

Postup Bankového ombudsmana SBA pri vybavovaní podnetov

Čl.1

Predmet úpravy

- (1) Bankový ombudsman SBA (ďalej len „ombudsman“) je nestranný a objektívny orgán, ktorého úlohou je posudzovanie dodržiavania právnych predpisov a pravidiel etického správania sa členov Slovenskej bankovej asociácie (ďalej len „banka“) v prípadoch stanovených v Etickom kódexe bánk na ochranu spotrebiteľa alebo v iných pravidlách etického správania sa bánk, ktoré sú banky povinné dodržiavať na základe rozhodnutia Zhromaždenia členov Slovenskej bankovej asociácie.
- (2) Tento predpis upravuje najmä:
- rozsah a spôsob, ktorým ombudsman ako nezávislý sprostredkovateľ rieši podnety spotrebiteľov ako klientov bánk (ďalej len „spotrebiteľ“),
 - voľbu a odvolávanie ombudsmana, jeho pôsobnosť a právomoci.

Čl.2

Voľba ombudsmana

- (1) Ombudsmana volí Prezídium Slovenskej bankovej asociácie (ďalej len „Prezídium“) jednoduchou väčšinou hlasov.
- (2) Za ombudsmana možno zvoliť občana Slovenskej republiky, ktorý
- má spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu,
 - je bezúhonný a jeho vzdelanie, schopnosti, skúsenosti a morálne vlastnosti dávajú záruku, že funkciu ombudsmana bude riadne vykonávať,
 - má trvalý pobyt na území Slovenskej republiky,
 - súhlasí s voľbou za ombudsmana.

Čl. 3

Funkčné obdobie

Prvé funkčné obdobie prvého ombudsmana je tri roky. Všetky ďalšie funkčné obdobia budú trvať päť rokov. Každé funkčné obdobie začína plynúť odo dňa zvolenia ombudsmana.

Čl.4

Zánik funkcie ombudsmana

- (1) Pred uplynutím funkčného obdobia zaniká výkon funkcie ombudsmana
- vzdaním sa funkcie písomným oznámením Prezídiu,
 - smrťou
 - odvolaním z funkcie podľa čl. 4 ods. 2 alebo 3.

- (2) Prezídium môže odvolať z funkcie ombudsmana, ak mu zdravotný stav dlhodobo, najmenej však počas troch mesiacov, nedovoľuje riadne vykonávať povinnosti vyplývajúce z funkcie a z iných dôvodov, najmä konania v rozpore s čl. 5 ods. 2 a 3.
- (3) V prípade straty voliteľnosti podľa čl. 2 ods. 2 Prezídia môže byť ombudsman odvolaný jednoduchou väčšinou hlasov okrem prípadu podľa čl. 2 ods. 2 písm. b), kedy je potrebné jednohlasné rozhodnutie prezídia.

Čl. 5

Základné ustanovenia o konaní pred ombudsmanom

- (1) Na ombudsmana sa môže obrátiť spotrebiteľ, ktorý sa domnieva, že banka, pobočka zahraničnej banky alebo sporiteľňa pri poskytovaní bankových služieb a produktov poškodila jeho záujmy a neuskutočnila nápravu na základe sťažnosti/reklamácie spotrebiteľa. Rovnaké práva ako spotrebiteľ má v zmysle tohto predpisu aj iná osoba, ktorá sa domnieva, že banka voči nej porušila právne predpisy, pravidlá etického správania sa, ktoré je banka povinná dodržiavať na základe rozhodnutia Zhromaždenia členov Slovenskej bankovej asociácie, a to v prípade, ak banka neuskutočnila nápravu na základe jej sťažnosti/reklamácie.
- (2) Ombudsman je povinný vykonávať svoju činnosť nezávisle, nestranne, dôsledne, s náležitou odbornou starostlivosťou.
- (3) Ombudsman je povinný zachovávať mlčanlivosť vo veciach ochrany osobnosti, ochrany osobných údajov a ochrany bankového tajomstva a všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvedel pri výkone svojej funkcie, a to aj po skončení svojej funkcie.
- (4) Ombudsman koná na základe podnetu spotrebiteľa.
- (5) Alternatívne riešenie sporu (ďalej len „ARS“) je bezodplatné.
- (6) Podnet možno podať písomne, ústne do zápisnice alebo elektronickou poštou.
- (7) Podnet možno podať v slovenskom aj anglickom jazyku a v týchto jazykoch je možné viesť aj ARS.
- (8) Z podnetu musí byť zrejmé, akej veci sa týka, proti konaniu ktorej banky smeruje a čoho sa podávateľ podnetu domáha. Súčasťou podania je vyjadrenie banky k namietanému konaniu alebo dôkaz, že spotrebiteľ banku kontaktoval bezvýsledne, t.j. v lehote 30 dní od odoslania sťažnosti/reklamácie banka neodpovedala na sťažnosť/reklamáciu spotrebiteľa. Podnet musí obsahovať súhlas pre ombudsmana so spracovaním osobných údajov klienta a údajov tvoriacich bankové tajomstvo za účelom vybavenia podnetu v zmysle platných právnych predpisov a súhlas s tým, že podaním podnetu klient prijíma procesné pravidlá podľa tohto

