

Dohledový benchmark č. 3/2016

Požadavky na výkon činnosti nebankovního poskytovatele spotřebitelského úvěru podle § 15 zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru

1. Relevantní právní úprava

Předpis	<ul style="list-style-type: none"> • Zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru (dále jen „zákon“), • zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“), • zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, • zákon o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (dále jen „ZKB“), • zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu (dále jen „ZAML“) • a jiné.
Ustanovení	<ul style="list-style-type: none"> • Zejm. § 3, § 8, § 10, § 15, § 60, § 72, § 78, § 86, § 113 zákona, • § 1810 a § 1841 NOZ, • § 7 ZKB • a jiné.
Další	<ul style="list-style-type: none"> • Úřední sdělení ČNB ze dne 3. prosince 2013 k výkladu pojmů důvěryhodnost a odborná způsobilost, • Úřední sdělení ČNB ze dne 18. srpna 2010, o agresivní obchodní praxi spočívající ve zpoplatňování reklamací spotřebitelů označených prodávajícími za neoprávněné, • Dohledový benchmark č. 1/2014, k výkladu povinnosti věřitele posoudit s odbornou péčí schopnost spotřebitele splácet spotřebitelský úvěr podle § 9 odst. 1 zákona č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, • Obecné pokyny EBA k posouzení úvěruschopnosti, • Obecné pokyny EBA k prodlení spotřebitele a realizaci zástavy, • přiměřeně též Úřední sdělení ČNB ze dne 19. září 2014 k řízení a kontrole kvality distribuční sítě pojišťovacích zprostředkovatelů • a jiné.

2. Obecně

Nebankovní poskytovatel spotřebitelského úvěru (dále jen „**nebankovní poskytovatel**“) je podle § 15 odst. 1 zákona povinen zavést a udržovat postupy a pravidla, která jsou vhodná z hlediska řádného poskytování spotřebitelského úvěru a z hlediska

dodržování povinností souvisejících s bojem proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu. Postupy a pravidla musí být přiměřená povaze, rozsahu a složitosti činností nebankovního poskytovatele a musí zajišťovat řádné a plynulé poskytování spotřebitelského úvěru.

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

Pravidla a postupy podle § 15 zákona směřují zejména k zajištění pravidel jednání se spotřebiteli, ochrany spotřebitele a předpokladů pro výkon dohledu České národní banky (dále jen „ČNB“) a kontrol příslušných orgánů.

Jednotlivá dílčí pravidla tvoří ucelený, srozumitelný, jasný a bezrozporný celek.

Ten, kdo je oprávněn poskytovat spotřebitelský úvěr, není-li nebankovním poskytovatelem, musí v souladu s § 8 odst. 3 zákona splňovat požadavky podle § 15 odst. 2 písm. b), c), d), h) a l) a § 15 odst. 3 zákona obdobně.

Pravidla a postupy musí respektovat požadavky relevantních obecných pokynů Evropského orgánu pro bankovníctví (dále jen „EBA“), tj. i

- Obecné pokyny k posouzení úvěruschopnosti¹ a
- Obecné pokyny k prodlení spotřebitele a realizaci zástavy².

3. Postupy a pravidla podle § 15 odst. 2 a 3 zákona

a) řádné administrativní a účetní postupy [§ 15 odst. 2 písm. a) zákona]

- (1) Povinnost zavést řádné administrativní postupy představuje povinnost promítnout pravidla a postupy podle § 15 zákona do vnitřních předpisů nebankovního poskytovatele.

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

„Zavedením a udržováním“ se v § 15 zákona rozumí také povinnost uplatňování těchto pravidel a postupů dle zákona.

- (2) Nebankovní poskytovatel zavede *postupy*, kterými zajistí, aby osoby podílející se nebo odpovědné za poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru ve smyslu § 3 odst. 1 písm. h) zákona (dále jen „pracovník“) a další osoby činné pro nebankovního poskytovatele znaly své povinnosti vyplývající ze zákona, jiných právních předpisů a relevantních vnitřních předpisů.
- (3) V rámci řádných administrativních postupů nebankovní poskytovatel 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

¹https://www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/legislativni_zakladna/obecne_pokyny_evropskych_organu_dohledu/eba_gl_2015_11_sdeleni_cnb.html

²https://www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/legislativni_zakladna/obecne_pokyny_evropskych_organu_dohledu/eba_gl_2015_12_sdeleni_cnb.html

a musí zajišťovat informační toky, včetně poskytování zpětné vazby, a vazby na všech řídicích a organizačních úrovních nebankovního poskytovatele.

- (4) V rámci organizačního uspořádání nebankovní poskytovatel vymezení neslučitelné funkce a zamezí vzniku možného konfliktu zájmů.

Neslučitelný je vždy výkon vnitřních kontrolních funkcí s výkonem činnosti v organizačních útvech, 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) [§ 15 odst. 2 písm. f) zákona], a dále funkce vnitřního auditu a řízení rizik, pokud byly zřízeny.

