

Monitoring souladu činnosti člena Sdružení s Etickým kodexem Sdružení a smlouvou o rutinním provozu

Dle článku II., Pravidla etického chování členů Sdružení, písmeno a) Etického kodexu, má každý člen Sdružení pečlivě posuzovat každou žádost o poskytnutí služby zvláště z pohledu ekonomické situace žadatele, případně také jeho domácnosti. Své služby členové Sdružení neposkytnou žadateli v případě, kdy je v rámci jednání o smluvním vztahu ze zjištěných skutečností velice pravděpodobné, že žadatel svým případným závazkům z budoucího smluvního vztahu nebude moci dostát.

Požadavek na posouzení úvěruschopnosti spotřebitele je také uveden v § 86 zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru. Ochrana spotřebitele spočívající v posouzení schopnosti a ochoty plnit své závazky je dále také uvedena v § 20 odst. 1 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Cílem monitoringu tak je upozornit na případy, kdy na straně člena Sdružení dochází k opakovanému selhávání mechanismů posuzování schopnosti klienta dostát svým závazkům v tom smyslu, že člen Sdružení opakovaně zařazuje do Registru FO a/nebo Registru IČ klienty, u kterých díky fungování příslušného registru byl nebo mohl být informován o tom, že v době posuzování již neplnili své závazky vůči jinému členovi Sdružení.

Cílem monitoringu je dále zamezit neoprávněným výmazům z Registru FO resp. Registru IČ mimo definovaná Pravidla pro vytváření, správu a využívání databáze spotřebitelů neplnících své povinnosti vztahující se k činnosti členů Sdružení („Pravidla FO“) resp. Pravidla pro vytváření, správu a využívání databáze podnikatelů a právnických osob neplnících své povinnosti vztahující se k činnosti členů Sdružení („Pravidla IČ“).

Cílem monitoringu je dále kontrola podmínek pro použití hromadného dotazu (Pozitivní registr a Registr úvěruschopnosti).

Zjištění v rámci monitoringu budou projednávána na Radě Sdružení s tím, že ve svém důsledku mohou znamenat až vyloučení člena ze Sdružení.

Pravidla monitoringu:

I. (monitoring zodpovědného poskytování úvěrů a jiných produktů)

- 1) Pokud počet klientů, které člen Sdružení v šestiměsíčním období zařadil do registru s příznakem A nebo s příznakem D, pokud okolnosti nasvědčují tomu, že došlo k zesplatnění před přidělením příznaku A (zejména příznaku D nepředcházela jiný příznak), a zároveň pro tyto klienty existoval jeden nebo více záznamů s příznakem A, s celkovou dlužnou částkou po splatnosti vyšší než 1.000 Kč, nebo jeden nebo více záznamů s příznaky A/B/D, s celkovou dlužnou částkou po splatnosti vyšší než 5.000 Kč, v příslušném registru na v období 2-4 kalendářních měsíců (po celé období nebo jeho podstatnou část) před jejich zařazením, překročí 2% počtu dotazů člena za šestiměsíční období zahrnující první tři měsíce období, pro které byl sledován počet zařazených klientů, a tři měsíce jim předcházející, a zároveň překročí počet 10, předloží Zpracovatel tuto informaci Radě Sdružení. Zpracovatel ze vzorku vyloučí klienty, u kterých byl v předmětném období realizován dotaz s výsledkem „nenalezen“ (tj. klient dočasně nebyl v databázi evidován a dotaz člena byl realizován v tomto časovém úseku).

Zpracovatel dále zohlední skutečnost, zda člen Sdružení již mohl dotazy realizovat, nebo zda klient s příznakem A uzavřel smlouvu s daným členem ještě před tímto okamžikem (např. před vznikem členství ve Sdružení).

- 2) Rada si vyžádá vyjádření příslušného člena a vyzve jej k vyjádření.
- 3) Pokud člen nedoloží závažné důvody jednoznačně vysvětlující zjištěný nežádoucí jev, vyžádá si Rada u auditorské společnosti provedení auditu zaměřeného na vyhodnocení úvěruschopnosti příslušných klientů ze strany člena při poskytnutí příslušného produktu/služby. Pokud bude předmětných případů více než 50, auditor z nich provede náhodný výběr.
- 4) Vyžádaný audit hradí dotčený člen, který také auditorovi poskytne veškerou požadovanou součinnost, zejména veškerá relevantní ID dotazů a záznamů.
- 5) Auditor provede prověření interní dokumentace člena, aby zjistil
 - a. kdy klient požádal o poskytnutí produktu/služby;
 - b. kdy člen rozhodl o poskytnutí produktu/služby;
 - c. kdy byla uzavřena smlouva;
 - d. zda člen provedl dotaz do příslušného registru (zjištění ověří se Zpracovatelem, nerealizování dotazu není polehčující okolností);
 - e. jakou odpověď na dotaz člen obdržel (zjištění ověří se Zpracovatelem);
 - f. jaké další skutečnosti člen při rozhodnutí o poskytnutí produktu/služby zohlednil (např. to, že se jednalo o stávajícího klienta člena, který doposud hradil své závazky bez problémů).
- 6) Auditor předloží Radě anonymizovaný přehled informací zjištěných při provedené kontrole.
- 7) Rada rozhodne o dalším postupu s tím, že v případě překročení stanovené hranice bude při projednávání na Radě zohledněno zejména, zda se jedná o stávající klienty člena či nikoli.
- 8) Auditorská kontrola a projednání na Radě proběhne znovu při dalším překročení stanovené hranice, nejdříve však 3 měsíce po předchozím projednání. V případě, že Rada na straně člena neshledala pochybení, může stanovit lhůtu delší.

