebo se domnívají, že by mohly vést ke střetu zájmů. Tento princip se uplatňuje i v případě potenciálního požadavku na zastupování klientů zaměstnanci, např. formou plné moci.

Vystupování na veřejnosti

Zaměstnanci se v občanském životě vyhýbají takovým činnostem, chování a jednání, které by mohly snížit důvěru ve Skupinu KB v očích veřejnosti, poškodit dobré jméno Skupiny KB nebo zavdat jakoukoliv příčinu k pochybnostem o etických standardech jejich zaměstnanců.

5 – Naš závazek etického jednání

Respektování pravidel jednání a etických zásad

Pravidla jednání a etické zásady jsou zapracovány do vnitřních předpisů společnosti Skupiny KB. Vedení Skupiny KB a jednotlivých společností zajišťují každodenní dodržování těchto pravidel a zásad v praxi a dbají, aby s nimi byli zaměstnanci Skupiny KB seznámeni.

Pravidelná školení

Noví zaměstnanci, kteří začínají svůj pracovní poměr v KB, jsou s pravidly jednání a etickými zásadami seznámeni při vstupním školení. Za účelem informování



KB

o jejich změnách či k připomenutí těchto zásad a pravidel realizuje KB pravidelná školení.

Ověřování respektování

Kontrolní vnitřní mechanismy průběžně ověřují, jsou-li výše uvedené zásady a pravidla správně uváděna v navazujících dokumentech Skupiny KB a soustavně dodržována.

Podezřelé okolnosti

Právo a povinnost upozornit na podezřelou okolnost má každý zaměstnanec, který se domnívá, že některá zvláštní situace neodpovídá těmto zásadám a pravidlům. Hlášení podezřelých okolností zaměstnanci se provádí v souladu se zvláštním vnitřním předpisem.

Podněty veřejnosti

Klienti, obchodní partneři, akcionáři i celá veřejnost mohou upozornit na situace, o nichž se domnívají, že neodpovídají výše uvedeným zásadám a principům a zaslat informaci na oddělení Vztahy se zákazníky, Komerční banka, a.s., Na Příkopě 969/33, 114 07 Praha 1, Česká republika.

Příloha č. 4: Etický kodex zaměstnanců Finanční skupiny České spořitelny



Úvodní slovo

Vážené kolegyně, vážení kolegové,

dostává se Vám do ruky aktualizovaný Etický kodex Finanční skupiny České spořitelny. Naše poslání zůstává nezměněné, stejně jako se nemění naše hodnoty. Změnilo se však prostředí, ve kterém podnikáme, a pokud máme být úspěšní v dlouhodobém horizontu, musíme mnohem více dbát na etiku našeho chování i podnikání.

Posláním skupiny je být poskytovatelem finančních služeb, které umožní všem našim klientům uspokojit jejich přání a potřeby. Toto musí mít na paměti každý z nás vždy a ve všem, co činí, ať pracuje v pobočce, v komerčním centru, v Klientském centru, v některém z úřadů centrály či v dočasně společnosti.

Nejde však pouze o to, co děláme, ale také, jak to děláme. A právě zde je role Kodexu nezastupitelná. Kodex vymezuje prostor, ve kterém se při naplňování našeho poslání a zároveň našich ambiciózních obchodních cílů pohybujeme. Pomáhá nám v běžném pracovním životě činit správné rozhodnutí ve vztahu ke všem našim partnerům a přispívá tak k vytvoření důvěry a budování pevných a dlouhodobých vztahů s nimi. V konečném důsledku tak Kodex pomáhá k udělení vedoucího postavení naší skupiny na trhu.

K zodpovědnosti každého z nás patří nejen dodržování Kodexu, ale i nulová tolerance k jeho porušování a aktivní spolupráce při objasňování etických dilemat. Kodex je závazný pro každého zaměstnance naší skupiny.

Je důležité, abychom se s Kodexem pečlivě seznámili, diskutovali o něm, v případě nejasností vznesli dotazy a řídili se jím v naší každodenní práci. Kodex je živý dokument, který budeme podle potřeby dále aktualizovat a doplňovat.

Je to prostě: naplňování Kodexu může každý z nás přispět k posilování dobrého jména naší banky a skupiny a za to Vám předem děkují.

Gernot Mittendorfer
generální ředitel České spořitelny

*Nejde jenom o to,
co děláme,
ale také, jak to
děláme.*

Náš svět

Kdo jsme

Jme skupina s nejdelší historií v republice, největším počtem klientů a vysokou obchodní úspěšností. Jsme součástí silné středoevropské skupiny. Toto vše nás zavazuje.

Naše poslání

Jme poskytovatelem finančních služeb, který umožňuje všem klientům naplňovat jejich jedinečná přání a potřeby.

Rosteme z pevných kořenů a to nás zavazuje.

Naše vize

Jme bankou první volby pro všechny skupiny našich partnerů:

- díky prvotřídním výkonům našich zaměstnanců poskytujeme špičkové poradenství, podporu a služby našim klientům;
- díky špičkovému poradenství, podpoře a službám našim klientům zajišťujeme nadprůměrné výnosy našim akcionářům;
- díky nadprůměrným výnosům pro naše akcionáře vytváříme podnětné a hodnotné pracovní podmínky pro naše zaměstnance a pomáháme rozvoji naší společnosti, v ní působíme.

Naše hodnoty

Jme spolehliví, vnitřní, vstřícní, a srázumitelní ve všem, co říkáme a činíme.

Tyto hodnoty sdílíme a dbáme na jejich naplňování v našem každodenním životě a ve vztazích ke všem našim partnerům.

*Naše hodnoty:
- spolehlivost,
- vnitřnost,
- vstřícnost,
- srázumitelnost.*

3

Naše principy

Naši klienti

Klienti jsou centrem naší pozornosti a našeho úsilí. Nadešení a zápal pro klienty jsou nám vlastní. Budujeme s klienty pevné a dlouhodobé vztahy založené na důvěře a rovnocenném partnerství.

Klienti a jejich zájmy jsou pro nás vždy na prvním místě

- Využijeme maximální snahu aktivně zjišťovat a naplňovat potřeby klientů.
- Pro naše klienty hledáme nejvhodnější řešení na základě skutečností zjištěných při jednání s nimi.
- Nenadřazujeme svůj zájem nebo zájem banky nad zájem klienta a nesrovnáme svého postavení s olem vnutit klientovi nerovné nebo nespravedlivé podmínky. Klientovi nenabízíme službu, pokud je zřejmé nebo vysoce pravděpodobné, že neodpovídá jeho potřebám nebo že by nemohl dostát smluvním závazkům.

Jednáme profesionálně

- Poskytujeme služby na vysoké odborné úrovni, naplňujeme a předčime očekávání klientů.
- Známe produkty skupiny a věříme jejich přínosu pro klienta.
- Klientům poskytujeme nezkrácené, pravdivé a úplné informace týkající se nabízené služby a smluvního vztahu, a to v odpovídajícím časovém předstihu. Pokud

nemáme odpovídající znalosti, vyvanujeme se neodborných rad nebo konzultací klientům. Snažíme se příslušné informace pro klienta neproděně zjistit nebo jejich předání zajistit.

- Chráníme soukromí našich klientů. S osobními údaji našich klientů zacházíme s péčí, úctou a v souladu s příslušnými právními předpisy. Chráníme je proti neoprávněnému použití a zveřejnění, a to vždy a za každých okolností.

Budujeme s klienty pevné a dlouhodobé vztahy založené na důvěře a rovnocenném partnerství.

4

Naše pracovní prostředí

Vytváříme a podporujeme pracovní prostředí, ve kterém vládne korektní, konstruktivní a příjemná atmosféra bez jakékoliv diskriminace, kde každý má možnost uplatnit a rozvíjet své schopnosti.

Jsme tým, Jsme spoluhráči. Máme společný cíl – naplňovat jedinečná přání klientů.

Vytváříme atmosféru důvěry, úcty a spolupráce. Učíme se a pomáháme kolegům v jejich rozvoji.

Bojujeme proti jevům, které by mohly způsobit narušení dobrého pracovního prostředí. Jakákoliv forma nátlaku, sexuálního obtěžování a použití omamných látek je nepřijatelná.

Naše normy chování vycházejí z našich hodnot:

Spolehlivost

Rosteme z pevných kořenů, Jsme úspěšní, přijímáme společenskou odpovědnost a díváme se do budoucna s optimismem.

- Plníme sliby vůči klientům i kolegům.
- Neopakuje chyb, učíme se z nich.
- Přijímáme osobní odpovědnost za to, co děláme.

Vnímavost

Víme, že každý člověk je jedinečný, a všimne si názoru každého z nich.

- Respektujeme klienty a kolegy a vnímáme jejich názory.
- Vážíme si práce a času všech.
- Aktivně nasloucháme a zjišťujeme potřeby klientů.

Vstřícnost

Potřeby, podněty a přání klientů i kolegů bereme jako výzvu ke zlepšení našich služeb.

- Přinášíme a podporujeme nové nápady a změny.
- Vyžadujeme a poskytujeme zpětnou vazbu.
- Díváme se na svou práci očima našich klientů.

Srozumitelnost

Hledáme cesty, jak zjednodušit naše služby, produkty, naši práci a komunikaci.

