

Dohledový benchmark č. 1/2024

Požadavky na systém správy a řízení správce nevýkonného úvěru podle § 11 zákona č. 84/2024 Sb., o trhu s nevýkonnými úvěry

1. Relevantní právní úprava

Předpis

- Zákon č. 84/2024 Sb., o trhu s nevýkonnými úvěry (dále jen „**zákon**“),
- zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**NOZ**“),
- zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu (dále jen „**ZAML**“),
- zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen „**ZOS**“),
- vyhláška č. 86/2024 Sb., k provedení zákona o trhu s nevýkonnými úvěry (dále jen „**vyhláška**“)
- a jiné.

Ustanovení

- Zejm. § 6, § 11, § 13, § 14, § 24 zákona,
- § 21 odst. 5 ZAML,
- § 2986 NOZ,
- § 2 odst. 1 písm. t) ZOS
- a jiné.

Další

- Dohledový benchmark České národní banky (dále jen „**ČNB**“) č. 2/2023, k provádění kontroly klienta prostřednictvím systému k monitoringu transakcí,
- Dohledový benchmark ČNB č. 2/2016, účinný postup úvěrových institucí pro vyřizování stížností,
- Úřední sdělení ČNB ze dne 18. srpna 2010, o agresivní obchodní praxi spočívající ve zpoplatňování reklamací spotřebitelů označených prodávajícími za neoprávněné,
- Obecné pokyny Evropského orgánu pro bankovnínictví (dále jen „**EBA**“) k prodlení spotřebitele a realizaci zástavy,
- Obecné pokyny EBA k řízení nevýkonných expozic a expozic s úlevou,
- Obecné pokyny Evropské centrální banky (dále jen „**ECB**“) pro banky o smlouvách o úvěru v selhání
- Obecné pokyny k vyřizování stížností pro odvětví cenných papírů (ESMA) a bankovnínictví (EBA)
- a jiné.

2. Obecně

Správce nevykonného úvěru (dále jen „**správce**“) je podle § 11 odst. 1 zákona povinen uplatňovat systém správy a řízení, který je vhodný z hlediska řádné správy nevykonného úvěru. Systém správy a řízení musí být přiměřený povaze, rozsahu a složitosti činností správce nevykonného úvěru a musí zajišťovat řádnou a plynulou správu nevykonného úvěru, zajištění práv dlužníka a dodržování práv a povinností věřitele plynoucích ze smlouvy o nevykonném úvěru.

Předmětná pravidla a postupy se musí vždy týkat alespoň činností podle zákona.

Pravidla a postupy podle § 11 zákona směřují zejména k zajištění pravidel jednání s dlužníky, ochrany dlužníka a předpokladů pro výkon dohledu ze strany ČNB a kontrol příslušných orgánů. S cílem zajistit soulad s pravidly týkajícími se ochrany dlužníků a ochrany osobních údajů by se dále měly zavést vhodné systémy správy a řízení, mechanismy interní kontroly a rovněž vhodné postupy pro evidenci a vyřizování stížností, které by podléhaly dohledu ze strany ČNB. Navíc by měl mít správce zavedeny vhodné postupy pro boj proti praní peněz a proti financování terorismu a pro zajištění dodržování právních předpisů upravujících smlouvu o nevykonném úvěru a práva dlužníka a věřitele, která z ní vyplývají, a nařízení (EU) 2016/679¹.

Jednotlivá dílčí pravidla musí tvořit ucelený, srozumitelný, jasný a bezrozporný celek.

Pravidla a postupy musí respektovat požadavky relevantních obecných pokynů EBA a ECB, tj. i

- Obecné pokyny k prodloužení spotřebitele a realizaci zástavy²,
- Obecné pokyny EBA k řízení nevykonných expozic a expozic s úlevou³, nebo
- Obecné pokyny ECB pro banky o smlouvách o úvěru v selhání⁴.

¹ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)

² <https://www.cnb.cz/cs/dohled-financni-trh/legislativni-zakladna/obecne-pokyny-evropskych-organu-dohledu/Sdeleni-CNB-o-obecných-pokynech-k-prodloužení-a-realizaci-zastavy/>

³ <https://www.cnb.cz/cs/dohled-financni-trh/legislativni-zakladna/obecne-pokyny-evropskych-organu-dohledu/Sdeleni-CNB-o-obecných-pokynech-EBA-k-řízení-nevykonných-expozic-a-expozic-s-úlevou/>

⁴ https://www.bankingsupervision.europa.eu/ecb/pub/pdf/guidance_on_npl.en.pdf?b2b48eefa9972f0ca983c8b164b859ac

3. Systém správy a řízení podle § 11 odst. 2 zákona

a) řádné administrativní a účetní postupy [§ 11 odst. 2 písm. a) zákona a příloha č. 4 k vyhlášce]

- (1) Povinnost uplatňovat řádné administrativní postupy představuje povinnost promítnout pravidla a postupy podle § 11 zákona do vnitřních předpisů správce a dle těchto pravidel postupovat při výkonu činnosti.