- (5) Nebankovní poskytovatel ve vnitřním předpise určí, v návaznosti na vymezení organizačních útvarů v organizačním řádu, které pracovní pozice nebo které funkce jsou vykonávány pracovníky, a mohou tak být podle § 8 odst. 2 zákona obsazeny pouze osobami, které splňují požadavek důvěryhodnosti (§ 72 zákona) a odborné způsobilosti (§ 60 zákona)³, včetně vymezení, zda se na poskytování spotřebitelského úvěru přímo podílejí nebo jsou za něj odpovědné.
- (6) Nebankovní poskytovatel zajistí zastupitelnost pracovníků, tak aby bylo zajištěno řádné a plynulé poskytování spotřebitelského úvěru (§ 15 odst. 1 zákona), zejména aby nedošlo k porušení povinností vůči spotřebiteli [např. v důsledku přerušování jednání o smlouvě se spotřebitelem (srov. např. § 111 zákona), nesplnění informační povinnosti, povinností v rámci reklamačního řízení apod.].
- (7) 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 ČNB. Schvalovací a 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) nebankovního poskytovatele a působností, pravomocí a činností jejich členů. Vždy musí být možné určit, a to i zpětně, konkrétní osobu, která byla odpovědná za splnění povinnosti, a ověřit, zda byla k dané činnosti oprávněna a postupovala v souladu se stanovenými pravidly a postupy.
- (8) V rámci řádných administrativních postupů dále nebankovní poskytovatel upraví vnitřními předpisy:
- *pravidla pro přijímání či změnu vnitřních předpisů,*
 - *archivační a skartační řád* zahrnující pravidla vedení dokumentace výkonu činnosti pracovníky a zprostředkovateli činnými pro nebankovního poskytovatele ve vztahu k činnostem podle zákona, včetně jednání se spotřebitelem před poskytnutím úvěru i v průběhu trvání smluvního vztahu (§ 78 zákona), poskytování úvěru a vymáhání dluhů z nich (zdokladování poskytnutého úvěru a následujícího vývoje úvěrového vztahu) a vyřizování reklamací; nebankovní poskytovatel zajistí uchovávání dokumentů po dobu stanovenou zákonem (§ 31, § 41, § 78 zákona),

³ Obdobně k využití Úřední sdělení ČNB ze dne 3. prosince 2013 k výkladu pojmů důvěryhodnost a odborná způsobilost,

http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislativa/vestnik/2013/download/v_2013_13_214135_60.pdf.

- *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 spolupracujících zprostředkovatelů se spotřebiteli, včetně zájemců o uzavření smlouvy o spotřebitelském úvěru [§ 10 odst. 1 písm. i) zákona],*
 - *pravidla poskytování rady podle § 85 zákona, včetně stanovení vzoru záznamu o poskytnuté radě podle § 85 odst. 3 zákona,*
 - *pravidla pro případy, kdy spotřebitel předčasně splatí spotřebitelský úvěr (§ 117 zákona), zejména pak pravidla pro určení účelně vynaložených nákladů podle § 117 odst. 2 zákona respektující další zákonné požadavky (§ 117 odst. 3 až 5 zákona) a*
 - *pravidla pro plnění informační povinnosti vůči ČNB (např. § 14 odst. 2 a § 59 zákona) a plnění dalších informačních povinností stanovených právními předpisy, včetně povinnosti zakládat řádně a včas příslušné listiny do sbírky listin obchodního rejstříku.*
- (9) Účetní postupy musí být v souladu s obecnými pravidly stanovenými právními předpisy a zvláštními požadavky vyplývajícími ze zákona.
- (10) Pravidla pro účetní postupy jsou nastavena tak, že zajišťují zejména
- věrné zobrazení výše kapitálu podle § 14 odst. 1 zákona,
 - řádné plnění informační povinnosti dle § 14 odst. 2 zákona (postupy musí být nastaveny tak, aby informace předkládané ČNB byly pravdivé, aktuální a podávaly nezkreslený obraz finanční situace nebankovního poskytovatele) a v souladu s požadavky prováděcího předpisu (§ 14 odst. 3 zákona),
 - řádné vedení evidence poskytnutých úvěrů a dluhů z toho vzniklých, které zajistí plnění pravidel stanovených zákonem a vyplývajících ze smluvní dokumentace (evidování jistiny, příslušenství, smluvních pokut, poplatků, RPSN i požadavků na omezení plateb souvisejících s prodlením dle § 122 zákona).
- (11) Nebankovní poskytovatel zavede *postupy ověřování a hodnocení přiměřenosti a účinnosti zavedených postupů a pravidel* (§ 15 odst. 3 zákona), týkající se zejména
- vymezení ověřovaných oblastí (procesů a pravidel),
 - určení pracovníka (vč. pravidel pro zastupování) nebo organizačního útvaru odpovědného za ověřování a hodnocení,
 - určení pracovníka (vč. pravidel pro zastupování) nebo organizačního útvaru, který hodnocení schvaluje,
 - četnosti ověřování,
 - procesu a systému hlášení nedostatků a hodnocení jejich závažnosti,
 - způsobu evidence zjištěných nedostatků a
 - procesu sledování a vyhodnocování nápravných opatření.