- Děláme věci jednoduše a prakticky.
- Hovoříme řečí klienta a ověřujeme si vzájemné pochopení.
- Chováme se hospodárně a neplytváme.

Vytváříme atmosféru důvěry, úcty a spolupráce.

5

Naše skupina

Základem důvěryhodnosti naší skupiny je její dobré jméno. Vybudovat dobré jméno trvá roky, ale stačí chvílka na jeho poškození. Chráníme dobré jméno skupiny a jejích členů vždy a za každých okolností.

Jednáme vždy v souladu se zákony a dalšími právními, regulatorními i vnitřními předpisy příslušného člena skupiny a vyvarujeme se jejich obcházení.

Důsledně předcházíme střetu zájmů

- Vyvarujeme se situací, kdy by nám naše osobní zájmy, rodinné zájmy nebo jiné vztahy mohly znemožnit vystupovat jménem skupiny nebo hájit její zájmy naplno, nezávisle a férově.
- Neprovádíme transakce s rodinnými příslušníky, příbuznými nebo životními partnery.
- Nepodílíme se na aktivitách, které by konkurovaly podnikání skupiny.

- Jsme povinni odmítnout jakýkoliv zásah, jehož důsledkem by mohla být ohrožena naše nezálibnost při rozhodování o záležitostech našich klientů nebo partnerů.

- Vyvarujeme se přijímání nebo poskytování úplatků v jakékoliv formě a za všech okolností.
- Nepřijímáme ani nevyžadujeme dárky a pozornosti, které by mohly oslabit naši nezálibnost nebo by mohly způsobit je dnění směřující proti zájmům naší skupiny nebo našich klientů.

Otíme zásadu loajality ve všech záležitostech týkajících se skupiny

- Hájíme zájmy skupiny, důsledně zachováme mlčenlivost tam, kde to zájmy skupiny vyžadují, a to i v soukromém životě.
- Nezneužijeme svého postavení nebo důvěrných informací ve svůj prospěch nebo ve prospěch jiné osoby.

Chráníme majetek skupiny včetně jejího jména a užíváme ho v souladu s účely, ke kterým je určen

- Se zdroj skupiny včetně jejího jména nakládáme s nležitým respektem.
- Jsme si vědomi toho, že veřejná prohlášení nebo vystoupení týkající se skupiny mají velký dopad na její jméno. Proto respektujeme, že komunikovat o aktivitách skupiny a jejích členů, její politice a postupech mohou pouze oprávněné útvary a osoby.
- Uvědomujeme si, že majetek skupiny je určen k podnikání skupiny a pomáhá nám v naplňování našich obchodních cílů. Jednáme s péčí řádného hospodáře.

Veřejná angažovanost

V souladu s naší společenskou odpovědností podporujeme mimopracovní aktivity našich kolegů, které přispívají k rozvoji české společnosti. Tyto aktivity vykonáváme ve svém vlastním čase a nespojujeme je se skupinou.

Chráníme dobré jméno skupiny a jejích členů.

6

Kodex v praxi

Kodex popisuje hlavní principy a normy chování, kterými se v našem každodenním pracovním životě řídíme. Nemůže však pokrýt všechny potenciální situace, které mohou nastat.

Posláním každého zaměstnance skupiny je již svým jednáním příkladem ostatním kolegům, naplňovat Kodex v praxi nejenom slovy, ale také svým chováním; vytvářet a podporovat prostředí založené na otevřené komunikaci, kde se každý může na etická dilemata otevřeně ptát a bez obav projednat případná znepekolení nebo porušení Kodexu.

Každý z nás je povinen se seznámit s Etickým kodexem a účastnit se pravidelného školení.

Manažeri skupiny jsou povinni být vzorem při uplatňování Kodexu, aktivně podporovat jeho prosazování a dodržování v praxi.

Etický kodex Finanční skupiny České spořitelny je součástí Pracovního řádu České spořitelny i dalších členů Finanční skupiny České spořitelny a je závazný pro všechny zaměstnance finanční skupiny.

Každý zaměstnanec potvrzuje svůj souhlas s Etickým kodexem svým podpisem, a to při nástupu do České spořitelny nebo k členovi Finanční skupiny České spořitelny.

Kodex
je závazný
pro každého
z nás.

V našem prostředí
založeném na otevřené
komunikaci se má každý
na etická dilemata ptát,
ať již svého manažera nebo
manažerky pro etiku.

7

- 1) Klient a jeho zájmy jsou pro nás vždy na prvním místě.
- 2) Jednáme profesionálně.
- 3) Jsme tým, jsme spolehliví a jdeme za společným cílem.
- 4) Důvěříme si a spolupracujeme.
- 5) Netolerujeme diskriminaci a jakoukoliv formu nětčakba.

- 6) Žijeme podle našich hodnot: spolehlivost, vstřícnost, úctavost a svazuvitelnost.
- 7) Címe právo a zákony, dodržujeme interní předpisy.
- 8) Předolázíme slietu zájmu.
- 9) Jsme loajální ke skupině.
- 10) Chováme majetok i jméno skupiny.

8

Příloha č. 5: Etický kodex zaměstnanců skupiny ČSOB



Motto: „Cesta rozvoje a úspěchu skupiny ČSOB vede přes vysoce profesionální a etické chování každého člena týmu.“

*První Etický kodex
Město: 1991*



Etický kodex zaměstnanců skupiny ČSOB, člena skupiny KBC



Společnost, pro kterou jste se pracovat rozhodli, není jen místo, kde se setkáváte každý den. Je to místo, které vám nabízí možnost realizovat své životní cíle a přispět k úspěchu společnosti. Společnost, pro kterou jste se rozhodli, není jen místo, kde se setkáváte každý den. Je to místo, které vám nabízí možnost realizovat své životní cíle a přispět k úspěchu společnosti.

Společnost, pro kterou jste se rozhodli, není jen místo, kde se setkáváte každý den. Je to místo, které vám nabízí možnost realizovat své životní cíle a přispět k úspěchu společnosti.

Společnost, pro kterou jste se rozhodli, není jen místo, kde se setkáváte každý den. Je to místo, které vám nabízí možnost realizovat své životní cíle a přispět k úspěchu společnosti.

1. Závaznost Etického kodexu

Tento Etický kodex zavazuje všechny zaměstnance skupiny KBC. Skupina KBC zahrnuje všechny společnosti, které jsou součástí skupiny KBC, a to jak ve vnitřní síti, tak i mimo hranice skupiny KBC.

Tento Etický kodex není omezen pouze na zaměstnance skupiny KBC. Kodex má být aplikován i poskytovateli a ostatními subjekty, se kterými skupina KBC spolupracuje.

Kodex zavazuje všechny zaměstnance skupiny KBC. Skupina KBC zahrnuje všechny společnosti, které jsou součástí skupiny KBC, a to jak ve vnitřní síti, tak i mimo hranice skupiny KBC.

Kodex zavazuje všechny zaměstnance skupiny KBC. Skupina KBC zahrnuje všechny společnosti, které jsou součástí skupiny KBC, a to jak ve vnitřní síti, tak i mimo hranice skupiny KBC.

Etický kodex zavazuje všechny zaměstnance.



2. Zaměření na zákazníka

Prvním cílem skupiny KBC je poskytnout zákazníkovi co nejlepší a nejrychlejší službu. Zaměřením skupiny KBC je poskytnout zákazníkovi co nejlepší a nejrychlejší službu.

Prvním cílem skupiny KBC je poskytnout zákazníkovi co nejlepší a nejrychlejší službu. Zaměřením skupiny KBC je poskytnout zákazníkovi co nejlepší a nejrychlejší službu.

Prvním cílem skupiny KBC je poskytnout zákazníkovi co nejlepší a nejrychlejší službu. Zaměřením skupiny KBC je poskytnout zákazníkovi co nejlepší a nejrychlejší službu.

Prvním cílem skupiny KBC je poskytnout zákazníkovi co nejlepší a nejrychlejší službu. Zaměřením skupiny KBC je poskytnout zákazníkovi co nejlepší a nejrychlejší službu.

Prvním cílem skupiny KBC je poskytnout zákazníkovi co nejlepší a nejrychlejší službu. Zaměřením skupiny KBC je poskytnout zákazníkovi co nejlepší a nejrychlejší službu.

Poctivý a transparentní přístup vytváří dlouhodobé vztahy se zákazníky.

3. Profesionální přístup

3.1 Dobrá pověst skupiny KBC

Dobrá pověst skupiny KBC je základem úspěchu. Zaměřením skupiny KBC je poskytnout zákazníkovi co nejlepší a nejrychlejší službu.

Dobrá pověst skupiny KBC je základem úspěchu. Zaměřením skupiny KBC je poskytnout zákazníkovi co nejlepší a nejrychlejší službu.

3.2 Měřítko skupiny KBC v oblasti

Měřítko skupiny KBC v oblasti je základem úspěchu. Zaměřením skupiny KBC je poskytnout zákazníkovi co nejlepší a nejrychlejší službu.

Měřítko skupiny KBC v oblasti je základem úspěchu. Zaměřením skupiny KBC je poskytnout zákazníkovi co nejlepší a nejrychlejší službu.

Měřítko skupiny KBC v oblasti je základem úspěchu. Zaměřením skupiny KBC je poskytnout zákazníkovi co nejlepší a nejrychlejší službu.