Za vyhovění tomuto požadavku nelze považovat pouze prosté převzetí textu právního předpisu do vnitřního předpisu. Pravidla a postupy správce musí konkrétně stanovit, jakým způsobem bude požadavků právních předpisů dosaženo v rámci jeho vnitřních poměrů.

- (2) Správce zavede postupy, kterými zajistí, aby osoby podílející se na správě nevýkonného úvěru ve smyslu § 2 písm. k) zákona a další osoby činné pro správce znaly své povinnosti vyplývající ze zákona, jiných právních předpisů a relevantních vnitřních předpisů.
- (3) V rámci řádných administrativních postupů správce přijme organizační řád, tj. dokument vymezující základní koncepty vnitřní organizace a řízení, organizační strukturu, náplň činnosti a úkoly jednotlivých organizačních útvarů a vztahy mezi nimi a konkrétní pravomoci a odpovědnosti osob. Organizační uspořádání musí být transparentní, jednoznačné, konzistentní, funkční a efektivní a musí zajišťovat informační toky, včetně poskytování zpětné vazby, a vazby na všech řídicích a organizačních úrovních správce.
- (4) V rámci organizačního uspořádání správce vymezení neslučitelné funkce a zamezí vzniku možného konfliktu zájmů.

Neslučitelný je vždy výkon vnitřních kontrolních funkcí s výkonem činnosti v organizačních útvarech, které jsou kontrolovány, zejména s výkonem činnosti pracovníků; vnitřní kontrolní funkcí se rozumí funkce člena dozorčího orgánu, funkce průběžné kontroly dodržování povinností plynoucích ze zákona a jiných právních předpisů (compliance) a dále funkce vnitřního auditu a řízení rizik, pokud byly zřízeny.

- (5) Správce zajistí zastupitelnost pracovníků, a případně jiných osob, které správce pověřil správou nevýkonného úvěru, tak aby byla zajištěna řádná a plynulá správa nevýkonného úvěru (§ 11 odst. 1 zákona), zejména aby nedošlo k porušení povinností vůči dlužníkovi (např. nesplnění informační povinnosti, povinností v rámci reklamačního řízení apod.).
- (6) Správce stanoví pravidla pro výběr osob, které pověří správou nevýkonného úvěru, tak aby byla zajištěna kontinuita poskytované činnosti.

- (7) Správce zavede postupy, kterými zajistí
- identifikování rizik, kterým je vystaven při činnosti správce nevýkonného úvěru, a dalších souvisejících rizik a
 - omezování těchto rizik, včetně určení jejich akceptovatelné úrovně s vysvětlením pro každé identifikované riziko a zavedení účinných opatření ke zmírnění rizik identifikovaných v souvislosti s pověřením jiné osoby správou nevýkonného úvěru.
- (8) Cílem administrativních postupů je rovněž zajistit řádnou dokumentaci jednotlivých procesů (auditní stopu), tak aby bylo možné vždy zpětně ověřit jejich průběh a umožnit řádný výkon dohledu ze strany ČNB. Rozhodovací procesy, jakož i kontrolní a další významné činnosti včetně souvisejících působností a pravomocí a vnitřních předpisů, musí být možné zpětně vysledovat a rekonstruovat, včetně působností a pravomocí, složení a fungování orgánů a výborů (jsou-li zřízeny) správce a působností, pravomocí a činností jejich členů. Vždy musí být možné určit, a to i zpětně, konkrétní osobu, která byla odpovědná za splnění povinností, a ověřit, zda byla k dané činnosti oprávněna a postupovala v souladu se stanovenými pravidly a postupy.
- (9) V rámci řádných administrativních postupů dále správce upraví vnitřními předpisy:
- *pravidla pro přijímání či změnu vnitřních předpisů,*
 - *archivační a skartační řád* zahrnující pravidla vedení dokumentace korespondence s dlužníkem a s obchodníkem s úvěry, záznamů o pokynech obchodníka s úvěry ke správě daného nevýkonného úvěru, smluv o správě nevýkonného úvěru, smluv o pověření jiné osoby správou nevýkonného úvěru a pokynů udělených této osobě, a vyřizování reklamací; správce zajistí uchovávání dokumentů po dobu stanovenou zákonem (§ 14 zákona)
 - *pravidla upravující oprávnění ke schvalování a podepisování dokumentů v rámci činnosti podle zákona (podpisový řád),*
 - *pravidla dokumentace vnější a vnitřní komunikace,* zejména vedení záznamů z jednání statutárního a dozorčího orgánu a případných poradních orgánů, záznamy manažerských rozhodnutí, záznamy vnitřních hlášení apod.,
 - *pravidla jednání pracovníků, a případně jiných osob, které správce pověřil správou nevýkonného úvěru a s dlužníky* (§ 11 odst. 2 písm. d) zákona),
 - *pravidla pro plnění informační povinnosti vůči ČNB* (např. § 8, § 13, § 15, § 17, zákona) a plnění dalších informačních povinností stanovených právními předpisy, včetně povinnosti zakládat řádně a včas příslušné listiny do sbírky listin obchodního rejstříku.
- (10) Účetní postupy musí být v souladu s obecnými pravidly stanovenými právními předpisy a zvláštními požadavky vyplývajícími ze zákona.
- (11) Pravidla pro účetní postupy jsou nastavena tak, že zajišťují zejména
- řádné účetní postupy pro účetní případy týkající se činnosti správce nevýkonného úvěru a popis způsobu vykazování aktiv a závazků z činnosti správce nevýkonného úvěru v rozvaze

