

Dohledový benchmark č. 2/2016

Účinný postup úvěrových institucí pro vyřizování stížností

1. Úvod a relevantní právní úprava

Zákon č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o bankách“), stanoví, že banka a pobočka zahraniční banky zavede účinný postup pro vyřizování stížností klientů a o tomto postupu srozumitelně, písemně a v úředním jazyce, popřípadě jazycích států, na jehož území působí, informuje ve svých provozních prostorách.¹

Obdobně zákon č. 87/1995 Sb., o spořitelních a úvěrních družstvech a některých opatřeních s tím souvisejících a o doplnění zákona České národní rady č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o spořitelních a úvěrních družstvech“), stanoví, že družstevní záložna je povinna zavést účinný postup pro vyřizování stížností klientů a o tomto postupu srozumitelně, písemně a v úředním jazyce, popřípadě jazycích států, na jehož území působí, informovat ve svých provozních prostorách.²

Podle vyhlášky č. 163/2014 Sb., o výkonu činnosti bank, spořitelních a úvěrních družstev a obchodníků s cennými papíry (dále jen „vyhláška“), povinná osoba zajistí, že součástí vnitřních předpisů jsou pravidla pro evidování reklamací a stížností klientů, jejich vyřizování a sledování přijatých opatření.³

Zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o platebním styku“), rovněž stanoví, že řídicí a kontrolní systém, který je platební instituce povinna zavést a udržovat, zahrnuje organizační předpoklady a předpoklady řádné správy a řízení společnosti, jejichž součástí jsou vždy pravidla pro vyřizování stížností a reklamací uživatelů platebních služeb.⁴

Problematiku vyřizování stížností v oblasti bankovníctví rovněž upravují obecné pokyny European Banking Authority (dále jen „Obecné pokyny EBA“).⁵

Česká národní banka při výkonu dohledové činnosti shledala v praxi některých bank a spořitelních a úvěrních družstev (dále jen souhrnně „úvěrové instituce“) nedostatky při vyřizování stížností, což může naznačovat, že by tyto úvěrové instituce nemusely (i) mít zavedeny účinné postupy pro vyřizování stížností klientů ve smyslu zákona o bankách, nebo zákona o spořitelních a úvěrních družstvech, (ii) mít řádně upravena pravidla pro vyřizování stížností ve smyslu zákona o platebním styku, (iii) při svých postupech respektovat Obecné pokyny EBA.

Za typické projevy neúčinnosti systému pro vyřizování stížností klientů, respektive za porušení povinnosti mít zavedeny účinné postupy pro vyřizování stížností klientů ve smyslu zákona o bankách, nebo zákona o spořitelních a úvěrních družstvech, a mít

¹ Ustanovení § 11 odst. 9 zákona o bankách.

² Ustanovení § 12 zákona o spořitelních a úvěrních družstvech.

³ Ustanovení § 10 odst. 6 písm. a) vyhlášky.

⁴ Ustanovení § 18 odst. 3 písm. b) zákona o platebním styku.

⁵ Obecné pokyny k vyřizování stížností pro odvětví cenných papírů (ESMA) a bankovníctví (EBA) ze dne 27. 5. 2014; JC 2014 43; dostupné z: <http://www.eba.europa.eu/regulation-and-policy/consumer-protection-and-financial-innovation/guidelines-for-complaints-handling-for-the-securities-esma-and-banking-eba-sectors>.

upravena pravidla pro vyřizování stížností ve smyslu zákona o platebním styku je možné považovat například:

- neposkytnutí odpovědi na stížnost či poskytnutí odpovědi po stanovené lhůtě, což může svědčit o neúčinnosti evidenčního systému a kontrolních mechanismů nebo o nedostatečném personálním vybavení úvěrové instituce;
- nedodržení všech náležitostí odpovědi na stížnost, zejména rozhodnutí o oprávněnosti stížnosti a odůvodnění tohoto rozhodnutí, což může svědčit o neúčinnosti pravidel vymezujících obsah odpovědi na stížnosti;
- poskytnutí neúplné, zavádějící či nepravdivé odpovědi na stížnost, což může svědčit o neúčinnosti nastavených pravidel pro prošetřování stížností, respektive pro zjišťování skutkového stavu, nebo o nedostatečné odborné způsobilosti pracovníků vyřizujících stížnosti, respektive o neúčinnosti nastavených pravidel pro personální a další zajištění vyřizování stížností;
- nezjednání individuální či systémové nápravy nedostatku zjištěného při prošetření individuální stížnosti či při systematickém vyhodnocení podaných stížností, což může svědčit o neúčinnosti pravidel upravujících postup úvěrové instituce ve vztahu k závěrům zjištěným šetřením stížnosti či systematickou analýzou stížností.