Měřítko skupiny KBC v oblasti je základem úspěchu. Zaměřením skupiny KBC je poskytnout zákazníkovi co nejlepší a nejrychlejší službu.

Měřítko skupiny KBC v oblasti je základem úspěchu. Zaměřením skupiny KBC je poskytnout zákazníkovi co nejlepší a nejrychlejší službu.

Měřítko skupiny KBC v oblasti je základem úspěchu. Zaměřením skupiny KBC je poskytnout zákazníkovi co nejlepší a nejrychlejší službu.

Uplatňování profesionálního přístupu ve všech činnostech vyjadřuje úctu k dobrému jménu firmy.

4.7. Slušnost

Slušnost KČK znamená vždy odstup na stranu zaměstnavatele. Zaměstnanec se snaží být slušný a vypravený, ale zároveň se snaží být i slušný.

4.8. Odnas k ostatním kolegům KČK

Slušnost KČK vůči ostatním kolegům znamená, že každý z nich je považován za rovnocenného a důležitou součást kolektivu. Každý z nich má své místo a svou roli v kolektivu KČK.

Slušnost KČK vůči ostatním kolegům znamená, že každý z nich je považován za rovnocenného a důležitou součást kolektivu KČK.

4.9. Přístup k ostatním kolegům KČK

Slušnost KČK znamená, že každý z nich je považován za rovnocenného a důležitou součást kolektivu KČK.

Slušnost KČK znamená, že každý z nich je považován za rovnocenného a důležitou součást kolektivu KČK.



10

11

5. Otevřenost

5.1. Zdravý

Ke zdraví KČK patří nejen fyzická, ale i duševní pohoda. Každý z nich má své místo a svou roli v kolektivu KČK.

Ke zdraví KČK patří nejen fyzická, ale i duševní pohoda. Každý z nich má své místo a svou roli v kolektivu KČK.

5.2. Odnas k ostatním kolegům KČK

Slušnost KČK vůči ostatním kolegům znamená, že každý z nich je považován za rovnocenného a důležitou součást kolektivu KČK.

Slušnost KČK vůči ostatním kolegům znamená, že každý z nich je považován za rovnocenného a důležitou součást kolektivu KČK.

Slušnost KČK vůči ostatním kolegům znamená, že každý z nich je považován za rovnocenného a důležitou součást kolektivu KČK.

Slušnost KČK vůči ostatním kolegům znamená, že každý z nich je považován za rovnocenného a důležitou součást kolektivu KČK.

Slušnost KČK vůči ostatním kolegům znamená, že každý z nich je považován za rovnocenného a důležitou součást kolektivu KČK.

Slušnost KČK vůči ostatním kolegům znamená, že každý z nich je považován za rovnocenného a důležitou součást kolektivu KČK.

Slušnost KČK vůči ostatním kolegům znamená, že každý z nich je považován za rovnocenného a důležitou součást kolektivu KČK.

Slušnost KČK vůči ostatním kolegům znamená, že každý z nich je považován za rovnocenného a důležitou součást kolektivu KČK.



12

13

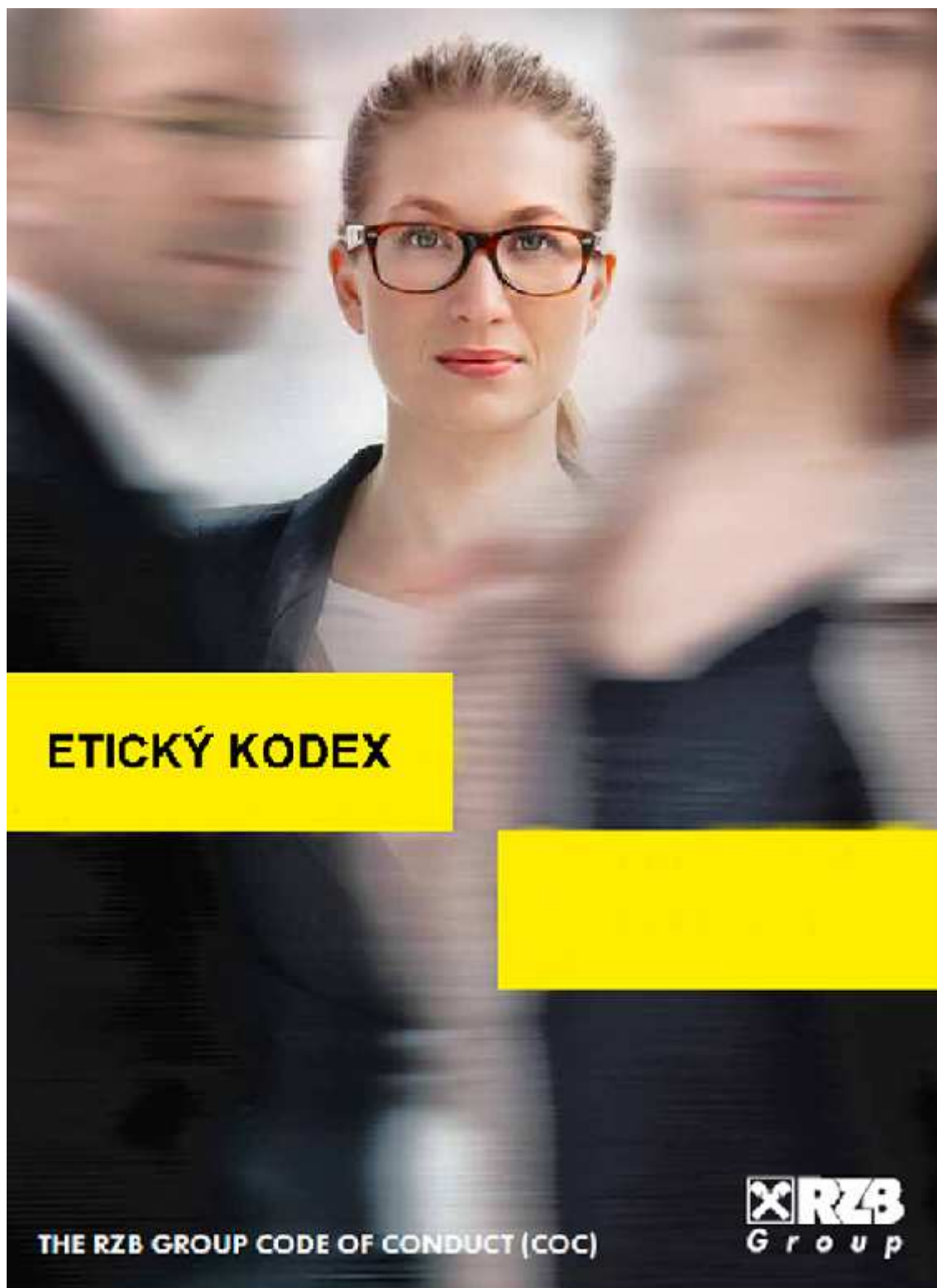
Nové myšlenky podporují změny. Všichni zaměstnanci mohou své názory otevřeně vyjadřovat. Názory druhých mají svou váhu.

Přidáním:

Blank lines for writing notes or answers.

14

Příloha č. 6: Etický kodex RZB Group



Etický kodex skupiny RZB pomáhá zaměstnancům v těchto otázkách:

- Znáš základní hodnoty Raiffeisen?
- Je mé jednání zákonné a v souladu s politikou skupiny RZB?
- Mám z takového jednání „dobrý pocit“?
- Mohl bych svoje jednání obhájit před ostatními ve skupině RZB nebo před úřady, které mají pravomoc zabývat se záležitostmi skupiny RZB?
- Mohl bych vysvětlit své jednání a obhájit ho, pokud bych na něj byl později dotazován?

Žádný Etický kodex nedokáže přesně popsat správné chování pro každou situaci, a ani by o to neměl usilovat. Skupina RZB spoléhá na každého z nás, že pečlivě zváží to, co je v dané situaci správné a vhodné.

Pokud máte otázky týkající se použití Etického kodexu RZB nebo si nejste jisti přímými nebo nepřímými vlivy určité transakce na cíle etické politiky skupiny RZB, vyžádejte si radu od svého přímého nadřízeného nebo pracovníka Compliance.

1. ZÁKLADY

1.1. Základní hodnoty Raiffeisen

Společnost RZB AG (RZB) je součástí rakouské bankovní skupiny Raiffeisen.

Základní principy, kterými se tato skupina řídí, vycházejí z filozofie F. W. Raiffeisena, který měl za to, že ekonomické činnosti by měly být postaveny na společenské solidaritě, svépomoci a udržitelnosti.

RZB a přidružené organizace (skupina RZB) jsou významnými ekonomickými hráči v Rakousku a v mnoha dalších zemích, kde podnikají. Naším cílem je udržitelné řízení společností a s tím spojená společenská odpovědnost.

Naši roli ve světě obchodu lze charakterizovat jako odpovědnost vůči našim zákazníkům, zaměstnancům, akcionářům, jakožto i celé společnosti.

Etický kodex skupiny RZB stanovuje základní hodnoty naší banky a představuje základ firemní kultury, která je v souladu se zákony a je postavena na etických principech. Zaručuje, že naše chování v obchodních i v etických záležitostech splňuje ty nejvyšší standardy, založené na následujících hodnotách:

- Orientace na zákazníka
- Profesionalita
- Kvalita
- Vzájemný respekt
- Iniciativa
- Týmová spolupráce
- Bezúhonnost

Tyto zahrnují i dobré vedení společnosti, tzv. corporate governance.