a nákladů a výnosů týkajících se vykonávání činnosti správce nevýkonného úvěru ve výkazu zisku a ztráty

- řádné vedení evidence spravovaných nevýkonných úvěrů, které zajistí plnění pravidel stanovených zákonem a vyplývajících ze smluvní dokumentace
- řádné ověřování a hodnocení přiměřenosti a účinnosti zavedených postupů a pravidel a jejich aktualizování odpovídajícím způsobem.

b) systém vnitřní kontroly [§ 11 odst. 2 písm. b) zákona a příloha č. 4 k vyhlášce]

- (1) Správce upraví vnitřním předpisem pravidla pro výkon kontrolní činnosti, tak aby byl zajištěn
 - soulad vnitřních předpisů s platnými právními předpisy,
 - vzájemný soulad vnitřních předpisů a
 - soulad veškerých činností a procesů s aktuálními právními a vnitřními předpisy.
- (2) Pravidla pro pravidelnou a průběžnou kontrolu dodržování povinností plynoucích ze zákona, jiných právních předpisů a vnitřních předpisů
 - a) určí pracovníky, organizační útvary či orgány odpovídající za
 - kontrolu dodržování povinností vyplývajících z právních předpisů a vnitřních předpisů,
 - zajištění přípravy a předložení konkrétního návrhu opatření za účelem včasné nápravy zjištěných nedostatků a
 - včasné přijetí opatření k nápravěa stanoví, aby tito pracovníci, organizační útvary a orgány měli přiměřenou míru nezávislosti na organizačních útvarech, osobách a orgánech, které jsou předmětem kontroly;
 - b) vymezí jednotlivé oblasti prověřování, jejich význam a rizika vyplývající z jejich porušení, zejména jednotlivé povinnosti podle § 11 zákona. Součástí prověřování je ověření, zda jsou soustavně plněny všechny podmínky pro udělení oprávnění k činnosti podle § 6 zákona.
- (3) Pravidla dále stanoví:
 - postupy při ověřování, zda jsou na všech úrovních dodržovány povinnosti vyplývající z právních a vnitřních předpisů, včetně vymezení způsobu provádění kontrol a jejich četnosti,
 - zásady pro informování pracovníků, organizačních útvarů či orgánů, které jsou odpovědné za zajištění nápravy, o zjištěných nedostacích,
 - zásady pro zajištění takové nápravy a vyhodnocování jejich účinnosti,
 - zásady pro přijímání informací o porušení právních povinností při činnosti správce,
 - postupy pro kontrolu poboček, pokud byly zřízeny, včetně přehledu kontrol na dálku a kontrol na místě a informace o četnosti jejich provádění a způsobu zajištění,
 - postupy pro vnitřní kontrolu skupiny, je-li správce osobou ovládanou jinou regulovanou institucí, jakož i
 - postupy pro kontrolu činnosti osoby, kterou správce pověřil správou nevýkonného úvěru.