Česká národní banka z tohoto důvodu uvádí níže minimální standard pravidel k naplnění povinnosti úvěrových institucí zavést účinný postup pro vyřizování stížností klientů ve smyslu příslušných ustanovení zákona o bankách, nebo zákona o spořitelních a úvěrních družstvech, a povinnost mít řádně upravena pravidla pro vyřizování stížností ve smyslu zákona o platebním styku. Systém vyřizování stížností obsahující uvedená pravidla by měl být stanoven vnitřním předpisem a schválen vrcholným vedením úvěrové instituce.⁶

Při výkonu dohledu nad úvěrovými institucemi v oblasti vyřizování stížností klientů bude Česká národní banka prověřovat dodržování uvedených právních předpisů⁷ a Obecných pokynů EBA, a to zejména zdali má příslušná úvěrová instituce zavedena pravidla odpovídající níže popsanému minimálnímu standardu pravidel k naplnění povinnosti zavést účinný postup pro vyřizování stížností a zdali jsou tato pravidla úvěrovou institucí dodržována.

2. Systém vyřizování stížností

Pravidla a postupy pro vyřizování stížností klientů tvoří ucelený systém, který primárně zajišťuje, aby byly stížnosti řádně evidovány, prošetřovány a vyřizovány. Zároveň tento systém obsahuje kontrolní mechanismy, jejichž účelem je zajistit, že jsou stanovené postupy pro vyřizování stížností dodržovány. Pro správné fungování systému vyřizování stížností je rovněž stěžejní, aby ve všech případech, kdy je to vhodné či dokonce nezbytné, byla na základě vyhodnocení stížností přijímána adekvátní nápravná opatření individuálního nebo systémového charakteru. Součástí systému pravidel vyřizování stížností jsou proto vždy (i) pravidla pro evidenční systém stížností, (ii) pravidla upravující personální zajištění vyřizování stížností a řízení střetů zájmu, (iii) pravidla pro prošetřování stížností, (iv) pravidla pro obsah odpovědi na stížnosti včetně stanovení povinných náležitostí odpovědí, (v) pravidla pro kontrolu procesů týkajících se vyřizování stížností, (vi) pravidla pro systematické vyhodnocování poznatků ze stížností a jejich vyřizování, přijímání nápravných opatření

⁶ Obdobně viz § 10 odst. 6 písm. a) vyhlášky a pokyn č. 1 Obecných pokynů EBA.

⁷ Viz zákon o bankách, zákon o spořitelních a úvěrních družstvech, zákon o platebním styku a vyhláška.

na základě tohoto vyhodnocení a kontrolu plnění nápravných opatření a (vii) pravidla projevující se navenek vůči klientům, která jsou příslušnou úvěrovou institucí upravena ve veřejně přístupném dokumentu upravujícím vyřizování stížností (obvykle v reklamačním řádu).

2.1. Evidenční systém stížností^{8,9}

Účelem evidenčního systému stížností je poskytnout úvěrové instituci a příslušným pracovníkům přehled o podaných stížnostech, jejich šetření a vyřízení. Evidenční systém by měl obsahovat zejména informace, kdy, jakým způsobem a jakým subjektem byla stížnost podána, jaký je věcný obsah stížnosti, kdo je pověřen jejím vyřízením a kdy uplyne lhůta pro její vyřízení. Do evidenčního systému by mělo být rovněž zaznamenáváno, kdy byla odpověď odeslána, což výrazně usnadní následnou kontrolu, zda byla dodržena lhůta pro vyřízení stížnosti.¹⁰ V zájmu účinnosti celého systému vyřizování stížností je žádoucí, aby evidenční systém automaticky upozorňoval pracovníka pověřeného vyřízením stížnosti a pracovníka vykonávajícího kontrolu o blížícím se konci lhůty pro vyřízení odpovědi, aby bylo zajištěno dodržení této lhůty a omezeno riziko individuálního pochybení pracovníka¹¹.