Příklad:

Záznam byl zařazen s příznakem A dne 9. února 2014. V rámci monitoringu bude vyhodnocováno, zda pro daného klienta existoval jeden nebo více záznamů s příznakem A, s celkovou dlužnou částkou po splatnosti vyšší než 1.000 Kč nebo jeden nebo více záznamů s příznaky, A/B/D, s celkovou dlužnou částkou po splatnosti vyšší než 5.000 Kč, v období 9. října až 9. prosince 2013.

II. (monitoring plnění zákonných povinností)

- 1) Auditor bude v rámci dopisu vedení z auditorské kontroly informovat Radu o počtu záznamů v databázi „platičů“ a „neplatičů“ a o podílu záznamů v těchto databázích, u kterých člen neneviduje informování dlužníka potřebné pro zařazení do registru.
- 2) Pokud podíl sub. 1 překročí 10%, nebo pokud oproti předchozí auditorské kontrole u téhož člena dojde k nárůstu podílu sub. 1 alespoň o 1 procentní bod, bude příslušný člen vyzván k vyjádření k tomu, jakým způsobem plní povinnost informovat dlužníky podle rutinní smlouvy.

- 3) Sekretariát Sdružení bude informovat Radu v případě, že zjistí rozpor mezi počtem záznamů předložených auditorovi ke kontrole, a dostupnými údaji o počtu smluv uzavřených příslušným členem. V takovém případě bude postupováno podle bodu 2.
- 4) Rada rozhodne o dalším postupu s tím, že při překročení stanovené hranice zohlední zejména případy, kdy v portfoliu člena přetrvávají smlouvy z doby před zahájením systematického informování dlužníků.

III. (monitoring výmazů)

- 1) V případě, že počet záznamů s příznakem A, B, C, D, P, U, Z vymazaných z Registru FO/IČ za předchozí měsíc přesáhne 0,15% z celkového počtu záznamů daného člena Sdružení, bude člen Sdružení vyzván k vysvětlení tohoto zvýšeného počtu výmazů.
- 2) Pokud člen Sdružení nebude mít relevantní vysvětlení zvýšeného počtu výmazů dle bodu 1), sekretariát Sdružení bude informovat Radu Sdružení.
- 3) Rada Sdružení rozhodne o dalším postupu s tím, že přihlédne k dané situaci (recidiva, výše překročení stanovené hranice, apod.).

IV. Podmínky pro použití hromadného dotazu (Pozitivní registr a Registr úvěruschopnosti)

Hromadný dotaz je přípustné použít pouze pro účely prověření bonity a důvěryhodnosti klienta pro účely řízení rizika člena. V případě přípravy marketingového oslovení klientů je přípustné použít hromadný dotaz k vyloučení nebonitních či nedůvěryhodných klientů ze skupiny klientů vybraných podle jiných kritérií.

Zpracovatel bude měsíčně provádět monitoring hromadných dotazů členů podle následujícího vzorce:

$$K = \frac{N_1}{N}$$

Kde:

K představuje hledaný koeficient

N představuje počet položek v hromadných dotazech člena za příslušný měsíc

N₁ představuje počet klientů, na které člen v příslušném měsíci položil hromadný dotaz, a zároveň jim v příslušném měsíci (pouze však po položení dotazu) nebo po něm následujícím měsíci otevřel nový kontrakt (tj. zavedl do Pozitivního registru a/nebo Registru úvěruschopnosti nový kontrakt ve stavu „Otevřený“, nebo zavedl do Pozitivního registru a/nebo Registru úvěruschopnosti nový kontrakt ve stavu „Otevřená žádost“, který následně převedl do stavu „Otevřený“) a zároveň tito klienti v příslušném měsíci (pouze však po položení dotazu) nebo v měsíci následujícím po něm klienti uzavřeli předčasně kontrakt stejného produktu u jiného člena (tj. tento jiný člen převedl dotčený kontrakt do stavu „Předčasně ukončený klientem“).

V případě, že Zpracovatel zjistí, že člen překročil v daném měsíci hodnotu koeficientu $K = 0,25$, předloží tuto skutečnost Radě.

Tento dokument, schválený členskou schůzí Sdružení dne 21. září 2023, ruší a v plném rozsahu nahrazuje Monitoring souladu činnosti člena Sdružení s Etickým kodexem Sdružení a smlouvou o rutinním provozu, schválený členskou schůzí Sdružení dne 21. března 2019.