b) pravidla odměňování [§ 15 odst. 2 písm. b) zákona]

- (1) Nebankovní poskytovatel upraví vnitřním předpisem pravidla odměňování (mzdový řád, provozní řád apod.).
- (2) Pravidla odměňování jsou ucelená a upravují komplexně zásady a postupy, jakými bude zákonných požadavků [§ 15 odst. 2 písm. b) a § 79 až § 83 zákona] dosaženo, a to na úrovni všech pracovníků nebankovního poskytovatele a spolupracujících zprostředkovatelů.
- (3) Pravidla odměňování navazují na obecná pravidla vyplývající z § 79 až § 83 zákona a zahrnují:
 - zákaz pobídek ve smyslu § 79 zákona,
 - zákaz současného pobírání odměny od spotřebitele i poskytovatele (§ 80 zákona), resp. zákaz vyplácení odměny zprostředkovatelům, kteří jsou pro nebankovního poskytovatele činní, pobírají-li současně odměnu od spotřebitelů,
 - pravidla použití pojmu „nezávislý“ pro účely pravidel odměňování (§ 81 zákona), včetně bližších postupů pro ověření toho, zda jsou plněny zákonné podmínky,
 - zákaz vstupních plateb a odvozování odměn od získání dalších osob pro poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru (§ 82 zákona) a
 - omezení plateb před poskytnutím spotřebitelského úvěru (§ 83 zákona), včetně stanovení okruhu náhrad, které lze přijmout před uzavřením smlouvy o spotřebitelském úvěru, a postupy určení jejich výše.
- (4) Pravidla odměňování dále zahrnují:
 - zásady tvorby odměny, včetně stanovení základních kritérií pro stanovení výše odměny a struktury odměny (pevných a pohyblivých složek),
 - kontrolní mechanismy pro průběžné a pravidelné vyhodnocování pravidel odměňování z hlediska naplnění zákonem stanovených požadavků [§ 15 odst. 2 písm. b) zákona] a
 - postupy pro odnětí již přiznaných odměn, případně zadržování částí odměn, na které již vznikl nárok.
- (5) Nebankovní poskytovatel zajistí, aby zásady odměňování byly schvalovány a pravidelně vyhodnocovány a aktualizovány příslušným dozorčím (kontrolním) orgánem, který bude v rámci dohlížecích funkcí odpovědný též za zavedení a uplatňování pravidel.
- (6) Odměňování pracovníků ve vnitřních kontrolních funkcích musí být dostatečně nezávislé na hospodářských výsledcích činností v jejich kontrolní působnosti (např. pohyblivá složka by neměla dosahovat významného podílu na jejich celkové odměně a nesmí být nepřiměřeně závislá na celkové výkonnosti či výsledcích hospodaření nebankovního poskytovatele).

c) pravidla a postupy pro posuzování úvěruschopnosti spotřebitele [§ 15 odst. 2 písm. c) zákona]

- (1) Nebankovní poskytovatel upraví vnitřním předpisem pravidla a postupy pro posuzování úvěruschopnosti spotřebitele, která navazují na obecné zásady

vymezené v zákoně (§ 84 až § 89 zákona), Obecné pokyny EBA k posouzení úvěruschopnosti a respektují očekávání ČNB⁴.

