

Dohledový benchmark č. 1/2016

Postup při změně rámcové smlouvy o platebních službách

Česká národní banka při výkonu dohledové činnosti zjistila, že postup některých poskytovatelů platebních služeb při změně rámcové smlouvy o platebních službách, prostřednictvím které se poskytovatel platebních služeb zavazuje uživateli platebních služeb provádět platební transakce ve smlouvě jednotlivě neurčené (dále jen „rámcová smlouva“), není plně v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, v platném znění (dále jen „ZoPS“), zejména s ustanoveními § 94 odst. 1, § 80 odst. 1, § 78 odst. 1, § 78 odst. 2 a § 2 odst. 3 písm. i) ZoPS.

Z uvedených ustanovení ZoPS vyplývá, že při navrhování změny rámcové smlouvy musí poskytovatel platebních služeb dodržet obsahové a formální požadavky na návrh změny rámcové smlouvy, způsob poskytnutí návrhu a lhůtu pro poskytnutí návrhu. Poskytovatel je při navrhování změny sjednané rámcové smlouvy povinen učinit návrh změny na trvalém nosiči dat nejméně dva měsíce přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti¹, přičemž jej musí poskytnout určitě a srozumitelně². Povinnost poskytnout informaci uživateli je splněna v případech, kdy v důsledku jednání poskytovatele dojde uživateli informace zachycená na trvalém nosiči dat.³ Trvalý nosič dat je definován jako jakýkoli předmět, který umožňuje uživateli uchování informací určených jemu osobně tak, aby mohly být využívány po dobu přiměřenou účelu těchto informací, a který umožňuje reprodukci těchto informací v nezměněné podobě⁴.

I. OBSAH A FORMA NÁVRHU NA ZMĚNU RÁMCOVÉ SMLOUVY

Z ustanovení⁵ ZoPS vyplývá, že při změně rámcové smlouvy je poskytovatel povinen návrh změny rámcové smlouvy uživateli poskytnout, což znamená, že by měl v důsledku jednání poskytovatele návrh na změnu rámcové smlouvy uživateli dojít⁶. Návrh na změnu rámcové smlouvy musí být určitý, srozumitelný⁷ a musí obsahovat všechny náležitosti předepsané pro dohodu o změně rámcové smlouvy tak, aby jeho jednoduchým a nepodmíněným přijetím mohla taková dohoda skutečně vzniknout⁸. Z uvedeného vyplývá, že by návrh změny rámcové smlouvy měl obsahovat znění konkrétních navrhovaných změn, případně pro větší přehlednost aktualizovanou verzi nové rámcové smlouvy s vyznačenými změnami.

Za návrh změny rámcové smlouvy zásadně nelze považovat situaci, kdy poskytovatel zašle uživateli pouze oznámení, že proběhne změna rámcové smlouvy spolu s uvedením odkazu nebo místa, na kterém se uživatel může se změnami seznámit, přičemž samotné znění

¹ § 94 odst. 1 ZoPS.

² § 80 odst. 1 ZoPS.

³ § 78 odst. 1 ZoPS.

⁴ § 2 odst. 3 písm. i) ZoPS.

⁵ § 94 odst. 1 ZoPS ve spojení s § 80 odst. 1 ZoPS.

⁶ § 78 odst. 1 ZoPS.

⁷ § 80 odst. 1 ZoPS.

⁸ § 1732 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

návrhu změny není součástí daného oznámení.⁹ V takovéto situaci by se jednalo o pouhé zpřístupnění informace¹⁰, nikoliv o poskytnutí návrhu, jak je ZoPS vyžadováno u změny rámcové smlouvy¹¹. Praxe poskytování oznámení ze strany poskytovatele, ať už na výpise z účtu nebo oznámením v internetovém bankovníctví uživatele, jehož podstatou je pouhé sdělení uživateli, že dochází ke změně jeho rámcové smlouvy nebo jejích částí a že se s příslušnými změnami může seznámit na určitém místě, není podle názoru České národní banky v souladu s ustanoveními ZoPS upravujícími postup při změně rámcové smlouvy.

II. ZPŮSOB POSKYTNUTÍ NÁVRHU

Návrh změny rámcové smlouvy musí být poskytnut na trvalém nosiči dat. K určení, zda určité médium představuje trvalý nosič dat, je třeba posoudit, zda dané médium umožňuje uživateli zaprvé uchování jemu adresovaných informací, zadruhé využití těchto informací po dobu přiměřenou účelu těchto informací a zatřetí reprodukci těchto informací v nezměněné podobě. Pro účely poskytnutí návrhu změn rámcové smlouvy¹² lze proto použít listiny, elektronická média (běžná záznamová média typu CD, DVD, USB flash disk apod., případně e-mail) a internetové stránky, na kterých má konkrétní uživatel po přihlášení přístup k jemu adresovaným zprávám zaslaným poskytovatelem a které zaslané zprávy ukládají pro případnou reprodukci po dobu přiměřenou účelu zaslané zprávy¹³.

III. ZÁVĚR

Při změně rámcové smlouvy musí poskytovatel poskytnout uživateli na trvalém nosiči dat návrh změny rámcové smlouvy, ze kterého bude patrné, jaká konkrétní ustanovení se v rámcové smlouvě mění spolu s úplným zněním navrhovaných změn, případně celé znění změněné rámcové smlouvy s vyznačenými změnami.¹⁴

S ohledem na konkrétní smluvní ujednání mezi poskytovatelem a uživatelem upravující způsoby vzájemné komunikace se bude v praxi jednat zejména o tři nejběžnější

⁹ Srov. Beran, J., Doležalová, D., Strnad, D., Štěpánová, A.: Zákon o platebním styku, Komentář, 1. vydání, Praha: C. H. Beck, 2011, str. 447 - 448.