Dodržování těchto hodnot také slouží k udržení a dalšímu budování dobrého jména celé skupiny RZB.

1.2. Cílová skupina

Ustanovení Etického kodexu RZB se vztahují a budou dodržovány všemi zaměstnanci skupiny RZB po celém světě. Etický kodex RZB tedy platí pro všechny zaměstnance pracující v zahraničních pobočkách, v doštiných společnostech přímo či nepřímo ovládaných RZB a ve společnostech, ve kterých RZB vlastní většinový podíl. Dále také všechny třetí strany jednající v zastoupení nebo jménem skupiny RZB se musejí zavázat k dodržování ustanovení Etického kodexu RZB.

1.3. Dodržování Etického kodexu skupiny RZB

Etický kodex RZB je závazným souborem pravidel, kterými se řídí každodenní pracovní činnosti. Snaha o vytváření zisku neospravedlňuje žádná porušení zákona nebo Etického kodexu RZB.

Vyvarujeme se veškerých obchodních transakcí, které lze uskutečnit pouze za cenu takového jednání. Ani to, že jsou takové praktiky používány konkurenty nebo jinými subjekty, nemůže sloužit k ospravedlnění jejich používání.

1.4. Místní zákony a standardy skupiny RZB

Dodržujeme zákony, nařízení a pravidla zemí, ve kterých podnikáme. Při provádění pracovních činností se snažíme o dodržování nejvyšších možných standardů. V případech, kdy místní zákony a Etický kodex RZB stanovují různá pravidla, pak budou použita ta přísnější a obsáhlejší z nich.

1.5. Odpovědnost

Nejvyšší odpovědnost za jednotné používání Etického kodexu RZB po celém světě má představenstvo RZB. Operativní odpovědnost za jeho úplné představení, zavedení a používání ve všech organizacích skupiny RZB po celém světě v souladu se stanovenou cílovou skupinou (bod 1.2) má ředitel skupinového Compliance.

Výkonní představitelé skupiny RZB jsou odpovědní za používání a dodržování Etického kodexu RZB v rámci jim svěřených oblastí. Všichni výkonní představitelé včetně členů představenstva musí jít příkladem.

1.6. Použití

Tento Etický kodex RZB je součástí rozsáhlého Compliance manuálu skupiny RZB. Tento manuál podporuje základní principy obsažené v Etickém kodexu RZB a poskytuje podrobné informace o tom, jak je Etický kodex RZB používán v praxi a jak se stane součástí každodenního jednání. Při používání Etického kodexu je nutné do manuálu nahlížet a dodržovat i jej. V případě pochybností si vyžádejte vysvětlení od pracovníka Compliance.

Při používání Etického kodexu RZB je také nezbytné mít na paměti a vyvarovat se jakémukoli riziku poškození našeho dobrého jména. Ve všech rozhodnutích musí daný zaměstnanec vzít v úvahu potenciální riziko poškození našeho dobrého jména, které předmětná transakce může způsobit.

1.7. Povinnost hlásit porušení

Pokud se zaměstnanci dozvědí o závažném porušení Etického kodexu RZB, pak tuto skutečnost musí nahlásit manažerovi a pracovníkovi Compliance, a to bezodkladně. Zaměstnanci mají možnost hlásit porušení pracovníkovi Compliance anonymně. Veškerá hlášení jsou brána jako důvěrná. Zajistíme, aby nedošlo k jakémukoliv pracovnímu znevýhodnění zaměstnance z důvodu hlášení učiněných v dobré víře.

Informace je možné ohlásit jakýmkoliv možným způsobem komunikace, včetně anonymních písemných oznámení.

1.8. Sankce v případě porušení Etického kodexu RZB

Etický kodex RZB je nedílnou součástí obecných podmínek zaměstnání. Veškerá porušení Etického kodexu RZB tedy mají následky dle zákoníku práce a je možné je sankcionovat disciplinárními opatřeními včetně případného okamžitého rozvázání pracovního poměru.

2 PRACOVNÍŠTĚ A SPOLUPRACOVNÍCI

2.1. Vzájemný respekt, poctivost a bezúhonnost

Respektujeme názory druhých a stejně tak i jejich osobní důstojnost, soukromí a osobnostní práva. Netolerujeme žádné druhy diskriminace nebo obtěžování, jako například z titulu národnosti, kultury, vyznání, barvy pleti, pohlaví, sexuální orientace, věku nebo fyzického handicapu. Přijímání, povyšování a hodnocení zaměstnanců je založeno výhradně na výkonostních kritériích, jako například splnění dohodnutých cílů a nebo odborné zkušenosti.

Politika odměňování odráží mezinárodní standardy a podporuje obchodní strategii, zájmy, hodnoty a dlouhodobé cíle společnosti. Obsahuje také opatření k zamezení střetů zájmů. Zaměstnancům je přísně zakázáno používat jakýkoli druh osobního zajištění omezujícího principy politiky odměňování.

2.2. Osobní odpovědnost vedoucích pracovníků a zaměstnanců

V rámci společnosti musí všichni zaměstnanci jednat odpovědně a nesmí se podílet na nevhodném chování jakéhokoli druhu. Vedoucí pracovníci by měli jít svým zaměstnancům příkladem. Uplatnění odpovědnosti by mělo sloužit k ochraně zájmů Banky, zaměstnanců a klientů Banky.

Z těchto důvodů musí být dodržovány a prováděny s náležitou péčí následující kontrolní povinnosti:

- Princip 4 očí
- Identifikace klienta
- Soulad s podpisovými oprávněními
- Autentičnost a věrohodnost kontroly předložených dokumentů
- Soulad s pravidly pro řízení rizik
- Soulad s příslušnými kompetencemi

Osoby jednající a podepisující za Banku si musí být vědomi své odpovědnosti a důsledků svého jednání.

2.3. Střety zájmů

Všichni zaměstnanci musí zajistit, aby jejich osobní zájmy nebyly ve střetu s jejich povinnostmi vůči skupině RZB Group nebo jejím zákazníkům.

Střety zájmů mohou pramenit z blízkých osobních vztahů mezi zaměstnanci a zákazníky, zástupci obchodních partnerů nebo jiných zaměstnanců. Potenciální střety zájmů mohou zejména nastat ve spojení s dary, pozvánkami, zadáváním zakázek nebo transakcemi s finančními instrumenty.

Střety zájmů mohou být také spojené s korupcí, podvody nebo zneužitím trhu. Takové střety zájmů je nutné hlásit pracovníkovi Compliance, který následně rozhodne, zda střet zájmů v daném případě skutečně existuje a jaká budou přijata opatření.

2.4. Ochrana dat

Při získávání, zpracování a ukládání informací (finančních dat, technických dat, provozních informací, zákaznických informací, spisového materiálu, apod.) jednáme obezřetně a pečlivě. V tomto ohledu dodržujeme stanovené standardy a postupy bezpečnosti dat, které zabraňují přístupu, změně nebo zničení takových informací.

3 ÚPLÁCENÍ A KORUPCE

3.1. Uplácení

Netolerujeme žádnou formu uplácení nebo korupce. Nepřijímáme ani neposkytujeme žádné mimořádné výhody (pobídky) jakéhokoli druhu, bez ohledu na to, zda osoba nabízející nebo požadující takovou výhodu pracuje ve veřejném nebo soukromém sektoru.

3.2. Podpůrné platby

Zaměstnanci ani jiné osoby pracující pro skupinu RZB nepoužívají podpůrné platby; tyto platby jsou menší částky předávané zástupcům veřejné správy za účelem získání nebo urychlení jejich služeb, na které má osoba právo (např. pasová kontrola, celní odbavení).

Výjimky jsou povoleny pouze v případech, kdy jsou bezprostředně ohroženy zájmy, které mají vyšší právní ochranu, jako život a zdraví, a jediným způsobem, jak takové ohrožení odvrátit, je příslušnou platbu provést.

3.3. Přímé a nepřímé uplácení třetími osobami

Věnujeme zvláštní pozornost obezřetnému a pečlivému výběru našich obchodních makléřů, poradců, zprostředkovatelů a všech dalších třetích stran, které jednají v zastoupení skupiny RZB a pomáhají nám v obchodních činnostech.

Také zajišťujeme, aby tyto třetí strany samy neposkytovaly ani nepřijímaly žádné úplatky nebo podpůrné platby v rámci obchodních vztahů se skupinou RZB.

3.4. Dary a pozvání

Výměna darů a/nebo pozvání v přiměřené míře může tvořit společensky přijatelnou součást úspěšných obchodních vztahů. Nicméně přijímání

a poskytování darů a/nebo pozvání je náchylné k tomu, že to bude mít nepatřičný vliv na obchodní vztah. Přijímání a/nebo poskytování peněžitých darů je z principu zakázáno. Veškeré ostatní dary a pozvání podléhají příslušným pravidlům.