predpisu a Kódexu. Rovnako musí podnet obsahovať vyhlásenie o tom, že vo veci nebol zaslaný rovnaký návrh inému subjektu ARS, nerozhodol vo veci súd alebo rozhodcovský súd, vo veci nebola uzavretá dohoda o mediácii ani nebolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu spôsobom podľa § 20 ods. 1 písm. a) až e) Zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ARS“) (v Postupe Bankového ombudsmana pri vybavovaní podnetov je to čl. 7 ods. 1 bod a) až e)).

- (9) Ak podnet nemá predpísané náležitosti podľa čl. 5 ods. 8, ombudsman bezodkladne vyzve podávateľa podnetu, aby v určenej lehote, nie kratšej ako 15 dní, neúplný alebo nejasný podnet doplnil, alebo upresnil. Ak podávateľ podnetu napriek výzve ombudsmana v určenej lehote podnet nedoplní, alebo nespresní a vo vybavovaní podnetu nemožno pre tento nedostatok pokračovať, ombudsman podnet odmietne. O týchto následkoch musí ombudsman podávateľa podnetu poučiť. Ak si adresát nevyzdvihne výzvu podľa prvej vety na pošte, považuje sa za doručení po troch dňoch od vrátenia nedoručenej zásielky, aj keď sa adresát o uložení nedozvedel. V prípade, ak v podnete podávateľ uvedie adresu na elektronickú poštu, výzva podľa prvej vety sa považuje za doručení uplynutím troch dní odo dňa odoslania, aj keď sa adresát o nej nedozvedel.
- (10) Konanie sa začína dňom doručenia úplného podnetu podávateľa ombudsmanovi.
- (11) Podnet, v ktorom podávateľ podnetu neuvádza svoje meno, priezvisko a adresu, je anonymný podnet. Anonymný podnet ombudsman odmietne, ak osobitný zákon neurčuje inak.
- (12) Ombudsman oznámi stranám sporu začatie konania a zároveň banke doručí podnet spolu s priloženými dokladmi a výzvou, aby sa vyjadrila ku skutočnostiam uvedeným v podnete v lehote podľa § 15 ods. 2. zákona o ARS.
- (13) Ombudsman prideliť podnety povereným osobám náhodným výberom s cieľom zachovania nestrannosti poverených fyzických osôb. Strany sporu sa po obdržaní podnetu môžu vyjadriť k nestrannosti poverenej osoby. O námietke nestrannosti poverenej osoby rozhodne bankový ombudsman bezodkladne, a podľa potreby rozhodne o pridelení podnetu inej poverenej osobe. O námietke nestrannosti bankového ombudsmana rozhodne štatutárny orgán Slovenskej bankovej asociácie bezodkladne, a podľa potreby rozhodne o pridelení podnetu inej poverenej osobe.

Čl.6

Postup pri vybavovaní podnetu

- (1) Ombudsman je povinný podnet preskúmať a ukončiť konanie, najneskôr do 90 dní odo dňa začatia konania. V zložitých prípadoch je ombudsman oprávnený predĺžiť lehotu o 30 dní, a to aj opakovane. Ombudsman je povinný o každom predĺžení lehoty bezodkladne informovať strany sporu spolu s uvedením dôvodu predĺženia lehoty.