2.2. Personální zajištění vyřizování stížností a řízení střetů zájmu¹²

Za účelem zajištění účinnosti systému vyřizování stížností by měla úvěrová instituce zajistit dostatečný počet k tomuto určených odborně způsobilých pracovníků. Pokud by proto z důvodu nízkých personálních kapacit bylo ohroženo vyřizování stížnosti ve stanovené lhůtě, je žádoucí například adekvátně navýšit personální kapacity nebo zefektivnit proces jejich využití. Pro případ přechodného snížení personálních kapacit například z důvodu nemoci nebo dovolené by měla úvěrová instituce přijmout postupy a pravidla, která upraví zastoupení dotčených pracovníků jinými pracovníky úvěrové instituce za účelem toho, aby nebyl ohrožen proces nebo lhůty pro vyřizování stížností. Účinný systém vyřizování stížností by měl i v případě zastupování účinně předcházet případnému střetu zájmů u pracovníků, kteří se vyřizováním stížností zabývají.¹³

⁸ Obdobně viz pokyn č. 3 Obecných pokynů EBA.

⁹ Zavedení a udržování účinného a přehledného evidenčního systému je dále nezbytné pro žádosti České národní banky o poskytnutí informací o stížnostech a vyřizování stížností, zejména informace o počtu přijatých stížností a rozlišení stížností podle stanovených kritérií ve smyslu pokynu č. 4 Obecných pokynů EBA. Evidenční systém by proto měl být veden způsobem, který umožňuje s údaji v něm snadno pracovat, filtrovat je podle různých kritérií a údaje v něm obsažené exportovat pro další případné využití ve formátech, které umožňují strojové zpracování těchto údajů.

¹⁰ V evidenčním systému stížností mohou být zaznamenávány další parametry, které může být užitečné sledovat. Jedná se například o informace týkající se (i) identifikace klienta, jehož se stížnost týká, (ii) produktu či služby, na kterou stížnost směřuje, (iii) osoby či útvaru úvěrové instituce, na jehož činnost je stížnost podávána, (iv) vyhodnocení oprávněnosti stížnosti, (v) způsobu vyřízení stížnosti, (vi) provedení případné systémové nápravy, atd. U složitějších stížností, kdy je nutná spolupráce více útvarů úvěrové instituce by bylo rovněž vhodné evidovat, který útvar, kým a kdy byl osloven s žádostí o vyjádření a jaká lhůta mu byla stanovena pro poskytnutí odpovědi žádajícím útvarem.

¹¹ Například, když příslušný pracovník opomene odpověď na stížnost vypracovat nebo odeslat.

¹² Obdobně viz pokyn č. 2 Obecných pokynů EBA.

¹³ Pravidla zamezující střetu zájmu by měla například upravovat, že (i) pracovník úvěrové instituce, který obdrží stížnost, je povinen ji vždy postoupit centralizovanému místu za účelem toho, aby dotčené útvary nevyřizovaly stížnosti nekontrolovaně mimo systém evidence, (ii) že pracovník či útvar, jehož se stížnost týká, nemůže být pověřen vyřizováním této stížnosti, aniž by nad tímto vyřízením prováděl dohled odlišný útvar úvěrové instituce, apod.

2.3. Pravidla pro prošetřování stížností¹⁴

Pro účelné vyřizování stížností je dále nezbytné, aby byla vnitřními předpisy jasně stanovena pravidla a postupy při prošetřování stížností. Příslušný pracovník by měl při prošetřování zjišťovat co nejdůkladněji skutkový stav věci a identifikovat příčiny a podstatu pochybení, kterého se stížnost týká. Lze si představit, že pracovníci budou při prošetřování typově shodných případů, které se vyskytují s vyšší četností, povinni postupovat podle metodického manuálu, který detailně popíše činnosti a vzorové postupy při jejich prošetřování. Pravidla pro prošetřování stížností by dále měla zakotvit vnitřní systém oprávnění pro pracovníky vyřizující stížnosti, který jim umožní v předem stanovených lhůtách vyžadovat si od všech dotčených útvarů v rámci úvěrové instituce nezbytné informace a podklady pro jejich prošetření.