- (4) Tato pravidla rovněž zahrnují vedení dokumentace jednotlivých případů porušení právních a jiných předpisů, jakož i přijatých nápravných opatření.

c) pravidla dodržování povinností souvisejících s bojem proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu [§ 11 odst. 2 písm. c) zákona]

- (1) Správce má povinnost dle § 11 odst. 2) písm. c) uplatňovat pravidla dodržování povinností souvisejících s bojem proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, zejména promítnout pravidla nezbytná k naplnění požadavků ZAML do svých vnitřních předpisů a při svých postupech tato pravidla dodržovat.
- (2) Správce v návaznosti na své povinnosti vyplývající ze ZAML vnitřním předpisem upraví systém vnitřních zásad, postupů a kontrolních opatření k naplnění povinností stanovených ZAML, který zahrnuje náležitosti podle § 21 odst. 5 ZAML. Podrobnosti pak stanoví vyhláška č. 67/2018 Sb., o některých požadavcích na systém vnitřních zásad, postupů a kontrolních opatření proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu. Systém vnitřních zásad k naplnění povinností stanovených ZAML musí správce v souladu s § 21 odst. 2 ZAML průběžně aktualizovat. ČNB dále odkazuje na dohledový benchmark⁵ č. 2/2023 ze dne 3. 7. 2023, který se sice primárně vztahuje na úvěrové instituce, nicméně jej lze vhodně a přiměřeně aplikovat i na další subjekty finančního trhu úměrně jejich velikosti a struktuře poskytovaných produktů a služeb.
- (3) Správce dále upraví vnitřním předpisem odpovědnosti a pravomoci pracovníků a organizačních útvarů správce v této oblasti, včetně určení kontaktní osoby podle § 22 ZAML a zavedení a uplatňování povinných školení svých pracovníků podle § 23 ZAML.

d) pravidla jednání s dlužníkem [§ 11 odst. 2 písm. d) zákona]

- (1) Správce upraví vnitřními předpisy pravidla jednání s dlužníkem, která zajistí dodržování pravidel na ochranu dlužníka a naplnění informačních povinností vůči dlužníkovi podle § 25, § 26 a § 27 a § 29 zákona. K pravidlům jednání s dlužníkem v podrobnostech viz dohledový benchmark č. 3/2016 požadavky na výkon činnosti nebankovního poskytovatele spotřebitelského úvěru podle § 15 zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, část 3 písm. h).

⁵ https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/dohled-financi-trh/.galleries/vykon_dohledu/dohledove_benchmarky/download/dohledovy_benchmark_2023_02.pdf

- (2) Správce vnitřními předpisy zajistí, aby při vymáhání dlužné částky byly dodržovány právní předpisy upravující vymáhání závazků ze smluv, ochranu spotřebitele, práva dlužníka a trestněprávní předpisy. K pravidlům pro vymáhání pohledávek v podrobnostech viz dohledový benchmark č. 3/2016 požadavky na výkon činnosti nebankovního poskytovatele spotřebitelského úvěru podle § 15 zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, část 3 písm. i).
- (3) Pravidla musí být nastavena tak, aby nebyla snížena úroveň ochrany dlužníka jakožto slabší strany.
- (4) Pravidla musí být nastavena tak, aby komunikace byla pro dlužníka srozumitelná.
- (5) Současně musí být zajištěno, že poskytnuté informace nejsou nejasné, nepravdivé, zavádějící nebo klamavé, tedy neumožňují ani záměrně nezpůsobují jejich nesprávný výklad dlužníkem.
- (6) Dále musí být zajištěno čestné, spravedlivé a kvalifikované jednání správce s dlužníkem. Správce musí s dlužníkem vždy jednat v dobré víře.
- (7) Pravidla rovněž musí být nastavena tak, aby bylo zajištěno zohlednění finanční situace dlužníka a v případě potřeby zprostředkování kontaktu na provozovatele činnosti bezplatného dluhového poradenství v rámci dobrovolnické služby podle zákona upravujícího dobrovolnickou službu nebo sociální služby podle zákona upravujícího sociální služby.
- (8) Dále musí být zajištěno, že komunikace s dlužníkem nemůže
 - být dotěrně obtěžující ve smyslu § 2986 NOZ, nebo
 - působit nátlak nebo nepatřičné ovlivňování ve smyslu § 2 odst. 1 písm. t) ZOS.

e) systém pro vyřizování stížností a reklamací dlužníků [§ 11 odst. 2 písm. e) zákona a příloha č. 4 k vyhlášce]

