

Postup Bankového ombudsmana pri vybavovaní podnetov spotrebiteľov

Čl.1 Predmet úpravy

Bankový ombudsman (ďalej len „ombudsman“) je nezávislým orgánom, ktorého úlohou je mimosúdne riešenie sporov medzi bankou a spotrebiteľom zo zmluvného vzťahu.

Tento interný predpis upravuje najmä:

- a) rozsah a spôsob, ktorým ombudsman ako nezávislý sprostredkovateľ rieši podnety spotrebiteľov ako klientov bánk (ďalej len „spotrebiteľ“),
- b) voľbu a odvolávanie ombudsmana, jeho pôsobnosť a právomoci.

Čl.2 Sídlo a pôsobnosť ombudsmana

- (1) Sídlom ombudsmana je Rajská 15/A, 811 08 Bratislava alebo iná adresa, ktorá bude zverejnená prostredníctvom internetovej stránky Slovenskej bankovej asociácie.
- (2) Pôsobnosť ombudsmana sa vzťahuje na banky, pobočky zahraničných bánk a sporiteľne (ďalej len „banky“), ktoré sú členmi Slovenskej bankovej asociácie a ktoré sa zaviazali dodržiavať Etický kódex bánk v oblasti ochrany spotrebiteľa (ďalej len „Kódex“).

Čl.3 Voľba ombudsmana

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

Čl. 4 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. Tú istú osobu možno zvoliť za ombudsmana najviac v dvoch po sebe nasledujúcich funkčných obdobiach.

Čl.5

Zánik funkcie ombudsmana

- (1) Pred uplynutím funkčného obdobia zaniká výkon funkcie ombudsmana
 - a) vzdaním sa funkcie písomným oznámením Prezídiu,
 - b) smrťou
 - c) odvolaním z funkcie podľa čl. 5 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.6 ods.2 a 3.
- (3) V prípade straty voliteľnosti podľa čl. 3 ods. 2 Prezídia môže byť ombudsman odvolaný jednoduchou väčšinou hlasov okrem prípadu podľa čl. 3 ods. 2 písm. b), kedy je potrebné jednohlasné rozhodnutie Prezídia.

Čl. 6

- (1) Na ombudsmana sa môže obrátiť spotrebiteľ, ktorý sa domnieva, že banka, pobočka zahraničnej banky alebo sporiteľňa (ďalej len „banka“) pri poskytovaní bankových služieb a produktov poškodila jeho záujmy a neuskutočnila nápravu na základe sťažnosti/reklamácie spotrebiteľa.
- (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) Podnet možno podať písomne alebo elektronickou poštou.
- (6) 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 3 mesiacov banka nerozhodla o sťažnosti/reklamácii 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 .
- (7) Ak podnet nemá predpísané náležitosti podľa čl. 6 ods. 6 , ombudsman bezodkladne vyzve podávateľa podnetu, aby v určenej lehote, nie kratšej ako sedem 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 odloží. O týchto následkoch musí ombudsman podávateľa podnetu poučiť. Ak si adresát nevyzdvihne výzvu podľa prvej vety do troch dní od jej uloženia na pošte, posledný deň tejto lehoty sa považuje za deň doručenia, 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.

- (8) Podnet, v ktorom podávateľ podnetu neuvádza svoje meno, priezvisko a adresu, je anonymný podnet. Anonymný podnet ombudsman nevybavuje, ak osobitný zákon neurčuje inak.