- (2) Pravidla a postupy pro posuzování úvěruschopnosti spotřebitele vymezují případy, u nichž podle § 86 odst. 1 zákona dochází k posouzení úvěruschopnosti (bonity), určují pracovníka či organizační útvar odpovědný za posouzení úvěruschopnosti a pracovníka či organizační útvar odpovědný za schválení poskytnutí úvěrů, resp. odmítnutí úvěru, jsou-li důvodné pochybnosti o schopnosti spotřebitele splácet spotřebitelský úvěr ve smyslu § 86 odst. 1 zákona.
- (3) Pravidla a postupy pro posuzování úvěruschopnosti spotřebitele dále stanoví postup získávání informací a dokladů od spotřebitele, a to:
 - přehled informací a dokumentů nezbytných k posouzení úvěruschopnosti v souladu s požadavky § 84 a § 86 zákona vyžadovaných od spotřebitele; jedná se zejména o informace týkající se zadluženosti, přehled příjmů a výdajů (např. potvrzení o zaměstnání a příjmu, výpisy z účtu apod.), a případně majetku (§ 86 odst. 2 zákona),
 - vzor dokumentu obsahujícího přehled informací a dokladů pro jejich ověření, který je poskytován spotřebiteli podle § 84 odst. 1 zákona; jestliže nebankovní poskytovatel spotřebiteli neposkytuje tento přehled podle vzorového dokumentu, jiný záznam, kterým je uchován obsah sdělení spotřebiteli ve smyslu tohoto ustanovení [srov. § 78 odst. 2 písm. b) zákona],
 - metodiku pro odborné zhodnocení nezbytnosti, spolehlivosti, dostatečnosti a přiměřenosti dokladů a informací poskytnutých spotřebitelem, vč. požadavků na doložení (verifikaci) údajů tvrzených spotřebitelem a dalších podkladů o spotřebiteli, a postupy pro vyžadování doplňujících informací a vysvětlení od spotřebitele (§ 84 odst. 2 zákona),
 - zásady a postupy získávání informací a dokumentů k posouzení úvěruschopnosti prostřednictvím zprostředkovatele.
- (4) Pravidla pro posuzování úvěruschopnosti spotřebitele rovněž vymezují další zdroje k posouzení úvěruschopnosti, zejména výpisy (záznamy) z relevantních evidencí a databází (např. insolvenční rejstřík, evidence úpadců), včetně registrů dlužníků (např. Bankovní registr clientských informací, Nebankovní registr clientských informací, Centrální evidence exekucí, Rejstřík zástav atd.), s uvedením případů, kdy je nezbytné tyto další zdroje pro posuzování úvěruschopnosti použít.
- (5) Všechny získané informace, jejich přezkoumání a vyhodnocení musí být evidovány a archivovány způsobem, aby se k nim dalo v nezměněném stavu vrátit (§ 78 zákona a pokyn č. 2 Obecných pokynů EBA k posouzení úvěruschopnosti). K tomu viz výše uvedený požadavek na řádné administrativní postupy podle § 15 odst. 1 písm. a) zákona.

⁴ Viz Dohledový benchmark č. 1/2014, k výkladu povinnosti věřitele posoudit s odbornou péčí schopnost spotřebitele splácet spotřebitelský úvěr podle § 9 odst. 1 zákona č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru a změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů,

http://www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/legislativni_zakladna/ochrana_spotrebitelky_uver/meto_diky_vyklady.html.

(6) Posouzení úvěruschopnosti zahrnuje:

- přiměřené zjištění a vyhodnocení finanční a ekonomické situace spotřebitele, včetně ověření výše příjmů a výdajů (nákladů) spotřebitele, historie jeho příjmů a výdajů, i jejich očekávaného vývoje a případných výkyvů v průběhu času,
- posouzení dosavadních dluhů a způsobu jejich plnění,
- podmínky a způsob zohlednění majetku spotřebitele ve smyslu § 86 odst. 2 zákona,
- vyhodnocení přiměřenosti pravděpodobného příjmu spotřebitele z hlediska jeho schopnosti plnit dluhy ze smlouvy o úvěru poté, co spotřebitel odejde do důchodu (v situaci, kdy doba splácení úvěru přesahuje předpokládaný věk odchodu spotřebitele do důchodu) či nastane jiná objektivně očekávatelná skutečnost, v jejímž důsledku dojde ke snížení příjmu spotřebitele,
- zohlednění relevantních faktorů, které by mohly ovlivnit schopnost spotřebitele plnit dluhy, aby nedošlo k nepřiměřenému strádání a předlužení spotřebitele⁵,
- ověření, že schopnost spotřebitele plnit dluhy z úvěru nezávisí na výrazném zvýšení spotřebitelova příjmu (pokud dokumentace neposkytuje dostatečnou oporu pro závěr, že ke zvýšení dojde),
- obezřetné zohlednění případných negativních scénářů budoucího vývoje (např. zvýšení referenčních úrokových sazeb u úvěrů s pohyblivou úrokovou sazbou, záporné amortizace, balonové splátky nebo odložení plateb jistiny či úroku).

(7) Nebankovní poskytovatel vnitřními předpisy upraví způsob poskytnutí řádného poučení ve smyslu § 84 odst. 3 a 4 zákona a plnění informačních povinností podle § 88 odst. 3 a § 89 zákona včetně vzorové dokumentace předkládané spotřebitelům.

d) pravidla a postupy pro přijetí a ocenění předmětu zajištění spotřebitelského úvěru na bydlení [§ 15 odst. 2 písm. d) zákona]

(1) Nebankovní poskytovatel upraví vnitřním předpisem pravidla a postupy pro přijetí a ocenění předmětu zajištění spotřebitelského úvěru, která obsahují:

- postupy upravující majetková zajištění (nemovitosti, movité věci, pohledávky, cenné papíry, podíly v korporaci apod.) a osobní zajištění (ručení, dohoda o srážkách ze mzdy apod.), která jsou akceptovatelná pro zajištění spotřebitelského úvěru na bydlení,
- způsob oceňování předmětu zajištění spotřebitelského úvěru na bydlení, a to včetně pravidel a postupů pro určení znaleců dle požadavků stanovených v § 113 odst. 3 zákona, jejichž posudky budou přijímány pro účely ocenění předmětu zajištění spotřebitelského úvěru na bydlení,
- podrobnější požadavky na posudky, které musí být splněny, aby mohl být posudek pro uvedený účel akceptován a současně, aby byly dodrženy požadavky podle § 113 odst. 3 zákona, případně též podmínky, za nichž bude vyžadována revize posudku.