2.4. Pravidla pro obsah odpovědi na stížnost^{15,16}

Pravidla upravující obsah odpovědi na stížnosti by měla zahrnovat nezbytné náležitosti každé odpovědi na podanou stížnost. Základem odpovědi je vždy jasné a srozumitelné stanovisko úvěrové instituce o oprávněnosti či neoprávněnosti podané stížnosti, které musí být řádně odůvodněné s ohledem na skutečnosti zjištěné při prošetřování stížnosti. V případě, že je stížnost posouzena jako oprávněná, je nezbytné, aby bylo navíc klientovi sděleno, jaká opatření byla v dané věci ve vztahu ke klientovi přijata, aby byla zjednána náprava závadného stavu.

Dále je nezbytné, aby byly v odpovědi uvedeny důvody či zjištění, které byly rozhodující pro rozhodnutí o oprávněnosti stížnosti. Odkazuje-li se v odpovědi na konkrétní zákonná či smluvní ustanovení je v zájmu přehlednosti odpovědi důležité, aby byla tato ustanovení v odpovědi výslovně uvedena.

Úvěrová instituce se v odpovědi vypořádá se všemi body stížnosti.

Ve výjimečných situacích, kdy nelze odpověď poskytnout ve stanovené lhůtě, je nezbytné, aby úvěrová instituce poskytla klientovi předběžnou odpověď, ve které popíše důvody prodloužení s odpovědí na stížnost a uvede lhůtu, do kdy klientovi poskytne odpověď konečnou.

V případě, že je stížnost vyhodnocena jako neoprávněná, měla by odpověď obsahovat i poučení o možnosti podat opravný prostředek k tomu určeným přezkumným orgánům úvěrové instituce, pokud má úvěrová instituce takové orgány zřízeny.

Stanoví-li platná právní úprava, že je úvěrová instituce povinna stěžovatele informovat o způsobu mimosoudního řešení sporů a o možnosti podat stížnost orgánu dohledu, měly by být tyto informace v odpovědi na stížnost uvedeny.¹⁷

Odpověď na stížnost by měla být stěžovateli poskytnuta úvěrovou institucí pomocí prostředku, který odpovídá předem stanovenému způsobu komunikace mezi úvěrovou

¹⁴ Obdobně viz pokyn č. 7 Obecných pokynů EBA.

¹⁵ Obdobně viz pokyn č. 7 Obecných pokynů EBA.

¹⁶ Za účelem přehlednosti by bylo vhodné, aby úvěrová instituce informovala podatele při obdržení jeho stížnosti o tom, že příslušnou stížnost přijala, že se jí bude zabývat, a kdy očekává její vyřízení. Poskytnutí informace o přijetí stížnosti však nelze považovat za odpověď na stížnost.

¹⁷ Například ustanovení § 103 odst. 4 zákona o platebním styku.

institucí a klientem při vyřizování stížnosti, pokud platná právní úprava nevyžaduje jiný prostředek pro poskytování odpovědi¹⁸.

2.5. Pravidla pro kontrolu procesů týkajících se vyřizování stížností

Klíčovým prvkem pravidel vyřizování stížností je nezávislá kontrola všech vnitřních procesů prováděných v souvislosti s vyřizováním příslušné stížnosti. U každého řešeného případu by mělo být kontrolováno, zda byla stížnost zaznamenána do evidenčního systému a zda byla dodržena lhůta pro poskytnutí odpovědi¹⁹. Na náhodně zvoleném vzorku případů za určité období by měla být následně provedena kontrola všech dalších postupů při vyřizování stížností jako například věcná správnost odpovědi na stížnost, dodržení formálních požadavků na odpověď, zvolených postupů pro řádné prošetření stížnosti apod.

2.6. Pravidla pro systematické vyhodnocování stížností, přijímání nápravných opatření na základě tohoto vyhodnocení a kontrolu plnění nápravných opatření²⁰

Pokud je stížnost vyhodnocena jako oprávněná, je nezbytné, aby úvěrová instituce vždy identifikovala a analyzovala příčiny, které k vytykanému pochybení vedly, a v případě, kdy je pochybení systémového charakteru, přijala účinná nápravná opatření k zabránění opakování obdobných pochybení v budoucnu. Úvěrová instituce by měla důsledně kontrolovat implementaci nápravných opatření a následně vyhodnocovat jejich účinnost.