¹⁰ § 78 odst. 2 ZoPS. V případech, kdy má poskytovatel povinnost zpřístupnit informace uživateli, je tato povinnost ze strany poskytovatele splněna, jestliže je uživateli sdělen údaj, který mu umožní danou informaci vyhledat, přičemž způsob vyhledání příslušné informace nesmí uživatele nepřiměřeně zatěžovat.

¹¹ § 78 odst. 1 ZoPS, respektive § 94 odst. 1 ZoPS ve spojení s § 80 odst. 1 ZoPS.

¹² Ačkoliv definici trvalého nosiče dat může splňovat více médií, je možné v souvislosti s návrhy změn rámcové smlouvy použít jen takové, kterými může poskytovatel splnit povinnost poskytnutí změny ve smyslu § 78 odst. 1 ZoPS. Podle ustanovení § 78 odst. 1 ZoPS musí návrh změny rámcové smlouvy dojít uživateli v důsledku jednání poskytovatele. Z uvedeného vyplývá, že se vyžaduje aktivní jednání vůči konkrétnímu uživateli. Za dojití návrhu uživateli proto nelze například považovat uveřejnění návrhu změny na internetové stránce, který si uživatel bude moci uložit na trvalý nosič dat (typicky se jedná o stránku, na které se uživatel seznámí s určitými informacemi, které si může uložit pro svoje potřeby na pevný disk svého počítače). Ačkoliv lze za předpokladu, že danou stránku nebude možné ze strany poskytovatele jednostranně měnit, považovat tuto stránku za trvalý nosič dat, zveřejnění informace na tomto typu stránky není jednáním poskytovatele, v jehož důsledku by návrh změny došel konkrétnímu uživateli. Jak bylo uvedeno výše v kapitole I. týkající se obsahu a formy návrhu na změnu rámcové smlouvy, případné následné oznámení adresované uživateli, že byl zveřejněn návrh změny rámcové smlouvy a že se se změnou může seznámit na dané internetové stránce, je pouhým zpřístupněním, nikoliv poskytnutím informací.

¹³ Typicky se jedná o stránku internetového bankovníctví, v rámci které je klientovi zřízena elektronická schránka, do které se ukládají doručené zprávy s informacemi od poskytovatele. Ke splnění podmínek definice trvalého nosiče dat je nezbytné, aby obsah těchto stránek, tedy obsah zaslaných zpráv, nemohl být poskytovatelem jednostranně měněn.

¹⁴ § 94 odst. 1 ZoPS ve spojení s § 80 odst. 1 ZoPS a § 78 odst. 1 ZoPS.

užívané modely postupu poskytovatele při změnách rámcové smlouvy. První spočívá v zaslání návrhu změny rámcové smlouvy v písemné podobě na adresu uživatele. Druhým vhodným způsobem je zaslání návrhu změny rámcové smlouvy prostřednictvím zprávy v internetovém bankovníctví nebo přílohou zprávy v internetovém bankovníctví, přičemž tyto zprávy musí být uživateli přístupné po dobu přiměřenou účelu použití těchto informací, nejméně však po dobu trvání rámcové smlouvy. Třetí možností je zaslání návrhu rámcové smlouvy prostřednictvím e-mailové zprávy na kontaktní e-mailovou adresu uživatele.

Za nedodržení zákonné povinnosti¹⁵ bude Česká národní banka považovat případy, kdy poskytovatel pouze oznámí uživateli, že změna rámcové smlouvy proběhne a že se s ní může seznámit určitým způsobem.¹⁶ Takovýto postup nelze považovat za poskytnutí návrhu na změny rámcové smlouvy, ale jedná se o pouhé zpřístupnění¹⁷.

Česká národní banka dodává, že popsaný postup se uplatní při jakékoli změně rámcové smlouvy sjednané s klientem či jejích případných součástí, tedy i například při změně ustanovení všeobecných obchodních podmínek, produktových podmínek či sazebníku poplatků v rozsahu, ve kterém se vztahují na rámcovou smlouvou sjednané služby.¹⁸

Tímto dohledovým benchmarkem není dotčena možnost odchýlení se¹⁹ od ustanovení ZoPS týkající se změn rámcové smlouvy ve vztahu k uživatelům, kteří nejsou spotřebiteli nebo drobnými podnikateli.

Upozornění:

Informace obsažené v tomto materiálu vyjadřují názor pracovníků sekce dohledu nad finančním trhem ČNB, který je aplikován v dohledové praxi. Soud a případně i bankovní rada ČNB mohou zaujmout odlišný názor. Postup v souladu s informacemi v tomto materiálu však bude ČNB při výkonu dohledu nad finančním trhem považovat, v mezích okolností konkrétního posuzovaného případu, za postup v souladu s relevantními právními předpisy vztahujícími se k dané oblasti.

Datum: 29. dubna 2016

¹⁵ § 94 odst. 1 ZoPS ve spojení s § 80 odst. 1 ZoPS a § 78 odst. 1 ZoPS.

¹⁶ § 130 odst. 1 písm. b) a § 130 odst. 6 písm. b) ZoPS.

¹⁷ § 78 odst. 2 ZoPS.

¹⁸ Uvedeným není vyloučena možnost poskytovatele změnit úrokové sazby a směnné kurzy způsobem předvídaným v § 94 odst. 5 ZoPS.

¹⁹ § 75 odst. 3 ZoPS.