(2) Pravidla jsou nastavena tak, že náklady na ocenění budou na trhu v daném období obvyklé.

⁵ Srov. obecný pokyn č. 4.1 Obecných pokynů EBA k posouzení úvěruschopnosti.

- (3) Pravidla a postupy musí současně zajistit dodržení dalších zákonných požadavků podle § 112 odst. 2 a § 113 zákona.
- e) pravidla dodržování povinností souvisejících s bojem proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu [§ 15 odst. 2 písm. e) zákona]**
- (1) Nebankovní poskytovatel jako povinná osoba podle § 2 odst. 1 písm. b) bod 6. ZAML musí přijmout a při svých postupech dodržovat pravidla nezbytná k naplnění požadavků ZAML.
- (2) Nebankovní poskytovatel 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.
- (3) Nebankovní poskytovatel dále upraví vnitřním předpisem odpovědnosti a pravomoci pracovníků a organizačních útvarů nebankovního poskytovatele v této oblasti, včetně určení kontaktní osoby a zavedení a uplatňování povinných školení svých pracovníků.
- f) průběžná kontrola dodržování povinností plynoucích ze zákona a jiných právních předpisů (compliance) [§ 15 odst. 2 písm. f) zákona]**
- (1) Nebankovní poskytovatel 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 nápravě
- a 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 § 15 zákona. Součástí prověřování je ověření, zda jsou soustavně plněny všechny podmínky pro udělení oprávnění k činnosti podle § 10 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 nedostatecích,
- zásady pro zajištění takové nápravy a vyhodnocování jejich účinnosti, jakož i
- zásady pro přijímání informací o porušení právních povinností při činnosti nebankovního poskytovatele.

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

g) pravidla pro vyřizování stížností a reklamací spotřebitelů [§ 15 odst. 2 písm. g) zákona]

- (1) Nebankovní poskytovatel upraví vnitřními předpisy pravidla pro vyřizování stížností a reklamací spotřebitelů.
- (2) Součástí pravidel pro vyřizování stížností a reklamací spotřebitelů je *reklamační řád* přístupný zákazníkům a potenciálním zákazníkům poskytovatele.
- (3) Pravidla jsou nastavena tak, aby bylo možné stížnosti a reklamace podávat maximálně hospodárně, resp. uplatňovat bez nadbytečných administrativních a technických překážek.
- (4) Vyřízení 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 spotřebiteli o výsledku řešení jeho reklamace či stížnosti.
- (6) Pravidla jednoznačně určí pracovníka, organizační útvar či orgán, který bude agendou stížností a reklamací spotřebitelů pověřen, včetně pravidel pro zastupování, v jakém časovém rozmezí a v jaké formě bude spotřebitel 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 a pracovník, organizační útvar či orgán, jehož úkolem je provádět kontrolu činnosti osob, jejichž prostřednictvím se poskytuje spotřebitelský úvěr.
- (9) Nebankovní poskytovatel by měl zajistit soulad svých vnitřních předpisů s Obecnými pokyny k vyřizování stížností pro odvětví bankovníctví (EBA)⁷. Nebankovní

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,

http://www.cnb.cz/cs/dohled_financi_trh/legislativni_zakladna/ochrana_spotrebitele_spotrebitelesky_uver/meto_diky_vyklady.html.

⁷ Dostupné z <http://www.eba.europa.eu/documents/10180/732334/CS%20-%20JC%202014%2043%20-%20Joint%20Committee%20-%20complaints-handling%20guidelines.pdf/c07f3948-c973-435b-9a7b-bfd0439a5fc9>

poskytovatel ve vnitřních předpisech přiměřeně zohlední též dohledový benchmark ČNB č. 2/2016, účinný postup úvěrových institucí pro vyřizování stížností⁸.

h) pravidla pro jednání se spotřebiteli, kteří jsou v prodlení [§ 15 odst. 2 písm. h) zákona]