3.5. Příspěvky politickým stranám a politicky činným osobám

Představenstvo společnosti RZB může povolit, aby byly politickým stranám a politicky činným osobám uděleny příspěvky, pokud budou splněny následující podmínky:

1. dané příspěvky nejsou v rozporu s žádnými zákonnými ustanoveními,
2. dané příspěvky jsou v míře běžné v dané zemi,
3. dané příspěvky nemohou mít jakékoli nepatřičné dopady.

Tyto příspěvky musí být udělovány transparentně, za účasti pracovníka skupinového Compliance.

3.6. Výdaje, dary, charitativní příspěvky a sponzorování

Příspěvky v podobě výdajů, darů, charitativních příspěvků a sponzorování nemohou být používány jako způsob k obcházení pravidel o přijímání a poskytování darů, úplatků, podpůrných plateb, výhod udělovaných politickým stranám a politicky činným osobám.

4 JEDNÁNÍ SE ZÁKAZNÍKY A OBCHODNÍMI PARTNERY

4.1. Služby zákazníkům

Skupina RZB má za cíl jasnou kulturu služeb se snahou neustále překračovat očekávání zákazníků. Služby a produkty poskytneme pouze tam, kde máme příslušná povolení a znalosti, a stejně tak nezbytné podpůrné funkce a/nebo kapacity. Vždy poskytujeme co možná nejlepší služby v zájmu našich zákazníků. Pokud dáváme doporučení, zajišťujeme, aby tato doporučení byla upřímná a poctivá, a aby byli zákazníci informováni i o možných rizicích. Klameš nebo zavádějící reklama je pro nás nepřijatelná.

4.2. Mlčenlivost

Skupina RZB je povinná nakládat s informacemi o klientech jako s přísně důvěrnými. Zásadně nepředáváme žádná data o klientech třetím stranám. Výjimky jsou povoleny pouze v případě, kdy zákazník předem udělil souhlas nebo pokud jsme nuceni předat informace dohledovým orgánům a/nebo orgánům činným v trestním řízení či to jinak vyplývá z platných právních předpisů.

4.3. Poznejte svého zákazníka

Tím, že známe své zákazníky, jejich pověst, situaci a druh obchodních aktivit, usilujeme o dosažení nejvyšší možné kvality služeb. I při respektování investičních cílů a rozhodnutích našich zákazníků zajišťujeme, abychom nebyli využíváni k nezákonným obchodním praktikám, jako financování terorismu, praní špinavých peněz nebo

podvodům. Neustále provádíme prověrky a kontroly, abychom znali původ prostředků našich zákazníků a odhalovali případné podezřelé činnosti.

4.4. Praní špinavých peněz

Finanční a úvěrové instituce mohou být zneužívány k praní prostředků pocházejících z trestné činnosti, zastrání jejich nezákonného původu a převádění těchto peněz zpět do legálního podnikatelského prostředí. Tyto činnosti podkopávají bezúhonnost banky, poškozují její dobré jméno a mohou banku vystavit závažným sankcím. Skupina RZB podporuje mezinárodní úsilí namířené proti praní špinavých peněz a používá extrémně přísná preventivní a obranná opatření.

5 ZNEUŽÍVÁNÍ TRHU

5.1. Zneužívání vnitřních informací v obchodě

Zneužívání vnitřních informací v obchodě se týká nepatřičného používání neveřejných informací o cenách k osobnímu prospěchu nebo prospěchu třetích stran při obchodování s cennými papíry. Takovéto zneužívání informací má příčné následky dle trestního práva a taktéž následky disciplinární.

5.2. Spravedlivá soutěž

Zneužívání pozice profesionálního účastníka trhu ovlivňuje důvěru ve fungující kapitálové trhy a má závažné následky pro skupinu RZB a veškeré její zaměstnance figurující v takových činnostech. Požadavek bezúhonnosti taktéž platí pro boj o tržní podíly. Neuzavíráme žádné zakázané ústní dohody a jednáme v souladu s pravidly spravedlivé soutěže a s mezinárodními pravidly chování na trhu (MIFID).

6 ÚČETNICTVÍ A FINANCE

6.1. Účetnictví a výkaznictví

Ve svých rozhodovacích procesech skupina RZB spoléhá na správnost a přesnost svých účetních záznamů. V tomto směru je obzvláště důležité, aby bezpečnostní informace, osobní data, jakožto i účetní a finanční data byla brána jako důvěrná. Veškeré obchodní transakce musí být uvedeny v našich záznamech v souladu s určenými postupy, ověřovacími principy a obecně používanými účetními postupy. Mezi tyto záznamy patří nezbytné informace o příslušných transakcích.

6.2. Informační povinnosti

Skupina RZB se zavazuje včas poskytovat přesné, srozumitelné, korektní a úplné informace svými komunikačními prostředky. A to také v rámci našich povinností sdělovat informace dohledovým orgánům a veřejnosti. Sdělované finanční informace odpovídají platným standardům v oboru.

6.3. Spolupráce s dohledovými orgány

Zavazujeme se zajistit, aby naše vztahy s příslušnými dohledovými orgány pro RZB byly otevřené, transparentní a součinné. Naším cílem je mezi skupinou RZB a úřady budovat vztahy založené na důvěře.

7 CITLIVÉ OBORY

7.1. Lidská práva

Skupina RZB nebude přímo ani nepřímo financovat jakékoli transakce, projekty nebo strany, které se týkají nebo se angažují ve využívání nucených prací (včetně dluhem jistěných prací nebo dětské práce) nebo

- porušují Evropské úmluvy o lidských právech,
- porušují povinnosti plynoucí z pracovního a sociálního práva platného v dané zemi,
- porušují příslušné vyhlášky vydané mezinárodními organizacemi včetně, ale ne pouze, příslušných úmluv OSN,
- porušují práva místních obyvatel nebo domorodých kultur.

Skupina RZB se nezapojuje do obchodních činností, které by mohly napomáhat potlačení demonstrací nebo politických nepokojů, či by vedly k jinému porušování lidských práv. To platí zejména v případě zemí, kde politické nepokoje a vojenské konflikty nebo jiné porušování lidských práv probíhají nebo se očekávají.

7.2. Životní prostředí

Financování nebo účast na jakýchkoliv transakcích nebo projektech, které ohrožují životní prostředí s trvalými následky. Například ničení dešťových pralesů, znečišťování životního prostředí a vody, není v souladu s obchodní politikou RZB.

Při každém rozhodování musí mít daný zaměstnanec na paměti možné riziko poškození dobrého jména skupiny RZB, ke kterému by mohlo dojít následkem jakékoli transakce nebo projektu, který by mohl mít negativní vliv na životní prostředí. Mělo by být zajištěno, aby jakákoli organizace, která získává financování, dané prostředky použila v souladu s

- místními ustanoveními o ochraně životního prostředí,
- ustanoveními EU o ochraně životního prostředí a
- mezinárodními úmluvami o ochraně životního prostředí, které budou v danou dobu závazné.

Pokud si nejste jisti přímými nebo nepřímými vlivy určité transakce na cíle skupiny RZB v oblasti ochrany životního prostředí, obraťte se na pracovníka Compliance.

7.3. Jaderná energie

Skupina RZB se nepodílí na výstavbě jaderných elektráren a ani s nimi a s jejími provozovateli nevstupuje do žádných obchodních vztahů. Nedávné události ukázaly, že rizika spojená s jadernými elektrárnami pro životní prostředí a populaci není možné v současné době účinně omezit.

7.4. Zbrojní/vojenský materiál

Z důvodu obzvláště citlivé povahy těchto transakcí disponuje skupina RZB obsáhlými a přísnými pravidly pro případy financování obchodu s vojenským materiálem. Skupina RZB se

nezapojuje do obchodů spojených se zbraněmi, válečným materiálem a ostatním vojenským vybavením (včetně vybavení používaných pro vnitřní represí nebo agrese proti jiným zemím) se zeměmi, ve kterých probíhá nebo se očekává vojenský konflikt nebo politické nepokoje. Skupina RZB nefinancuje společnosti vyrábějící vojenské vybavení a zbraně.

7.5. Omezení obchodu a sankce

Skupina RZB dodržuje mezinárodní nařízení týkající se embarg a omezení obchodu. Pro citlivé případy musí být nastavena přísnější pravidla, například pro obchody s Iránem nebo Severní Koreou.

7.6. Obchody v hemím průmyslu

Obchodní vztah se společnostmi podnikající v hemím průmyslu je možný pouze tehdy, pokud je zaručeno, že tento vztah nebude porušovat příslušný právní rámec. Použitelnost zahraničních předpisů a zahraničních licencí vyžaduje zvláštní pozornost.

7.7. Nedovolené obchodní vztahy

Skupina RZB neudrzuje žádné zákaznické vztahy s virtuálními bankami (shell bank).

Příloha č. 7: Kodex chování mezi bankami a klienty



Standardy bankovních aktivit

Standard ČBA č. 19

Kodex chování mezi bankami a klienty

Datum vydání: 2005
Aktualizace: 7/2007, 4/2010



OBSAH

Preambule	3
Část 1: Úvod	4
Část 2: Práva klientů ve vztahu k bankám	5
Část 3: Práva bank ve vztahu ke klientům	8
Část 4: Řešení vzájemných sporů	9
Část 5: Formální náležitosti přihlášení se ke Standardu a jeho implementace	10
Seznam příloh	10

PREAMBULE

Banky sdružené v České bankovní asociaci považují péči o klienta a jeho spokojenost za jeden z důležitých pilířů své obchodní strategie. Snaha o dosažení vztahu důvěry a spolupráce mezi bankou a jejím klientem je ústředním motivem aktivit, které banky činí.

