

Metodické usmernenie
Útvaru dohľadu nad finančným trhom Národnej banky Slovenska
č. 3/2014 z 30. septembra 2014

k vybavovaniu sťažností pre banky, platobné inštitúcie a inštitúcie
elektronických peňazí podľa požiadaviek Európskeho orgánu dohľadu
(Európsky orgán pre bankovníctvo)

Národná banka Slovenska, Útvar dohľadu nad finančným trhom, s prihliadnutím na usmernenia¹⁾ Európskeho orgánu dohľadu (Európsky orgán pre bankovníctvo) v nadväznosti na ustanovenia § 27 zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a § 89 zákona č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, vydáva podľa § 2 ods. 9 zákona č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov toto metodické usmernenie:

Článok 1
Účel

Účelom toho metodického usmernenia je zabezpečiť primeranú ochranu sťažovateľov/spotrebiteľov a ostatných klientov dohliadaných subjektov, a to najmä:

- a) objasniť očakávania týkajúce sa organizácie dohliadaných subjektov vo vzťahu k vybavovaniu sťažností,
- b) poskytnúť usmernenia k poskytovaniu informácií sťažovateľom,
- c) poskytnúť usmernenia k postupom odpovedania na sťažnosti,
- d) zosúladiť postupy dohliadaných subjektov na vybavovanie všetkých sťažností, ktoré dostanú a
- e) zabezpečiť, aby postupy dohliadaných subjektov pre vybavovanie sťažností podliehali minimálnej úrovni zblížovania dohľadu v Európskej únii.

Článok 2
Vymedzenie pojmov

(1) Ak nie je v tomto metodickom usmernení (odsek 2) uvedené inak, pojmy použité v Nariadení o kapitálových požiadavkách²⁾ a v zákonoch a k nim vydaných všeobecne záväzných právnych predpisoch, budú mať v usmerneniach uvedených v tomto metodickom usmernení rovnaký význam. Ide o tieto zákony:

- a) zákon č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov („zákon o bankách“),
- b) zákon č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov („zákon o platobných službách“).

¹⁾ Usmernenia k vybavovaniu sťažností pre sektor cenných papierov (ESMA) a bankový sektor (EBA) z 25. augusta 2014 (JC 2014 43).

²⁾ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 575/2013 z 26. júna 2013 o prudenciálnych požiadavkách na úverové inštitúcie a investičné spoločnosti a o zmene nariadenia (EÚ) č. 648/2012 (Ú. v. EÚ L 176, 27. júna 2013).

(2) Na účely tohto metodického usmernenia sa okrem pojmov uvedených v Nariadení o kapitálových požiadavkách,²⁾ v zákonoch a k nim vydaným všeobecne záväzných právnych predpisov podľa odseku 1, rozumie

- a) dohliadaným subjektom banka, platobná inštitúcia a inštitúcia elektronických peňazí,
- b) sťažnosťou vyjadrenie nespokojnosti / reklamácia (v zmysle používania v § 89 zákona o platobných službách), ktorú dohliadanému subjektu adresovala fyzická alebo právnická osoba vo vzťahu k poskytovaniu služieb alebo k vykonávaniu činností podliehajúcich dohľadu Národnej banky Slovenska podľa zákona o bankách alebo podľa zákona o platobných službách,
- c) sťažovateľom fyzická alebo právnická osoba, u ktorej sa predpokladá, že má nárok na to, aby dohliadaný subjekt posúdil sťažnosť, a ktorá už sťažnosť podala.

Článok 3 **Rozsah pôsobnosti**

Usmernenia podľa článku 4 sa netýkajú prípadov, keď dohliadaný subjekt dostane sťažnosť na poskytované služby a vykonávané činnosti iné ako tie, ktoré podliehajú dohľadu Národnej banky Slovenska alebo na služby a činnosti iného subjektu, za ktorý tento dohliadaný subjekt nenesie žiadnu zodpovednosť (a keď takéto činnosti tvoria podstatu sťažnosti). Tento dohliadaný subjekt by však podľa možnosti mal sťažovateľovi odpovedať na každú jeho sťažnosť a vysvetliť mu svoje stanovisko, aj keď sa sťažnosť jeho služieb a činností výslovne netýka (napríklad ak je to vhodné, dohliadaný subjekt by mal sťažovateľovi poskytnúť údaje o subjekte, ktorý je zodpovedný za vybavenie jeho sťažnosti).

Článok 4 **Usmernenia k vybavovaniu sťažností**

Usmernenie č. 1 – Konceptia vybavovania sťažností

(1) Dohliadaný subjekt by mal zaviesť koncepciu vybavovania sťažností („konceptia“), pričom túto koncepciu by mal určiť a schváliť štatutárny orgán dohliadaného subjektu; štatutárny orgán by mal byť zároveň zodpovedný za implementáciu koncepcie a sledovanie jej dodržiavania.

(2) Konceptia by mala mať písomnú formu, napríklad ako súčasť politiky (spravodlivého) zaobchádzania dohliadaného subjektu v rámci vnútorných predpisov.

(3) Konceptia by mala byť k dispozícii všetkým zainteresovaným zamestnancom dohliadaného subjektu.

Usmernenie č. 2 – Systém na vybavovanie sťažností

Dohliadaný subjekt by mal vytvoriť a udržiavať funkčný systém na vybavovanie sťažností, ktorý umožní spravodlivé vybavovanie sťažností ako aj identifikáciu a zmiernenie možných konfliktov záujmov.