- (1) Nebankovní poskytovatel upraví vnitřním předpisem postupy v případech, kdy se spotřebitel dostane do prodlení se splácením spotřebitelského úvěru. Tato pravidla by měla být v souladu s Obecnými pokyny EBA pro jednání s dlužníky, kteří mají problémy se splácením².
- (2) V rámci tohoto vnitřního předpisu nebankovní poskytovatel vymezí postupy k včasné identifikaci spotřebitelů, kteří začínají mít problémy se splácením.
- (3) Pravidla stanoví povinnost nebankovního poskytovatele (věřitele) vždy bez zbytečného odkladu kontaktovat spotřebitele, který je v prodlení, za účelem zjištění možnosti účinného řešení vzniklé situace, včetně poskytnutí odpovídajících základních informací a informací o insolvenční (zejm. o možnosti oddlužení) a dostupných státních/veřejných programech nebo podpoře, a to prostřednictvím pracovníků pro takové případy vhodně proškolených. Komunikace respektuje požadavky obecných pokynů EBA na takové jednání (přiměřenost, respektování soukromí, srozumitelnost, adresnost). Pravidla by měla odrážet maximálně empatický, chápající, respektující, nápomocný, zdvořilý a v mezích možností a oprávněných zájmů poskytovatele vstřícný přístup ke spotřebiteli.
- (4) Pravidla upraví povinnost nebankovního poskytovatele poskytnout spotřebiteli, který je v prodlení, informace o všech poplatcích, k jejichž úhradě je v důsledku svého prodlení se splácením spotřebitelského úvěru povinen. O poskytnutí takové informace, jakož i o dalších jednáních se spotřebitelem, který je v prodlení, by měla být vedena a uchovávána řádná evidence (záznamy o jednání)⁹.
- (5) Pravidla upraví způsob zajištění práva na ochranu osobních údajů spotřebitelů, kteří jsou v prodlení, a etický přístup nebankovního poskytovatele vůči těmto osobám¹⁰, projevující se v jednání poskytovatele nezneužívajícím a nekořistícím z finanční tísně spotřebitele, nezhoršujícím jeho situaci, ale naopak napomáhajícím k jejímu řešení.
- (6) Dále pravidla upraví povinnosti podle § 122 až § 124 zákona a Obecných pokynů EBA k prodlení a realizaci zástavy, přičemž vymezí:
 - jaké náklady se považují za náklady podle § 122 odst. 1 písm. a) zákona,
 - způsob stanovení úroků z prodlení, při respektování maximální výše povolené právním předpisem,
 - zásady pro určení smluvní pokuty z hlediska důvodu i výše, včetně zajištění toho, aby byly dodrženy zákonné limity smluvní pokuty vyplývající z § 122 odst. 2 a 3 zákona.

⁸http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/vykon_dohledu/dohledove_benchmarky/download/dohledovy_benchmark_2016_02.pdf

⁹ Srov. obecný pokyn č. 5.1 Obecných pokynů EBA k prodlení a realizaci zástavy.

¹⁰ Srov. obecný pokyn č. 2.2 Obecných pokynů EBA k prodlení a realizaci zástavy.

- (7) Pravidla upravují způsob splnění povinností podle § 123 odst. 1 a 2 zákona, včetně podrobností (čas, forma) pro oznamování započetí výkonu zástavního práva zástavnímu dlužníkovi.

i) pravidla pro vymáhání pohledávek [§ 15 odst. 2 písm. i) zákona]

- (1) Nebankovní poskytovatel upraví vnitřním předpisem pravidla obsahující zásady a postupy týkající se vymáhání splatných pohledávek nebankovního poskytovatele.
- (2) V rámci těchto pravidel jsou stanoveny též povinnosti týkající se řádné evidence splatných pohledávek, včetně veškeré relevantní související dokumentace dokládající vznik, existenci (trvání) a oprávněnost pohledávek a jejich případného zajištění.
- (3) Zásady a postupy pro vymáhání pohledávek, ať již prostřednictvím soudu nebo soudního exekutora, musí být v souladu s příslušnými právními předpisy¹¹.
- (4) V rámci těchto pravidel jsou stanoveny též postupy pro zjišťování informací o majetku spotřebitelů, kteří jsou v prodlení se splácením.
- (5) Dále tato pravidla určí pracovníka, organizační útvar nebo třetí subjekt, jenž bude touto činností pověřen, jaké konkrétní kroky směřující k vymáhání mají být v různém stádiu doby prodlení pohledávky realizovány (work-flow), včetně podrobnějších postupů pro realizaci zajištění (zejména zástav) při respektování zákonných požadavků (§ 123 zákona).
- (6) Pravidla stanoví též postupy pro vymáhání úhrady poskytnuté jistiny spotřebitelského úvěru podle § 87 zákona, včetně pravidel a postupů pro určení ověření možností spotřebitele vrátit poskytnutou jistinu.
- (7) Pravidla zohlední Obecné pokyny EBA k prodlení spotřebitele a realizaci zástavy². Pravidla by měla stanovit okruh úlev spotřebiteli, která umožní vyhovět požadavku, aby při rozhodování o dalším postupu nebo o přijetí opatření týkajících se pomoci spotřebiteli bylo přihlédnuto k individuální situaci spotřebitele, k jeho zájmům a právům a k jeho schopnosti dluh splácet.

j) pravidla vnitřní a vnější komunikace [§ 15 odst. 2 písm. j) zákona]

- (1) Nebankovní poskytovatel upraví vnitřním předpisem pravidla vnější komunikace, jejichž účelem je především zabezpečení požadavků podle § 77, § 90 až § 103 a § 114 zákona, části osmé zákona a požadavků na informování spotřebitele stanovených v obecných pokynech EBA, při současném dodržování obecných povinností jednat s odbornou péčí (§ 75 zákona), čestně, transparentně při zohledňování zájmů spotřebitele (§ 76 zákona). Současně musí být zabezpečeno respektování požadavků obecné právní úpravy, vyplývajících ze skutečnosti, že smlouva o spotřebitelském úvěru je smlouvou o finanční službě ve smyslu § 1841 a násl. NOZ¹².
- (2) Pravidla vnější komunikace jsou nastavena tak, aby zamezila nebankovnímu poskytovateli používat při komunikaci se spotřebitelem klamavých, nepravdivých a zavádějících informací, včetně příkladů konkrétních sdělení, která bude nebankovní poskytovatel považovat za nedovolená.