Dobrá banka je především spolehlivá banka. Být takovou bankou znamená udržovat vůči svým klientům vysoký standard, na který se mohou kdykoli spolehnout. Jasně daná pravidla pro navázání vztahů mezi klientem a bankou, pro jejich udržování i případné ukončení, mohou sloužit jako konstrukce, na níž lze postavit pevné, jisté a oboustranně prospěšné základy.

Banky jsou si však dobře vědomy rozmanitosti spektra svých klientů a rozdílnosti v povaze vztahů k jednotlivým typům klientů. Uvědomují si, že tato všeobecně uznávaná fakta nabývají na významu zejména v případech, kdy se vzájemný vztah mezi bankou a klientem nezdá být úplně vyrovnaný, v případech, kdy možnosti a znalosti jedné strany objektivně přesahují možnosti té druhé, tedy zejména v jejich vztazích s individuální klientelou.

Bez ohledu na schopnosti každého jednotlivého klienta a okolnosti konkrétního obchodního případu je nutné vycházet z toho, že banka coby profesionál jedná s klienty, kteří mohou být v oblasti bankovníctví a finančních služeb laiky. Právě při vědomí této nevyváženosti je třeba nejen dodržovat pravidla, která jsou pro tuto oblast stanovena právními předpisy, nýbrž o těchto pravidlech klienty včas informovat a dávat jim konkrétní náplň a smysl. Za tímto účelem jsou členské banky, kromě jiného, připraveny odborně podporovat vzdělávání veřejnosti v oblasti bankovního sektoru.

Za účelem dosažení jednotného přístupu členských bank ke specifickému postavení individuální klientely a nastavení určitého minimálního standardu péče o klienta tohoto typu, vydává Česká bankovní asociace (dále jen "ČBA") tento Standard č. 19/2005 (dále jen "Standard"), s tím, že je ponecháno na vůli jednotlivých členských bank, zda budou vůči svým klientům uplatňovat standard ještě vyšší. ČBA je přesvědčena o tom, že Standard může významným způsobem přispět k tomu, že si klienti budou svých práv ve vztahu k bankám nejen vědomí, ale budou je také náležitě využívat.

ČBA tímto zároveň vyzývá všechny své členské banky k dodržování Standardu (formální náležitosti přihlášení se ke Standardu jsou popsány níže v části 5. Standardu) a jeho zapracování do svých vnitřních předpisů. Zároveň ČBA bankám doporučuje, aby o tomto svém kroku náležitě informovaly své klienty a širokou veřejnost.

ČBA průběžně monitoruje uplatňování Standardu a v případě potřeby a na základě vyhodnocení jeho účinnosti jej aktualizuje. První aktualizace Standardu byla provedena v červenci 2007, přičemž byly mimo jiné využity výsledky analýzy uplatňování Standardu provedené spotřebitelským sdružením SOS.

1. ÚVOD

- 1.1 Pro potřeby Standardu je pojem **klieut** používán k označení zázazníka banky, který je fyzickou osobou, jež do vztahu s bankou nevstupuje za účelem či v souvislosti s uskutečňováním podnikatelských aktivit.
- 1.2 Na činnost bank se obecně vztahuje celá řada právních předpisů Evropského společenství, z nichž některé jsou pouze doporučujícího charakteru, některé jsou závazné přímo a jiné prostřednictvím české legislativy.
- 1.3 Vzájemné vztahy bank a jejich klientů a jejich práva a povinnosti jsou upraveny v české legislativě, především v zákoně č. 513/1990 Sb., obchodním zákoníku; zák. č. 40/1964 Sb., občanském zákoníku; zák. č. 21/1992 Sb., o bankách; zák. č. 284/2009 Sb., o platebním styku; zák. č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu; zák. č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi; zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a v dalších právních předpisech.
- 1.4 Některé vztahy mezi bankou a klientem mohou spadat také pod ustanovení zákona č. 321/2001 Sb., o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru a zákona 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, jiné pod ustanovení zák. č. 96/1993 Sb., o stavebním spoření.
- 1.5 Kromě právně závazných norem, se však banky dobrovolně přihlašují i k dalším pravidlům, která jsou přijímána ve formě kodexů, doporučení či minimálních standardů a která obecně slouží k zakotvení určitých etických zásad, k zajištění větší transparentnosti a přehlednosti a k celkově lepší úrovni poskytovaných služeb v bankovním sektoru.

1.6 Banka, která se přihlásí ke Standardu, se zavazuje k následujícímu:

- 1.6.1 Banka bude odpovídajícím způsobem informovat klienta či potenciálního klienta o tom, že se přihlásila k dodržování Standardu, a o tom, kde je možné se seznámit s jeho obsahem.
- 1.6.2 Je-li banka poskytovatelem úvěrů na bydlení, bude klienta či potenciálního klienta odpovídajícím způsobem informovat také o tom, zda se přihlásila k dodržování Standardu ČBA č. 18/2005 - Zásady poskytování předmluvních informací souvisejících s úvěry na bydlení a ke Kodexu o poskytování předmluvních informací souvisejících s úvěry na bydlení, a o tom, kde je možné seznámit se s obsahem těchto dokumentů.
- 1.6.3 Banka bude ve svých informačních, propagačních a reklamních materiálech uvádět pravdivé, aktuální a srozumitelné údaje a vyvaruje se uvádění takových informací, které by mohly klienty uvést v omyl. Banka při své propagační a reklamní činnosti bude zejména dodržovat ustanovení zák. č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy a související Kodex pro reklamu vydaný Radou pro reklamu ČR.

2. PRÁVA KLIENTŮ VE VZTAHU K BANKÁM

2.1 **Radý a informace**

- 2.1.1 Klient má právo požadovat od své banky nebo od banky, u níž si chce zřídít účet či s níž chce vstoupit v jiný smluvní vztah, přiměřené informace a vysvětlení týkající se tohoto existujícího či uvažovaného smluvního vztahu a základní charakteristiky nabízených produktů.
- 2.1.2 Klient může od své banky, případně od banky, s níž chce vstoupit ve smluvní vztah, žádat konzultaci, jak postupovat při rozhodnutích týkajících se jeho existujícího či uvažovaného smluvního vztahu. Klient má zejména právo konzultovat s bankou, které produkty by pro něj byly vhodné, s ohledem na jejich cenu a vlastnosti, kterými se odlišují od jiných bankou nabízených produktů. Banka poskytne klientovi maximum informací o jednotlivých alternativních řešeních s poukazem na podstatné rozdíly, na které by se klient při rozhodování měl soustředit, především s ohledem na jejich cenovou nákladnost.
- 2.1.3 Informace, které banka klientovi poskytuje, mohou být obsaženy přímo ve smlouvách s klientem, mohou být součástí všeobecných obchodních podmínek či jiných obchodních podmínek, které banka u svých konkrétních produktů a služeb uplatňuje, nebo mohou být klientovi poskytnuty samostatně.
- 2.1.4 Není-li stanovena konkrétní forma předávání informací, ať už zákonem, jiným právním předpisem, tímto Standardem, dohodou s klientem či jiným způsobem, může banka poskytovat nebo zpřístupňovat informace v písemné podobě i ústně, pomocí telefonu, faxu, elektronické pošty, svých oficiálních internetových stránek, oznámení odeslaných klientovi na jeho adresu či vyvěšených na pobočkách banky nebo prostřednictvím letáků a brožur, které jsou klientovi k dispozici na pobočkách banky.
- 2.1.5 Banka informuje klienta ještě před uzavřením smlouvy, že v souladu s platnými právními předpisy má klient právo odmítnout zaslání reklamy a že tak může učinit při podpisu dané smlouvy či kdykoli během trvání smluvního vztahu s bankou.

2.2 **Obchodní podmínky**

- 2.2.1 Klient má právo získat všeobecné obchodní podmínky banky, či jiné obchodní podmínky, které banka u svých jednotlivých služeb a produktů uplatňuje, nebo do nich nahlédnout na internetových stránkách banky. Klient může po bance požadovat bližší vysvětlení všeobecných obchodních podmínek banky či jiných obchodních podmínek, které banka u svých jednotlivých služeb a produktů uplatňuje.
- 2.2.2 Banky vhodným způsobem informují své klienty o změnách všeobecných obchodních podmínek a jiných obchodních podmínek, které u svých jednotlivých služeb a produktů uplatňují, a to v dostatečném časovém předstihu, nejméně však 30 dní před datem účinnosti takových změn, aby klienti měli možnost zvážit, zda a jak budou v této lhůtě na nové podmínky reagovat. Jedná-li se však o změny podmínek rámcové smlouvy o platebních službách¹, navrhuje je banky svým klientům nejméně 2 měsíce před datem

¹ Rámcové smlouvy o platebních službách: nejedná se o vlastní název smlouvy, ale jsou obecně míněny smlouvy, které upravují podmínky poskytování platebních služeb na platebních účtech – tj. na účtech určených pro platební styk (např. smlouva o vedení běžného účtu, smlouva o používání přímého bankovníctví) nebo podmínky provádění ve smlouvě jednotlivě neurčených platebních transakcí (např. smlouva o používání kreditních karet). Rámcovými smlouvami o platebních službách se zpravidla neřídí takové účty, u nichž je výrazně omezena možnost klienta nakládat s prostředky podle své vůle, tedy například účty pro termínované vklady nebo účty stavebního spoření vedené stavebními spořitelny. Stavební spořitelny tedy platební služby na základě rámcových smluv neposkytují.