- (2) Konanie ombudsmana je neformálne, ombudsman pri objasňovaní využíva dôkazy podľa vlastnej úvahy. Ombudsman musí postupovať v súlade s právnymi predpismi, Kódexom a nesmie porušovať alebo obmedzovať práva iných osôb.
- (3) Ak ombudsman zistí, že podnet je podľa svojho obsahu opravným prostriedkom podľa predpisov o konaní vo veciach správnych alebo súdnych, žalobou alebo opravným prostriedkom v správnom súdnictve alebo ústavnou sťažnosťou, bezodkladne upovedomí o tom podávateľa podnetu.
- (4) Ombudsman podnet odmietne, ak
- nie je príslušný riešiť spor alebo ide o druh sporu, ktorý nemá zapísaný v zozname,
 - vo veci, ktorej sa podnet týka, bolo skôr začaté ARS pred iným subjektom alternatívneho riešenia sporov, vo veci už rozhodol súd alebo rozhodcovský súd, vo veci bola uzavretá dohoda o mediácii alebo bolo vo veci ukončené alternatívne riešenie sporu podľa čl. 7 ods. 1 bod a) až e),
 - je podnet neopodstatnený / t.j. najmä podnet, z ktorého je po dôkladnom posúdení podnetu a priložených dokladov zrejmé, že ním spotrebiteľ nesleduje ochranu svojich práv a právom chránených záujmov, alebo ide o opakovaný podnet v tej istej veci, ktorá už je alebo bola predmetom alternatívneho riešenia sporu, pričom tento podnet neobsahuje žiadne nové skutočnosti/
 - je podnet anonymný,
 - požiadal ministerstvo o vyčiarknutie zo zoznamu orgánov pre ARS,
- (5) Ombudsman môže podnet odmietnuť, ak zistí, že
- podávateľ podá podnet po uplynutí jedného roka odo dňa
 - doručenia zamietavej odpovede banky na žiadosť podávateľa o nápravu alebo
 - márneho uplynutia 30 dňovej lehoty odo dňa, kedy spotrebiteľ odoslal predávajúcemu žiadosť o nápravu, na ktorú predávajúci neodpovedal,
 - sa podávateľ pred podaním podnetu preukázateľne nepokúsil vyriešiť spor komunikáciou s bankou,
 - vyčísliteľná hodnota sporu nepresahuje sumu 20 eur,
 - sa vecou, ktorej sa podnet týka, už predtým zaoberal a podávateľ bol informovaný o vybavení jeho podania, pričom podnet neobsahuje žiadne nové skutočnosti a ARS by vzhľadom na všetky okolnosti bolo zjavne neúčelné,
 - je vzhľadom na všetky okolnosti zrejmé, že alternatívne riešenie sporu by bolo možné viesť len s vyvinutím neprimeraného úsilia.
- (6) Odmietnutie podnetu spolu s uvedením dôvodu odmietnutia ombudsman bezodkladne oznámi podávateľovi; to neplatí, ak ide o anonymný podnet.
- (7) Banka je povinná na základe výzvy ombudsmana v ním určenej a primeranej lehote, ktorá nesmie byť kratšia ako 15 dní od doručenia, poskytnúť
- vyjadrenie ku skutočnostiam uvedeným v podnete,

- b) vysvetlenie, vyjadrenie alebo doklady týkajúce sa predmetu sporu, ktoré má k dispozícii.
- (8) Ak banka neposkytne ombudsmanovi súčinnosť a orgán kontroly jej uloží sankciu podľa § 27 ods. 2 zákona o ARS, ombudsman je oprávnený obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania banky zverejniť na svojom webovom sídle najviac na 90 dní.