- (1) Správce upraví vnitřními předpisy pravidla pro vyřizování stížností a reklamací dlužníků podaných proti správci v souvislosti s jeho činností a proti obchodníkovi s úvěry, které správce vyřizuje jménem obchodníka ve smyslu § 2 písm. k) bodu 3 zákona.
- (2) Součástí pravidel pro vyřizování stížností a reklamací dlužníků je *reklamační řád* přístupný dlužníkům, jejichž úvěr správce spravuje.
- (3) Pravidla jsou nastavena tak, aby bylo možné stížnosti a reklamacie podávat maximálně hospodárně, resp. uplatňovat bez nadbytečných administrativních a technických překážek.

- (4) Vyřizování stížnosti či reklamace nelze zpoplatňovat⁶.
- (5) Pravidla vymezují způsob vedení průkazné evidence o všech podaných reklamacích a stížnostech a o způsobu jejich řešení, včetně data přijetí a data vyřešení reklamace či stížnosti, jakož i data podání informace dlužníkovi o výsledku řešení jeho reklamace či stížnosti.
- (6) Pravidla jednoznačně určí pracovníka, organizační útvar či orgán, který bude agendou stížností a reklamací dlužníků pověřen, včetně pravidel pro zastupování, v jakém časovém rozmezí a v jaké formě bude dlužník o vyřízení stížnosti a reklamace informován.
- (7) Systém vyřizování stížností a reklamací musí být nastaven tak, aby bylo možné reklamaci či stížnost objektivně a nezávisle na činnostech, ke kterým stížnost nebo reklamace směřuje, vyhodnotit a ve stanovené lhůtě o ní rozhodnout.
- (8) Současně musí být zajištěno, že o vyřízených reklamacích a stížnostech je průběžně informován pracovník, organizační útvar či orgán pověřený průběžnou kontrolou dodržování povinností plynoucích z právních předpisů.
- (9) Správce by měl zajistit soulad svých vnitřních předpisů s Obecnými pokyny k vyřizování stížností pro odvětví cenných papírů (ESMA) a bankovníctví (EBA)⁷. Správce ve vnitřních předpisech přiměřeně zohlední též dohledový benchmark ČNB č. 2/2016, účinný postup úvěrových institucí pro vyřizování stížností⁸.

Upozornění:

ČNB pro úplnost sděluje, že obsah a přiměřenost uvedených postupů a pravidel v rámci řízení o udělení povolení k činnosti správce hodnotí z hlediska povahy, rozsahu a složitosti činností správce, jak ji lze určit z dokladů předložených v žádosti. Účelem posouzení postupů a pravidel není schválení souladu konkrétních postupů s jednotlivými hmotněprávními ustanoveními zákona, ale zjištění, zda žadatel splňuje předpoklady stanovené zákonem pro udělení povolení k výkonu regulované činnosti. Předmětem následného dohledu ČNB je kontrola dodržování konkrétních povinností stanovených správcem zákonem. Postupy a pravidla obsažená v žádosti o udělení povolení k činnosti nelze pojímat jako definitivní, jelikož vychází z projektovaných odhadů, plánů a zamýšlených strategií, odrážejících segmenty trhu a ideální typy dlužníků, na něž se žadatel zamýšlí

⁶ K tomu viz Úřední sdělení ČNB ze dne 18. 8. 2010, o agresivní obchodní praxi spočívající ve zpoplatňování reklamací spotřebitelů označených prodávajícími za neoprávněné,

https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/legislativa/galleries/Vestnik-CNB/2010/v_2010_14_21610170.pdf

⁷ <https://www.cnb.cz/cs/dohled-financni-trh/legislativni-zakladna/obecne-pokyny-evropskych-organu-dohledu/Sdeleni-CNB-k-vyrizovani-stiznosti-pro-odvetvi-cennych-papiru-ESMA-a-bankovnictvi-EBA-00002/>

⁸ https://www.cnb.cz/export/sites/cnb/cs/dohled-financni-trh/galleries/vykon_dohledu/dohledove_benchmarky/download/dohledovy_benchmark_2016_02.pdf

zaměřit ve své budoucí podnikatelské aktivity. Postupy a pravidla, která budou následně, po vydání povolení a zahájení činnosti, kontrolována ČNB, musí proto odpovídat nejen reálné a aktuální praxi správce, ale také přístupu ČNB k výkonu dohledu v jednotlivých oblastech správy nevýkonného úvěru, uplatňovaného v dané době.