Účinný systém pro vyřizování stížností by měl rovněž obsahovat pravidla pro jejich celkové vyhodnocování. Úvěrová instituce by měla analyzovat všechny obdržené stížnosti po věcné stránce za určité období²¹ a následně se zaměřit na oblasti, do kterých stížnosti směřují opakovaně, nebo do oblastí, které jsou pro činnost úvěrové instituce významné. Na základě provedené analýzy důvodů a hlavních příčin těchto stížností je nezbytné, aby úvěrová instituce v případech, ve kterých je to žádoucí či vhodné, přijala nápravná opatření systémového charakteru a následně zajistila, že tato opatření budou v praxi účinná.

2.7. Pravidla projevující se navenek vůči klientům²²

Systém úvěrové instituce pro vyřizování stížností se navenek projevuje prostřednictvím veřejně přístupného dokumentu upravujícího vyřizování stížností, a to obvykle reklamačního řádu. V reklamačním řádu by měly být vymezeny povinnosti klienta, které musí být splněny při podání stížnosti a zároveň povinnosti úvěrové instituce, zejména

¹⁸ Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2366 ze dne 25. 11. 2015 o platebních službách na vnitřním trhu, dostupná z <http://eur-lex.europa.eu/>, která má být do právních řádů členských států Evropské unie transponována do 13. 1. 2018, předpokládá v ustanovení čl. 101 odst. 2, že poskytovatelé platebních služeb budou muset vynaložit veškeré možné úsilí k tomu, aby v tištěné podobě nebo, pokud se na tom poskytovatel platebních služeb a uživatel platebních služeb dohodli, na jiném trvalém nosiči odpověděli na stížnosti uživatelů platebních služeb.

¹⁹ Proces kontroly v těchto případech lze zautomatizovat tím způsobem, že evidenční systém již bude mít nastaven automatické kontrolní mechanismy, které budou zajišťovat dodržování lhůty a v případě jejího blízkého se konce vyrozumí pověřeného pracovníka a vedoucího odpovědného za jeho činnost.

²⁰ Obdobně viz pokyn č. 5 Obecných pokynů EBA.

²¹ I stížnosti, které byly vyhodnoceny jako neoprávněné. Příkladem necht' je situace, kdy úvěrová instituce v rámci pravidelného sledování věcného obsahu stížností zjistí, že výrazný počet stížností směřuje na znění určitého ustanovení obchodních podmínek. Ačkoliv jsou stížnosti vyhodnocovány úvěrovou institucí jako neoprávněné, jelikož je příslušné ustanovení obchodních podmínek v souladu s příslušnou zákonnou úpravou a je v praxi dodržováno, měla by úvěrová instituce zvážit, zda není s ohledem na vysoký počet stížností vhodné formulaci příslušného ustanovení obchodních podmínek rozvést, dovysvětlit či změnit za účelem lepší srozumitelnosti pro klienty.

²² Obdobně viz pokyn č. 6 Obecných pokynů EBA.

povinnost poskytnout klientovi v předepsané lhůtě odpověď. Typicky jsou v reklamačním řádu stanoveny požadavky na (i) obsahové a formální náležitosti stížnosti, (ii) způsob, jakým může být stížnost podána, (iii) lhůtu pro vyřízení stížnosti, (iv) způsob, jakým bude odpověď na stížnost klientovi poskytnuta, a případně také (v) náležitosti, které musí odpověď na stížnost obsahovat. V reklamačním řádu je zároveň vhodné poučit podatele stížnosti zejména o možnostech obrátit se na finančního arbitra za účelem mimosoudního řešení sporu (je-li k němu v daném případě příslušný), a dále na Českou národní banku pověřenou výkonem dohledu nad úvěrovými institucemi.²³

Upozornění:

Informace obsažené v tomto materiálu vyjadřují názor pracovníků sekce dohledu nad finančním trhem České národní banky, který je aplikován v dohledové praxi. Soud a případně i bankovní rada České národní banky mohou zaujmout odlišný názor. Postup v souladu s informacemi v tomto materiálu však bude Česká národní banka 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.

Příloha: Grafické znázornění systému pro vyřizování stížností

Datum: 1. 9. 2016

²³ Ustanovení § 84 písm. e) zákona o platebním styku.

Příloha dohledového benchmarku České národní banky č. 2/2016 - Grafické znázornění systému pro vyřizování stížností

Systém pro vyřizování stížností
 účinný postup pro vyřizování stížností klientů
 § 11 odst. 9 ZoB
 § 12 ZoSÚD
 § 18 odst. 3 písm. b) ZoPS
 Obecné pokyny EBA (JC 2014 43)