Čl. 7

Ukončenie alternatívneho riešenia sporu

- (1) Alternatívne riešenie sporu sa končí dňom
- uzavretia dohody o vyriešení sporu podľa čl. 7 ods. 4,
 - vydania odôvodneného stanoviska podľa čl. 7 ods. 5,
 - odloženia podnetu podľa čl. 7 ods. 6,
 - úmrčia alebo vyhlásenia za mŕtveho v prípade strany sporu, ktorá je fyzickou osobou,
 - zániku bez právneho nástupcu v prípade strany sporu, ktorá je právnickou osobou,
 - vyčiarknutia oprávnenej právnickej osoby zo zoznamu.
- (2) Ukončenie alternatívneho riešenia sporu podľa odseku 1 písm. d) až e) oznámi ombudsman bezodkladne stranám sporu písomne spolu s uvedením dôvodu, pre ktorý sa alternatívne riešenie sporu ukončilo.
- (3) Ombudsman písomne oznámi ukončenie alternatívneho riešenia sporu podľa odseku 1 písm. f) stranám sporu pred vyčiarknutím zo zoznamu a vráti im všetky doklady, ktoré jej odovzdali; možnosť spotrebiteľa obrátiť sa so sporom ukončeným podľa odseku 1 písm. f) na iný subjekt alternatívneho riešenia sporov nie je dotknutá.
- (4) Dohoda o vyriešení sporu
- 4.1.) Ak je po dôkladnom zhodnotení všetkých zistených skutočností a vyjadrení strán sporu zrejmé, že strany sporu majú záujem o zmierlivé vyriešenie sporu, ombudsman vypracuje návrh dohody o vyriešení sporu (ďalej len „návrh dohody“).
- 4.2.) Návrh dohody musí obsahovať:
- označenie subjektu alternatívneho riešenia sporov a meno, priezvisko, akademický titul a podpis poverenej fyzickej osoby, ktorá návrh dohody vypracovala,
 - presné označenie strán sporu,
 - predmet sporu,
 - popis skutkového stavu a postup subjektu alternatívneho riešenia sporov pri alternatívnom riešení sporu,
 - ustanovenia právnych predpisov, podľa ktorých subjekt alternatívneho riešenia sporov postupoval pri vypracovaní návrhu dohody,
 - návrh úpravy práv a povinností strán sporu, ktorý je výsledkom alternatívneho riešenia sporu,

g) informáciu o záväznosti vyjadrenia súhlasu strán sporu s návrhom dohody, h) dátum vypracovania návrhu dohody.

4.3.) Ombudsman doručí návrh dohody stranám sporu a súčasne ich poučí o:

- a) možnosti rozhodnúť sa v určenej lehote, či s návrhom dohody súhlasia,
- b) skutočnosti, že prijatím návrhu dohody nie je dotknuté uplatňovanie práv strán sporu na súde,
- c) skutočnosti, že výsledok súdneho konania sa môže líšiť od výsledku alternatívneho riešenia sporu.

4.4.) Strany sporu svoj súhlas s návrhom dohody vyjadria vlastnoručnými podpismi, a to na listinnej podobe návrhu dohody. Podpísaný návrh dohody strany sporu doručia ombudsmanovi poštovou zásielkou v listinnej podobe alebo elektronickými prostriedkami.

4.5) Doručením súhlasu oboch strán sporu s návrhom dohody ombudsmanovi dôjde k uzavretiu dohody o vyriešení sporu (ďalej len „dohoda“). Ombudsman stranám sporu bezodkladne oznámi, že alternatívne riešenie sporu bolo ukončené uzavretím dohody podľa prvej vety.

4.6.) Dohoda, ktorá vznikne ako výsledok alternatívneho riešenia sporu, je pre strany sporu záväzná; možnosť strán sporu obrátiť sa v tej istej veci na súd tým nie je dotknutá.

4.7.) Ustanovenia tohto článku sa použijú primerane, ak sa dohoda uzatvára pred ombudsmanom za súčasnej fyzickej prítomnosti oboch strán sporu.

4.8.) Ak strany sporu uzavrú dohodu pred ombudsmanom po vyčiarknutí zo zoznamu podľa § 7 ods. 2 písm. d) zákona o ARS, ktorákoľvek zo strán sporu má právo odstúpiť od dohody do 30 dní odo dňa vyčiarknutia oprávnenej právnickej osoby zo zoznamu, inak účinky dohody zostávajú zachované. Možnosť spotrebiteľa obrátiť sa s takto ukončeným sporom na iný subjekt alternatívneho riešenia sporov nie je dotknutá.