Usmernenie č. 3 – Evidencia sťažností

Dohliadaný subjekt by mal o všetkých doručených sťažnostiach viesť riadnu vnútornú evidenciu, a to vhodným spôsobom (napríklad prostredníctvom zabezpečeného elektronického registra) a v súlade s lehotami viažucimi sa na evidenciu sťažností. Evidenciou sťažností sa rozumie aj evidencia podľa § 89 ods. 10 písm. b) zákona o platobných službách.

Usmernenie č. 4 – Oznamovanie informácií o sťažnostiach a o vybavovaní sťažností

Dohliadaný subjekt by mal na požiadanie poskytovať informácie o sťažnostiach a vybavovaní sťažností príslušným vnútroštátnym orgánom. Dohliadaný subjekt poskytne takéto informácie Národnej banke Slovenska v súlade s § 89 ods. 10 písm. b) zákona o platobných službách. Tieto údaje by mali obsahovať aj počet prijatých sťažností členených podľa vnútroštátnych, prípadne vlastných kritérií.

Usmernenie č. 5 – Vnútorné sledovanie a vyhodnocovanie vybavených sťažností

Dohliadaný subjekt by mal priebežne analyzovať údaje získané v rámci vybavovania sťažností s cieľom zabezpečiť, aby identifikoval a riešil všetky opakujúce sa alebo systémové problémy a potenciálne právne a operačné riziká, napríklad

- a) analyzovaním príčin jednotlivých sťažností s cieľom identifikovať hlavné príčiny, ktoré sú spoločné pre daný typ sťažnosti,
- b) posúdením, či takéto hlavné príčiny môžu mať vplyv na iné procesy alebo produkty vrátane tých, na ktoré sa sťažnosť priamo nevzťahuje a
- c) odstránením týchto hlavných príčin v prípadoch, v ktorých je to opodstatnené.

Usmernenie č. 6 – Poskytovanie informácií sťažovateľom a verejnosti

(1) Dohliadaný subjekt by mal

- a) na požiadanie alebo po potvrdení doručenia sťažnosti písomne poskytnúť sťažovateľovi informácie o postupe dohliadaného subjektu pri vybavovaní sťažností,
- b) zverejniť informácie o postupe dohliadaného subjektu pri vybavovaní sťažností tak, aby boli ľahko dostupné, napríklad vo forme brožúr, letákov, zmluvnej dokumentácie alebo na svojom webovom sídle,
- c) sťažovateľom poskytovať jasné, presné a aktuálne informácie o postupe pri vybavovaní sťažností vrátane
 1. podrobností o postupe pri podávaní sťažnosti (napr. typ informácií, ktoré musí sťažovateľ uviesť, kontaktné údaje a totožnosť osoby alebo názov oddelenia dohliadaného subjektu, ktorému je sťažnosť adresovaná),
 2. popisu postupu pri vybavovaní sťažnosti (napr. kedy bude písomne potvrdené doručenie sťažnosti, orientačný časový harmonogram vybavovania sťažností, dostupnosť príslušného vnútroštátneho orgánu alebo mechanizmu alternatívneho riešenia sporov (ARS) a pod.),
- d) informovať sťažovateľa o všetkých dôležitých skutočnostiach súvisiacich s vybavovaním jeho sťažnosti.

(2) Ak ide o dohliadaný subjekt v nadväznosti na § 89 ods. 5 zákona o platobných službách, je viazaný povinnosťami v rámcovej zmluve o poskytovaných službách dohodnúť formu, podobu a spôsob prijatia sťažnosti.

Usmernenie č. 7 – Postupy odpovedania na sťažnosti

(1) Dohliadaný subjekt by mal

- a) zhromažďovať a preverovať všetky relevantné dôkazy a informácie týkajúce sa sťažnosti,
- b) komunikovať jasným, jednoduchým a zrozumiteľným spôsobom,
- c) poskytovať sťažovateľovi odpoveď bez zbytočného odkladu alebo najneskôr do lehoty stanovenej na vnútroštátnej úrovni, resp. stanovenej dohliadaným subjektom; ak do uplynutia očakávanej lehoty nie je možné odpoveď poskytnúť, dohliadaný subjekt by mal sťažovateľa informovať o príčinách omeškania a uviesť, kedy by mohlo byť preverovanie sťažnosti ukončené,
- d) v prípade, že vo vzťahu k predmetu sťažnosti zaujal stanovisko, ktoré úplne neuspokojuje požiadavky sťažovateľa, komplexne vysvetliť sťažovateľovi svoje stanovisko a informovať ho o ďalších možnostiach uplatnenia jeho sťažnosti, napr. o dostupnosti mechanizmu alternatívneho riešenia sporov, alebo o príslušných vnútroštátnych orgánoch a pod.

(2) Lehotou na vnútroštátnej úrovni podľa odseku 1 je aj lehota ustanovená v § 89 ods. 7 zákona o platobných službách. Vtedy je dohliadaný subjekt viazaný zákonnými povinnosťami.

Článok 5
Záverečné ustanovenia

Toto metodické usmernenie sa uplatňuje odo dňa jeho schválenia výkonným riaditeľom útvaru dohľadu nad finančným trhom Národnej banky Slovenska. Právne predpisy súvisiace s predmetom tohto metodického usmernenia sú uvedené na webovom sídle Národnej banky Slovenska (www.nbs.sk).

Vladimír Dvořáček v. r.
člen bankovej rady a výkonný riaditeľ útvaru
dohľadu nad finančným trhom