¹¹ Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 120/2001 Sb., o soudních exekutorech a exekuční činnosti (exekuční řád) a o změně další zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

¹² Srov. zejm. § 1843 NOZ.

- (3) Pravidla vnější komunikace současně zajišťují, aby spotřebiteli bylo poskytnuto zákonné minimum informací ve standardech požadovaných zákonem (§ 77 odst. 2 zákona).
 - (4) Nebankovní poskytovatel upraví vnitřním předpisem pravidla vnitřní (interní) komunikace, jejichž účelem je zejména zajištění plynulé komunikace jednotlivých řídicích a organizačních útvarů (jednotek, složek) nebankovního poskytovatele, které umožňuje spolupráci a koordinaci procesů nezbytných pro řádné a efektivní fungování nebankovního poskytovatele.
 - (5) Zvláštním požadavkem na pravidla vnitřní komunikace je pak požadavek na rekonstruovatelnost (zpětnou vysledovatelnost) (§ 78 zákona). Nezbytným předpokladem zajištění tohoto požadavku je pak existence efektivního systému uchování informací, který musí být zaveden a udržován. Pravidla vnitřní komunikace úzce souvisí s povinností zavést řádné administrativní postupy.
 - (6) Součástí systému vnitřní komunikace je rovněž stanovení závazného postupu předávání interních informací důležitých pro řízení nebankovního poskytovatele a reportování po linii vedení.
 - (7) Systém vnitřní komunikace je rovněž nedílnou součástí průběžné a pravidelné kontroly dodržování povinností plynoucích ze zákona, jiných právních předpisů a vnitřních předpisů a zahrnuje zejména systém vnitřních hlášení o porušení nebo hrozícím porušení takových povinností. Systém vnitřních hlášení musí zajišťovat dostatečné a spolehlivé informace určené pracovníkům a/nebo organizačním útvarům či orgánům odpovědným za zajištění včasné nápravy, zejména statutárnímu orgánu a dozorčímu orgánu.
- k) kontrolní a bezpečnostní opatření při zpracování a evidenci informací [§ 15 odst. 2 písm. k) zákona]**
- (1) Nebankovní poskytovatel zavede a udržuje účinný systém kontrolních a bezpečnostních opatření zabezpečujících řádný, efektivní a bezpečný provoz a fungování IS/IT používaných při zpracování a evidenci informací shromažďovaných v rámci poskytování spotřebitelských úvěrů tak, aby nemohlo dojít k jejich zneužití nebo k jinému ohrožení či poškození IS/IT včetně informací.
 - (2) Pravidla pro kontrolní a bezpečnostní opatření při zpracování a evidenci informací zahrnují:
 - a. vymezení odpovědností organizačních útvarů a pracovníků nebankovního poskytovatele v této oblasti, zejména
 - stanovení podmínek přístupu pracovníků k informačnímu systému pro zpracování a evidenci informací a údajům v něm zaznamenaným, rozsah přístupových práv a proces jejich stanovení, včetně způsobu rozhodování o rozsahu přístupových práv jednotlivých pracovníků a rozhodování o jejich změnách,
 - stanovení podmínek, za kterých budou do IS pro zpracování a evidenci informací ukládána data a prováděny jejich dovozené změny, podmínky nakládání s těmito daty a zajištění snadné zjiitelnosti jejich původního obsahu a provedených změn;