(5) Odôvodnené stanovisko

5.1.) Ak medzi stranami sporu nedôjde k uzavretiu dohody a subjekt alternatívneho riešenia sporov na základe skutočností, ktoré zistí pri alternatívnom riešení sporu, dospeje k odôvodnenému záveru, že banka porušila práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa, ukončí alternatívne riešenie sporu vydaním nezáväzného odôvodneného stanoviska.

5.2.) Odôvodnené stanovisko musí obsahovať

- a) presné označenie strán sporu,
- b) záver s označením ustanovenia zákona, ktorého sa odôvodnené stanovisko týka,

- c) odôvodnenie, v ktorom sa uvedie popis skutkového stavu, označenie dôkazov, na ktorých základe sa odôvodnené stanovisko vydáva, a postup subjektu alternatívneho riešenia sporov pri hodnotení zistených skutočností,
- d) iné dôležité skutočnosti rozhodujúce pre vydanie odôvodneného stanoviska,
- e) informáciu o skutočnosti, že odôvodnené stanovisko nie je právne záväzné,
- f) dátum vydania odôvodneného stanoviska,
- g) označenie subjektu alternatívneho riešenia sporov a meno, priezvisko, akademický titul a podpis poverenej fyzickej osoby, ktorá odôvodnené stanovisko vypracovala.

5.3.) Odôvodnené stanovisko subjekt alternatívneho riešenia sporov doručí stranám sporu.

(6) Odloženie podnetu

6.1.) Subjekt alternatívneho riešenia sporov po začatí alternatívneho riešenia sporu podnet odloží, ak

- a) zistí, že vo veci, ktorej sa podnet týka,
 - 1. bolo skôr začaté alternatívne riešenie sporu pred iným subjektom alternatívneho riešenia sporov,
 - 2. rozhodol súd alebo rozhodcovský súd,
 - 3. bola uzavretá dohoda o mediácii alebo
 - 4. bolo ukončené alternatívne riešenie sporu podľa čl. 7 bod a) až e).
- b) spotrebiteľ napriek výzve subjektu alternatívneho riešenia sporov neposkytne súčinnosť potrebnú na alternatívne riešenie sporu,
- c) spotrebiteľ vyhlási, že sa rozhodol ukončiť svoju účasť na alternatívnom riešení sporu,
- d) strany sporu nevyjadria písomný súhlas s Postupom podľa § 16 ods. 5 zákona o ARS a súčasne nemožno spor postúpiť inému subjektu alternatívneho riešenia sporov,
- e) na základe skutočností zistených počas alternatívneho riešenia sporu nie je zrejmé, že predávajúci porušil práva spotrebiteľa podľa predpisov na ochranu práv spotrebiteľa.

6.2.) Oznámenie o odložení podnetu spolu s uvedením dôvodu odloženia subjekt alternatívneho riešenia sporov bezodkladne doručí stranám sporu.

Čl.8

Správa o činnosti

- (1) Ombudsman predkladá Prezídiu a Zhromaždeniu Slovenskej bankovej asociácie každý rok v prvom štvrtroku správu o činnosti, v ktorej uvedie poznatky o dodržiavaní etiky pri poskytovaní bankových služieb a produktov a prehľad všetkých odporúčaní, ktoré v priebehu roka vydal (bez uvedenia mena konkrétnej banky, ktorej sa odporúčanie týkalo a mena spotrebiteľa, ktorý podnet podal).
- (2) Ombudsman zverejní správu o činnosti prostredníctvom internetu každoročne do 31. 3. a dá k dispozícii na zverejnenie do periodickej tlače a prípadne aj prostredníctvom ostatných informačných prostriedkov.

- (3) Ombudsman informuje o svojej činnosti a jej výsledkoch prostredníctvom internetu a ostatných informačných prostriedkov.

Čl.9 **Účinnosť**

- (1) Tento predpis v celom rozsahu nahrádza Postup Bankového ombudsmana pri vybavovaní podnetov účinný od 1. 9. 2007, ako aj všetky následné znenia predpisu, vrátane všetkých následných zmien a dodatkov ku dňu prijatia tohto znenia Postupu bankového ombudsmana SBA.
- (2) Tento predpis prijatý dňa 13. 6. 2016 nadobúda účinnosť dňom 14. 6. 2016. Konania začaté pred dňom účinnosti tohto predpisu sa dokončia podľa znenia predpisu platného do 14. 6. 2016.