účinnosti takových změn, aby klienti měli možnost zvážit, zda a jak budou v této lhůtě na nové podmínky reagovat ².

2.3 Informace o vedení účtu a prováděných službách

- 2.3.1 Klient má právo na informaci o tom, v jakých termínech či jak často jsou účtovány jednotlivé poplatky, v jakých termínech banka provádí přijaté platební příkazy či požadavky na provedení jiných transakcí apod. Klient má právo na to, aby mu banka tyto informace poskytla ještě před uzavřením smlouvy o otevření/vedení účtu či jiné příslušné smlouvy.
- 2.3.2 Klient má právo na pravidelnou informaci o pohybech na svém účtu. Tato informace bývá většinou poskytována nebo zpřístupňována prostřednictvím výpisu z účtu, přičemž záleží na dohodě mezi bankou a klientem, aby si z nabídky dané banky zvolil, jakou formou a v jakých intervalech chce být o pohybech na svém účtu informován. Nabídka banky co se týče formy a frekvence poskytování výpisu z účtu může být limitována podmínkami, které souvisí s dalšími poskytovanými službami. V případě informací o transakcích na platebním účtu – výpisů z platebního účtu nebo ke kreditním kartám – však podle zákona nemůže být dohodnutý interval těchto informací delší než 1 měsíc.
- 2.3.3 Banky vhodným způsobem informují klienty o výši poplatku odvozované od formy a frekvence výpisu z účtu.
- 2.3.4 Klient má právo na poskytnutí dodatečné kopie výpisu z účtu, písemně zadaného příkazu k úhradě nebo příkazu k inkasu, případně dalších dokladů týkajících se vedení jeho účtu, na jejichž základě proběhly transakce na tomto účtu, ne starší deseti let (v souladu s pravidly pro archivaci). Banka mu tyto doklady poskytne v přiměřené době a za přiměřený poplatek kryjící náklady s touto službou spojené.
- 2.3.5 Klient má právo na informaci a doporučení, jak chránit přístup ke svému účtu a prostředkům na něm uloženým včetně informace o jeho povinnostech a odpovědnosti podle zákona o platebním styku. V souvislosti s tím má klient právo na informaci o tom, jak se lze, dle názoru banky, co nejlépe chránit před zneužitím platebních prostředků, které mu banka v rámci svých služeb poskytuje či jejichž poskytnutí mu zprostředkovává.
- 2.3.6 Ještě před uzavřením smlouvy o otevření/vedení účtu či jiné příslušné smlouvy má klient právo požadovat informaci o tom, jakým způsobem je možné uvažovaný smluvní vztah ukončit, jaký bude postup banky v případě, že smlouva bude ukončena ze strany klienta.

2.4 Ceny a oznamování jejich změn

- 2.4.1 Klient má právo na informaci o ceně produktu nebo služby, jež zamýšlí od banky koupit nebo využít, a to ještě před uzavřením příslušného smluvního vztahu. Rozhodne-li se klient uvažovanou či nabízenou službu nevyužít či nabízený produkt nekoupit a příslušný smluvní vztah s bankou neuzavřít, nebude pro něj z tohoto jeho rozhodnutí vyplývat žádná sankce, omezení či dodatečné budoucí omezení, a to ani u těch služeb a produktů, které již v rámci existujícího smluvního vztahu s bankou využívá.
- 2.4.2 Klient má právo na to, aby mu banka k uzavírané smlouvě přiložila část či výňatek ze sazebníku, který obsahuje aktuálně platné ceny služeb, které jsou pro daný smluvní vztah relevantní.
- 2.4.3 Klient má právo získat platný sazebník základních služeb, které banka poskytuje, či nahlédnout do platného sazebníku banky uveřejňovaného na internetových stránkách banky. Banka o této možnosti, případně o dalších možnostech, kde a jak lze získat informace o platných cenách, transparentně a průběžně informuje. V případě, že si klient není jist, zda informaci obsažené v sazebníku zcela rozumí, má právo požadovat po bance vysvětlení uvedených pojmů a konkrétních položek.

² Odlišný postup může být dohodnut v souladu se zákonem o platebním styku v případě změn úrokových sazeb a směnných kurzů.

- 2.4.4 Počínaje přistoupením k tomuto Standardu udržuje banka vnitřní databázi svých sazebníků a na žádost klienta poskytne informaci o tom, jaké ceny za konkrétní služby uplatňovala v tom kterém minulém období od přistoupení k tomuto Standardu, či mu umožní do dříve platného sazebníku nahlédnout (např. elektronicky či na pobočce banky).
- 2.4.5 Banky informují své klienty o změnách sazebníků vhodným a transparentním způsobem a v dostatečném časovém předstihu, nejméně však 30 dní před datem účinnosti takových změn, aby klienti měli možnost zvážit, zda a jak budou v této lhůtě na nové ceny reagovat. Jedná-li se však o změny sazebníků při poskytování platebních služeb na základě rámcové smlouvy o platebních službách¹, navrhuje je banky svým klientům nejméně 2 měsíce před datem účinnosti takových změn, aby klienti měli možnost zvážit, zda a jak budou v této lhůtě na nové podmínky reagovat.
- 2.4.6 Klient má právo na vysvětlující informaci, jaká bude celková cena za konkrétní operaci, není-li to pro něj dostatečně zřejmé ze sazebníku banky.

2.5 Zacházení s informacemi o klientovi

- 2.5.1 Klient má právo na informaci o tom, jaké údaje a informace od něj bude banka požadovat v souvislosti s uzavřením smlouvy o otevření/vedení účtu či jiné příslušné smlouvy.
- 2.5.2 Veškeré informace o bankovních obchodech a peněžních službách bank, včetně stavů na účtech, jsou předmětem bankovního tajemství. Údaje, které byly bance klientem poskytnuty a které banka o klientovi spravuje, bance slouží jen pro ty účely, pro které jí byly klientem poskytnuty. S výjimkou, kdy je banka dle obecně závazných právních předpisů povinna nebo oprávněna poskytnout určité třetí osobě údaje, na které se vztahuje bankovní tajemství, nebudou informace, které o klientovi banka spravuje, poskytnuty žádné třetí osobě bez klientova předchozího souhlasu, a to ani v případě, že by takovou třetí osobou byla instituce působící v rámci stejného finančního uskupení jako banka.
- 2.5.3 Banka chrání důvěrný charakter informací, které o klientovi získala při sjednávání smluvního vztahu nebo během jeho trvání v souladu s platnou právní úpravou, a to i poté, co již došlo k ukončení smluvního vztahu s daným klientem.
- 2.5.4 Banka poskytuje klientovi informace o údajích, které o něm zpracovává v souvislosti s poskytnutím produktu či služby, a to v rozsahu a v souladu se všemi požadavky zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Klient má právo být informován o tom, že jeho komunikace s bankou bude zaznamenána a uchovávána.

2.6 Pomoc bank v případě, kdy klient mění banku (převádí platební styk a/nebo běžný účet)

- 2.6.1 V případě, že se klient rozhodne převést svůj platební styk (tj. trvalé příkazy a povolení k inkasu), případně též běžný účet do jiné banky, má právo na pomoc ze strany „původní“ i „nové“ banky – pokud se tyto přihlásily k dodržování Standardu ČBA č. 22/2009 – Mobilita klientů – postup při změně banky. Obsah Standardu včetně seznamu přistoupivších bank je k dispozici na webových stránkách ČBA.

2.7 Pomoc banky v případě mimořádných situací

- 2.7.1 V případě, že se klient stane obětí podvodného jednání, krádeže či jiného zneužití v záležitostech týkajících se jeho smluvního vztahu s bankou (zejména dojde-li k odcizení či zneužití platební karty), má právo na doporučení a pomoc při řešení důsledků, které z této události pro jeho vztah s bankou vyplývají.
- 2.7.2 Uzavírá-li banka svoji pobočku, má klient této pobočky právo na informaci o této skutečnosti. Tuto informaci banka klientovi poskytne v dostatečném časovém předstihu před ukončením činnosti pobočky tak, aby klient měl možnost zvážit situaci a rozhodnout se, jak bude reagovat, a aby případně mohl učinit příslušné kroky.

2.8 Postup banky v případě prodlení klienta

- 2.8.1 Ještě před uzavřením příslušného smluvního vztahu má klient právo na informaci o tom, jak bude banka postupovat v případě, že klient nesplní či nebude opakovaně plnit své závazky vůči bance.
- 2.8.2 Dojde-li k tomu, že se klient dostane vůči bance do prodlení, má právo požádat banku o konzultaci ohledně vzniklé situace a přichází-li to v úvahu, též o případné návrhy možného řešení. Banka přistupuje ke klientovi individuálně a s ohledem na předchozí spolupráci, zkušenosti a složitou situaci klienta může v daném případě projevit větší míru tolerance a pochopení, za podmínky zachování souladu s příslušnými smluvními ujednáními, zákonnými normami a případně dalšími právně závaznými předpisy.