Čl.7

Postup pri vybavovaní podnetu

- (1) Ombudsman je povinný podnet preskúmať, s výnimkou čl. 6 ods. 8 najneskôr do 3 mesiacov odo dňa doručenia podnetu. V zložitých prípadoch je ombudsman povinný podnet preskúmať najneskôr do 6 mesiacov odo dňa doručenia podnetu. V tomto prípade je ombudsman povinný po troch mesiacov odo dňa doručenia podnetu informovať spotrebiteľa o stave šetrenia jeho podnetu a o dôvodoch, pre ktoré bola lehota na vybavenie podnetu predĺžená. Zároveň po prijatí podnetu ombudsman informuje banku, proti ktorej sťažnosť smeruje
- (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 odloží, ak
- a) vec, ktorej sa podnet týka, prejednáva súd, vrátane rozhodcovského súdu, alebo správny orgán alebo ak už súd alebo správny orgán vo veci rozhodol,
 - b) podávateľ podnetu vezme svoj podnet späť alebo oznámi, že netrvá na ďalšom preskúmaní,
 - c) náležitosti uvedené v čl.6 ods.6 neboli doplnené alebo spresnené v určenej lehote,
 - d) ak podávateľ podnetu napáda výšku úrokových sadzieb alebo poplatkov za bankové služby, alebo
 - e) podnet je anonymný.
- (5) Ombudsman môže podnet odložiť, ak zistí, že
- a) sa podnet netýka osoby, ktorá ho podala, pokiaľ nepredložila písomný súhlas dotknutej osoby na podanie podnetu alebo písomné plnomocenstvo vo veci,
 - b) podnet neobsahuje písomný súhlas so spracovaním osobných údajov a údajov tvoriacich bankové tajomstvo,
 - c) od udalosti, ktorej sa podnet týka, uplynul v deň doručenia podnetu čas dlhší ako tri roky,
 - d) podnet je zjavne neopodstatnený,
 - e) ide o podnet vo veci, ktorý už ombudsman vybavil a opakovaný podnet neobsahuje nové skutočnosti.

- (6) O odložení podnetu a dôvodoch jeho odloženia ombudsman upovedomí podávateľa podnetu; to neplatí, ak ide o anonymný podnet.
- (7) Podnet sa považuje za vybavený
- upovedomením podľa čl. 7 ods.6 alebo čl. 7 ods.8,
 - oznámením a upovedomením podľa čl.7 ods.11 alebo čl. 7 ods. 15.
- (8) Podnet sa považuje za vybavený aj v prípade, ak písomnosť o vybavení podnetu podľa ods.6 sa adresátovi nepodarilo doručiť na adresu, ktorú v podnete alebo počas vybavovania podnetu uviedol.
- (9) Pri vybavovaní podnetu je ombudsman oprávnený
- vstupovať do objektov banky v rozsahu súhlasu udeleného spotrebiteľom,
 - vyžadovať od banky, aby mu poskytla potrebné spisy a doklady, ako aj vysvetlenie k veci, ktorej sa podnet týka,
 - klásť otázky zamestnancom banky.
- (10) Banka je povinná na žiadosť ombudsmana
- poskytnúť mu informácie a vysvetlenia v rozsahu nevyhnutnom na objasnenie podnetu,
 - umožniť mu nahliadnutie do bankovej dokumentácie týkajúcej sa podania alebo na jeho požiadanie vyhotoviť mu fotokópiu bankovej dokumentácie
 - predložiť mu písomné stanovisko k podaniu.
- (11) Ak výsledkami vybavenia podnetu nie je preukázané pochybenie banky pri poskytovaní bankových služieb a produktov, písomne upovedomí podávateľa podnetu a banku, proti ktorej konaniu podnet smeruje.
- (12) Ak ombudsman dôjde k záveru, že došlo k porušeniu záujmov spotrebiteľa v zmysle Kódexu, ombudsman oznámi výsledky vybavenia podnetu spolu s návrhom opatrení na nápravu v zmysle Kódexu banke a spotrebiteľovi.
- (13) Banka je povinná do 30 dní odo dňa doručenia odporúčania na prijatie opatrení oznámiť ombudsmanovi svoje stanovisko k výsledkom vybavenia podnetu.
- (14) Ak ombudsman nesúhlasí so stanoviskom banky alebo ak prijaté opatrenia považuje za nedostatočné, vyzoomie o tom Prezídium.
- (15) Ombudsman písomne upovedomí o výsledkoch vybavenia podnetu a o prijatých opatreniach podávateľa podnetu.

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 konkrétnej banky, ktorej sa odporúčanie týkalo a mena spotrebiteľa, ktorý podnet podal).

- (2) Ombudsman zverejní správu o činnosti prostredníctvom internetu 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

Tento predpis nadobúda účinnosť dňa 1. 9. 2007.