- b. bezpečnostní zásady a postupy pro zajištění důvěrnosti, integrity, bezpečnosti a dostupnosti informací zpracovávaných a evidovaných nebankovním poskytovatelem, zejména
 - zabezpečení ochrany IS pro zpracování a evidenci informací před přístupem a zásahy ze strany neoprávněných osob a před poškozením,
 - schopnost zálohovat a rekonstruovat data v případě, že došlo k poškození dat nebo IS pro zpracování a evidenci informací, nebo k neoprávněnému zásahu do IS;
 - c. kontrolní a bezpečnostní zásady a postupy kontrolních činností při zpracování a evidenci informací na všech řídicích a organizačních úrovních,
 - d. zásady a postupy řešení bezpečnostních incidentů (včetně kybernetických bezpečnostních incidentů a událostí¹³) v oblasti IT/IS, včetně zásad a postupů pro výkon a kontrolu některých činností zajišťovaných v oblasti informačních systémů prostřednictvím jiných osob (outsourcing), zejména
 - postupů při řešení situací, kdy dojde k poruše funkcí IS, telekomunikačních prostředků nebo záznamových zařízení, včetně způsobu zajištění náhradního provozu IS, telekomunikačních a záznamových zařízení,
 - opatření zajišťující pravidelné zálohování dat uložených v IS a jejich uchování;
 - e. zabezpečení zpřístupnění informací a záznamů ČNB, včetně záloh podle písmene d., tak, aby z nich mohla snadným způsobem rekonstruovat všechny klíčové fáze zpracování každé činnosti, zjistit jejich původní obsah před opravami nebo změnami.
- (3) Kontrolní a bezpečnostní opatření musí podléhat pravidelnému prověřování a vyhodnocování z hlediska jejich účinnosti, zejména
- pravidelnými kontrolami základních funkcí technických a programových prostředků IS,
 - přiměřenou pravidelnou aktualizací technických a programových prostředků IS a použitím zabezpečovacích prostředků.
- l) pravidla kontroly činnosti osob, jejichž prostřednictvím se poskytuje spotřebitelský úvěr [§ 15 odst. 2 písm. l) zákona]**
- (1) Nebankovní poskytovatel upraví vnitřním předpisem pravidla obsahující zásady a postupy pro výkon kontroly činnosti osob, jejichž prostřednictvím poskytuje spotřebitelský úvěr¹⁴.
 - (2) Pravidla jsou nastavena tak, aby umožňovala rekonstruovatelnost úkonů těchto osob, stanoví odpovědnost a pravomoci pracovníků nebankovního poskytovatele, jimž přísluší dohled nad kvalitou a souladem činnosti uvedených osob s právními

¹³ Ustanovení § 7 ZKB.

¹⁴ Přiměřeně k využití Úřední sdělení ČNB ze dne 19. září 2014 k řízení a kontrole kvality distribuční sítě pojišťovacího zprostředkovatele,
http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislativa/vestnik/2014/download/vestnik_2014_16_2_2214580.pdf.

a vnitřními předpisy, jakož i kontrolní mechanismy pro pravidelné a průběžné sledování, zjišťování a nápravu případných pochybení ze strany těchto osob, včetně přiměřených sankčních mechanismů.

(3) Pravidla zahrnují:

- a. vymezení okruhu osob, kterého se pravidla kontroly týkají, tj. jednotlivých pracovníků a organizačních útvarů a dále vázaných zástupců nebo zprostředkovatelů vázaného spotřebitelského úvěru,
- b. vymezení pravidel vyplývajících ze zákona a z dalších právních předpisů a vnitřních předpisů, které podléhají kontrole poskytovatele, zejména plnění
 - povinností podle § 8 zákona,
 - požadavků na odbornou způsobilost a důvěryhodnost podle § 60 a § 72 až § 74 zákona,
 - postupů pro poskytování úvěru, posuzování úvěruschopnosti, vymáhání úvěru apod.;
- c. vymezení informací a dokladů nutných pro posouzení důvěryhodnosti a odborné způsobilosti,
- d. vymezení informací a dokladů pravidelně vyžadovaných pro účely kontroly od pracovníků a spolupracujících vázaných zástupců a zprostředkovatelů vázaného spotřebitelského úvěru a četnost jejich předkládání.

(4) Pravidla zahrnují vymezení, způsob provádění a četnost kontrol zaměstnanců a spolupracujících vázaných zástupců a zprostředkovatelů vázaného spotřebitelského úvěru, včetně vymezení informací a dokladů pravidelně vyžadovaných pro účely provádění kontroly.

Upozornění:

ČNB pro úplnost sděluje, že obsah a přiměřenost uvedených postupů a pravidel v rámci řízení o udělení oprávnění k činnosti nebankovního poskytovatele hodnotí z hlediska povahy, rozsahu a složitosti činností nebankovního poskytovatele, jak ji lze určit z obchodního plánu a dalších 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 vydání oprávnění k výkonu regulované činnosti. Předmětem následného dohledu ČNB je kontrola dodržování konkrétních povinností stanovených poskytovatelům spotřebitelských úvěrů zákonem. Postupy a pravidla obsažená v žádosti o vydání oprávnění k činnosti nelze pojímat jako definitivní, jelikož vychází z projektovaných odhadů, plánů a zamýšlených obchodních strategií, odrážejících vymezené produkty, segmenty trhu, distribuční kanály a ideální typy klientů, na něž se žadatel zamýšlí zaměřit ve své budoucí podnikatelské činnosti. Postupy a pravidla, která budou následně, po vydání oprávnění a zahájení činnosti, kontrolována ČNB, musí proto odpovídat nejen reálné a aktuální praxi poskytovatele spotřebitelských úvěrů, ale také přístupu ČNB k výkonu dohledu v jednotlivých oblastech poskytování spotřebitelských úvěrů, uplatňovaného v dané době.

Datum: 31. 10. 2016