3. PRÁVA BANK VE VZTAHU KE KLIENTŮM

- 3.1 Při poskytování služeb je banka oprávněna a v souladu s obecně závaznými právními předpisy také povinna klienta nebo osobu jednající jeho jménem identifikovat a údaje o provedené identifikaci také uchovávat.
- 3.2 Pokud se klient odmítne identifikovat, je banka oprávněna a v některých případech přímo ze zákona povinna provedení požadované služby odmítnout.
- 3.3 Banka má právo a povinnost v souladu s obecně závaznými právními předpisy požadovat od klienta pravdivé a úplné informace nutné k efektivnímu uspokojování potřeb klienta, řádnému oboustrannému plnění smluvních vztahů a plnění povinností stanovených obecně závaznými právními předpisy. Banka má zejména právo a v některých případech také povinnost požadovat od klienta informace a důkazy o původu peněžních prostředků ukládaných na či připsovaných ve prospěch účtu klienta a některé další údaje stanovené např. zákonem č. 21/1992 Sb., o bankách a zákonem č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu.
- 3.4 Banka má právo požadovat od klienta informace a doklady, které slouží k posouzení bonity klienta nebo které prokazují jeho spolehlivost a důvěryhodnost, včetně informací poskytovaných úvěrovými registry. Banka má zejména právo po klientovi požadovat odpovídající zajištění závazků, které mu na základě smluvního vztahu vůči bance vznikají nebo vzniknout mohou.
- 3.5 Banka má právo požadovat od ručitele informace, případně doklady, na základě kterých bude možné posoudit jeho schopnost dostát ručitelskému závazku.
- 3.6 Odmítne-li klient poskytnout bance informace, doklady, důkazy, které je banka v souladu s obecně závaznými právními předpisy povinna či oprávněna po něm požadovat, anebo odmítne-li dát bance svůj souhlas potřebný pro posouzení vhodnosti příslušného produktu pro klienta, je banka oprávněna odmítnout poskytnutí produktu či služby danému klientovi.
- 3.7 Banka má právo požadovat po klientovi, s nímž je banka v úvěrovém či jiném obdobném smluvním vztahu, aby ji včas a odpovídajícím způsobem informoval o jakékoliv změně své finanční situace, která by mohla mít vliv na jeho platební schopnost, a o okolnostech, které by mohly ohrozit dodržení jeho smluvních závazků vůči bance.
- 3.8 V případě, že se klient, s nímž je banka v úvěrovém či jiném obdobném smluvním vztahu, dostane do složité platební situace (zejména dostane-li se do prodlení vůči třetím osobám či do platební neschopnosti), je povinen o tom banku neprodleně informovat a poskytnout bance veškeré potřebné informace k tomu, aby mohla jeho situaci posoudit a případně navrhnout možná řešení.
- 3.9 Banka má právo požadovat, aby veškeré pokyny a příkazy klienta, které bance předává, byly jednoznačné, určité, srozumitelné, úplné a současně aby byly v souladu s právními

předpisy. Není-li tomu tak, je banka oprávněna takový pokyn či příkaz klienta odmítnout a neprovést.

- 3.10 Banka má právo zaznamenávat po předchozím upozornění komunikaci s klientem a tyto záznamy uchovávat v souladu s platnými právními předpisy.
- 3.11 K zajištění bezpečnosti klientů i zaměstnanců bank, bankovních prostor a peněžní hotovosti je banka oprávněna přijímat vhodná opatření vedoucí ke snižování bezpečnostních rizik (např. vymezení bezpečnostních zón, monitoring kamerovými systémy atp.)

4. ŘEŠENÍ SPORU MEZI BANKOU A KLIENTEM

4.1 Stížnosti/reklamáce související se smluvním vztahem mezi bankou a klientem

- 4.1.1 Klient má právo na srozumitelnou informaci o tom, jak má postupovat, není-li spokojen se službou, která mu byla bankou poskytnuta či je mu poskytována, a o tom, jak má podat stížnost/reklamaci.
- 4.1.2 Klient má právo na informaci o tom, jak bude v případě stížnosti/reklamáce banka postupovat, jak bude s jeho stížností/reklamací naloženo a který útvar banky, případně který zaměstnanec příslušného útvaru banky, se jejím vyřízením bude zabývat.
- 4.1.3 Klient má právo na informaci o lhůtě, v níž bude jeho stížnost, resp. reklamáce vyřízena. Tato lhůta musí být přiměřená povaze stížnosti/reklamáce a možnostem banky.
- 4.1.4 Klient má také právo na srozumitelnou informaci o tom, jaké jsou další možnosti jeho postupu v případě, že nebude spokojen s vyřízením své stížnosti/reklamáce.
- 4.1.5 Klient má právo být informován zejména o tom, že pokud nebude spokojen s vyřízením stížnosti/reklamáce samotnou bankou, lze se v případech sporů mezi bankami - poskytovateli platebních služeb a klienty - uživateli platebních služeb nebo mezi bankami - vydavateli elektronických peněz a klienty - držiteli elektronických peněz obrátit též na finančního arbitra.
- 4.1.6 Banky, které se přihlásily k dodržování Standardu ČBA č. 18/2005 - Zásady poskytování předmluvních informací souvisejících s úvěry na bydlení a ke Kodexu o poskytování předmluvních informací souvisejících s úvěry na bydlení, informují klienty o tom, kde a jak mohou uplatnit své stížnosti související s dodržováním výše uvedeného standardu a Kodexu.

4.2 Podněty klientů k prošetření dodržování tohoto Standardu

- 4.2.1 Pokud má klient pochybnosti o tom, zda chování banky je v souladu s ustanoveními Standardu, či se domnívá, že banka některé ustanovení Standardu nedodržuje, může podat bance podnět k vnitřnímu prošetření souladu chování banky se Standardem. Banka klienta informuje o tom, jaký je postup pro podání takového podnětu.
- 4.2.2 Podá-li klient takový podnět, banka se jím bude v souladu se svými vnitřními předpisy náležitě zabývat. Klient má v této souvislosti právo na informaci o tom, který útvar, případně který zaměstnanec příslušného útvaru, se bude jeho podnětem zabývat a v jaké lhůtě mu bude odpovězeno.
- 4.2.3 Pokud bude mít klient i po vyřízení klientova podnětu příslušnou bankou pochybnosti o souladu chování banky s ustanoveními Standardu, může o tom učinit oznámení kanceláři České bankovní asociace.
- 4.2.4 Adresa pro zaslání podnětů klientů ve věci pochybností o souladu chování banky s ustanoveními Standardu:

- cba@czech-ba.cz

- Česká bankovní asociace
Vodičkova 30
110 00 Praha 1

5. FORMÁLNÍ NÁLEŽITOSTI PŘIHLÁŠENÍ SE KE STANDARDU A JEHO IMPLEMENTACE

Pro vnitřní potřeby a za účelem zpětné vazby bude ČBA průběžně monitorovat vůli českého bankovního sektoru k dodržování Standardu.

ČBA proto žádá členské banky, které se rozhodly přihlásit se k dodržování Standardu, aby ke dni takového svého rozhodnutí laskavě učinily následující prohlášení a zaslaly je do kanceláře ČBA na adresu:

Česká bankovní asociace, sekretariát, Vodičkova 30, 110 00 Praha 1.

"Na základě rozhodnutí představenstva/managementu/vedení banky ze dne _____ se _____/obchodní firma banky/_____ rozhodla přihlásit k dodržování Standardu ČBA č. 19/2005 - Kodex chování mezi bankami a klienty - (dále jen "**Standard**") a zavazuje se implementovat ustanovení Standardu do svých vnitřních předpisů.

Vzhledem k době, která je nutná pro vnitřní implementaci a přípravu na praktickou aplikaci některých ustanovení Standardu, začne být Standard v rámci _____/obchodní firma banky/_____ uplatňován nejpozději k _____.

Kontaktním místem, na které se budou moci klienti obrátit v případě, že dojde k nesrovnalostem či problémům ohledně dodržování Standardu, je _____/název, adresa, telefonické, faxové a e-mailové spojení či přímo jména konkrétních zaměstnanců banky zařazených do jejího reklamního či jiného příslušného útvaru/oddělení/_____.

_____/obchodní firma banky/_____ bude kancelář ČBA písemně a bez zbytečného odkladu informovat o jakékoli změně v osobě či oddělení, které je kontaktním místem pro účely řešení nesrovnalostí a problémů s dodržováním Standardu.

V _____, dne _____

_____/obchodní firma banky a podpis(y) člena(ů) statutárního orgánu oprávněného(ých) jednat jménem banky dle výpisu z obchodního rejstříku/

Pravidla obsažená ve Standardu tvoří minimální stupeň ochrany a úpravy vzájemných vztahů mezi bankou a klientem - spotřebitelem. Přistoupením ke Standardu se banka zavazuje zakotvit ve svých interních předpisech alespoň tento základní stupeň úpravy vzájemných vztahů, přičemž je ponecháno na vůli každé jednotlivé banky, aby při svém jednání s klienty uplatňovala vyšší úroveň ochrany, vzájemné vstřícnosti a spolupráce.

SEZNAM PŘÍLOH

Seznam bank, které přistoupily ke Standardu – je postupně aktualizován