

Informácie o spôsobe podania sťažnosti u bankového ombudsmana

Bankový ombudsman (ďalej „ombudsman“) je nestranný a objektívny orgán, ktorého úlohou je posudzovanie dodržiavania pravidiel etického správania sa členov Slovenskej bankovej asociácie (ďalej len „banka“) v prípadoch stanovených v Etickom kódexe bánk na ochranu spotrebiteľa (ďalej „Kódex“) alebo v iných pravidlách etického správania sa bánk, ktoré sú banky povinné dodržiavať na základe rozhodnutia Zhromaždenia členov Slovenskej bankovej asociácie.

▪ **Osoby, ktoré sa môžu obrátiť so sťažnosťou na ombudsmana:**

- a) spotrebiteľ, ktorý sa domnieva, že banka pri poskytovaní bankových služieb a produktov poškodila jeho záujmy a neuskutočnila nápravu na základe sťažnosti/reklamácie spotrebiteľa
- b) iná osoba, ktorá sa domnieva, že banka voči nej porušila 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.

▪ **Spôsoby podania:**

- a) písomne
- b) elektronickou poštou.

▪ **Náležitosti podania:**

- a) z podnetu musia byť zrejmé tieto skutočnosti:
 - kto podnet podáva (meno, priezvisko, adresa bydliska, dátum narodenia)
 - akej veci sa týka
 - identifikačné údaje banky proti konaniu ktorej smeruje
 - čoho sa podávateľ podnetu domáha
- b) podnet musí ďalej obsahovať:
 - vyjadrenie banky k namietanému konaniu alebo dôkaz, že spotrebiteľ banku kontaktoval bezvýsledne, t.j. v lehote 3 mesiacov banka nerozhodla o sťažnosti/reklamácii spotrebiteľa
 - vyhlásenie, že spotrebiteľ nepodal žalobu na súd, rozhodcovský súd, alebo príslušný správny orgán
 - súhlas pre ombudsmana so spracovaním osobných údajov klienta v zmysle zákona č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v platnom znení
 - súhlas pre ombudsmana so spracovaním údajov tvoriacich bankové tajomstvo v zmysle zákona č. 483/2001 o bankách v platnom znení
 - súhlas s tým, že podaním podnetu klient prijíma procesné pravidlá podľa Postupu Bankového ombudsmana pri vybavovaní podnetov spotrebiteľov a Kódexu.

Najjednoduchšou možnosťou ako spísať podanie je vyplnenie oficiálneho formulára zverejneného na webovej stránke www.bankovyombudsman.sk.

Anonymný podnet, t.j. podnet, v ktorom podávateľ podnetu neuvádza svoje meno, priezvisko a adresu, ombudsman nevybavuje, ak osobitný zákon neurčuje inak.

Spôsoby vybavenia a lehoty, ako aj ďalšie informácie sú umiestnené na webovej stránke: www.bankovyombudsman.sk.

Postup bankového ombudsmana pri vybavovaní podnetov

Článok I. Predmet úpravy

1. Bankový ombudsman je nestranný a objektívny orgán, ktorého úlohou je posudzovanie dodržiavania 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 dokument upravuje rozsah a spôsob, ktorým ombudsman ako nezávislý sprostredkovateľ rieši podnety spotrebiteľov ako klientov banky (ďalej len „spotrebiteľ“).

Článok II.

1. Na ombudsmana sa môže obrátiť spotrebiteľ, ktorý sa domnieva, že banka 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 dokumentu aj iná osoba, ktorá sa domnieva, že banka voči nej porušila 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. 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 dokumentu a Kódexu.
7. Ak podnet nemá predpísané náležitosti, 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 nezdozvedel.

V prípade, ak v podnete podávateľ uvedie adresu na elektronickú poštu, výzva podľa prvej vety sa považuje za doručenie 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.

Článok III.

Postup pri vybavovaní podnetu

1. Ombudsman je povinný podnet preskúmať, s výnimkou ods. 8 Článok II. tohto dokumentu, najneskôr do 3 mesiacov odo dňa doručenia podnetu. V zložitých prípadoch je ombudsman povinný podnet preskúmať najneskôr do 6 mesiacov odo dňa doručenia podnetu.
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, ktorú 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
 - a) upovedomením podľa ods. 6 tohto článku alebo ods.8 tohto článku,
 - b) oznámením a upovedomením podľa ods. 11 tohto článku alebo ods. 15 tohto článku.

8. Podnet sa považuje za vybavený aj v prípade, ak písomnosť o vybavení podnetu podľa ods.6 tohto článku sa adresátovi nepodarilo doručiť na adresu, ktorú v podnete alebo počas vybavovania podnetu uviedol.
9. Pri vybavovaní podnetu je ombudsman oprávnený
 - a) vstupovať do objektov banky v rozsahu súhlasu udeleného spotrebiteľom,
 - b) vyžadovať od banky, aby mu poskytla potrebné spisy a doklady, ako aj vysvetlenie k veci, ktorej sa podnet týka,
 - c) klásť otázky zamestnancom banky.
10. Banka je povinná na žiadosť ombudsmana
 - a) poskytnúť mu informácie a vysvetlenia v rozsahu nevyhnutnom na objasnenie podnetu,
 - b) umožniť mu nahliadnutie do bankovej dokumentácie týkajúcej sa podania alebo na jeho požiadanie vyhotoviť mu fotokópiu bankovej dokumentácie,
 - c) 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, vyrozumie o tom Prezídium.
15. Ombudsman písomne upovedomí o výsledkoch vybavenia podnetu a o prijatých opatreniach podávateľa podnetu.

Článok IV. Záverečné ustanovenia

Ďalšie informácie a formulár podania na bankového ombudsmana sú umiestnené na webovej stránke: www.bankovyombudsman.sk.