

Vysoká škola ekonomická v Praze  
Fakulta mezinárodních vztahů

Název diplomové práce:

**Role interního auditu, bankovního  
ombudsmana a finančního arbitra  
v českém bankovníctví.**

Vypracovala: Dudashvili Marianna

Vedoucí diplomové práce: prof. Ing. Jiří Dvořáček, CSc.

## Prohlášení

Prohlašuji, že diplomovou práci na téma  
„Role interního auditu, bankovního ombudsmana a finančního  
arbitra v českém bankovníctví“  
jsem vypracovala samostatně.  
Použitou literaturu a podkladové materiály  
uvádím v příloženém seznamu literatury.

V Praze dne

.....

Dudashvili Marianna

## **Poděkování**

Ráda bych zde poděkovala vedoucímu mé diplomové práce  
prof. Ing. Jiřímu Dvořáčkovi, CSc.  
za cenné rady a za poskytnutí nezbytných údajů

## Obsah

|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>Úvod.....</b>   | <b>6</b>  |
| <b>2</b> | <b>Vývoj interního auditu v České republice.....</b>   | <b>8</b>  |
| <b>3</b> | <b>Teoretická východiska .....</b>   | <b>10</b> |
| 3.1      | Pojem audit .....  | 10        |
| 3.2      | Typy auditu .....  | 11        |
| 3.3      | Profil auditora.....   | 12        |
| 3.4      | Role interního auditora.....   | 14        |
| 3.5      | Výsledek auditu.....   | 14        |
| 3.6      | Corporate governance.....  | 15        |
| 3.7      | Compliance a interní audit .....   | 15        |
| 3.8      | Model COSO ERM.....  | 16        |
| 3.8.1    | Nastavení řídicí kontroly .....  | 18        |
| 3.9      | Instituce interního auditu .....   | 23        |
| 3.9.1    | Komora auditorů .....  | 23        |
| 3.9.2    | Český institut interních auditorů .....  | 24        |
| 3.9.3    | Evropská konfederace institutů interních auditorů (The European Confederation of Institute sof Internal Auditing)..... | 25        |
| <b>4</b> | <b>Průzkum trhu: Interní audit, příprava na externí hodnocení kvality.....</b>   | <b>26</b> |
| <b>5</b> | <b>Právní a písemná úprava v oblasti auditu .....</b>  | <b>29</b> |
| 5.1      | Zákon o auditorech .....   | 29        |
| 5.2      | Zákon o finanční kontrole ve veřejné správě.....   | 30        |
| 5.3      | Zákon o bankách.....   | 31        |
| 5.4      | Opatření České národní banky č. 2 ze dne 3. února 2004 k vnitřnímu řídicímu a kontrolnímu systému banky .....          | 32        |
| 5.5      | Rámec profesionální praxe interního auditu .....   | 34        |
| 5.6      | Sarbanes – Oxley act.....  | 35        |
| <b>6</b> | <b>Interní audit v bankovníctví.....</b>   | <b>38</b> |
| 6.1      | Audit ve firmách a audit v bankách .....   | 40        |
| 6.2      | Zpráva o hospodaření banky .....   | 41        |
| 6.3      | Odpovědnost auditora.....  | 41        |
| 6.4      | Společný přístup k řešení problémů bankovního sektoru .....  | 42        |
| 6.5      | Průzkum společnosti Ernst&Young v bankovním sektoru. ....  | 42        |
| <b>7</b> | <b>Finanční arbitr České republiky.....</b>  | <b>44</b> |
| 7.1      | Personální a administrativní zabezpečení výkonu činnosti arbitra .....   | 45        |

|            |   |           |
|------------|---|-----------|
| 7.1.1      | Finanční arbitr.....  | 45        |
| 7.1.2      | Zástupce arbitra.....                                       | 46        |
| 7.1.3      | Právní expert finančního arbitra:.....                      | 46        |
| 7.1.4      | Metodik specialista finančního arbitra .....                | 46        |
| 7.1.5      | Odborná sekretářka.....                                     | 47        |
| 7.1.6      | Specialista finančního arbitra.....                         | 47        |
| <b>7.2</b> | <b>Zásady řízení .....</b>                                  | <b>47</b> |
| <b>7.3</b> | <b>Oblast mezinárodní spolupráce .....</b>                  | <b>48</b> |
| 7.3.1      | Zkušenosti ze Španělska .....                               | 49        |
| 7.3.2      | Zkušenosti z Německa.....                                   | 50        |
| 7.3.3      | Zkušenosti z Rakouska .....                                 | 51        |
| 7.3.4      | Zkušenosti z Finska .....                                   | 52        |
| 7.3.5      | Zkušenosti z OECD.....                                      | 53        |
| <b>8</b>   | <b><i>Finanční ombudsman</i>.....</b>                       | <b>55</b> |
| <b>8.1</b> | <b>Bankovní ombudsman v Komerční bance: .....</b>           | <b>56</b> |
| <b>8.2</b> | <b>Charta ombudsmana Komerční banky .....</b>               | <b>58</b> |
| <b>8.3</b> | <b>Bankovní ombudsman v České spořitelně .....</b>          | <b>59</b> |
| <b>9</b>   | <b><i>Seznam literatury a internetových zdrojů</i>.....</b> | <b>62</b> |

# 1 Úvod

Hledání nových způsobů jak zvýšit výnosy a držet pod kontrolou náklady vedlo v minulosti společností k důkladnému zkoumání a analýze klíčových procesů jejich podnikání. Jedna z cest ke tvorbě hodnoty ale stále nebyla plně doceněna a využita, zejména v českých podmínkách: interní audit.

Přes veškeré změny, ke kterým ve světě interního auditu v posledních letech došlo, je mnoho organizací stále považuje za zbytečnou položku namísto prostředku ke změně a vytvoření hodnoty. Naproti tomu jiné společnosti ho řadí mezi klíčové podnikatelské procesy - pohlíží na něj jako na funkci, která se neustále vyvíjí a specializuje, aby byla její činnost stále efektivní a přinášela vedení i vlastníkům výkonnost a strategickou hodnotu v proměnlivém podnikatelském prostředí.

Oddělení interního auditu má pravděpodobně více informací o organizaci a podnikání než kterékoliv jiné. Jak budou tyto informace využity, závisí především na tom, jaké strategické cíle stanovily pro interní audit klíčové zainteresované strany, zejména výbor pro audit či dozorčí rada.

Aby se maximálně využil potenciál interního auditu, je důležité na něj pohlížet právě jako na prostředek, který vytváří hodnotu. Přední společnosti se proto snaží nejprve definovat konkrétní činnosti auditu, které přinášejí hodnotu organizaci a následně toto oddělení nastavit tak, aby naplnilo požadovanou hodnotu. Investují do personálu, metodologie, technologie a znalostí tak, aby je v budoucnosti použily ke splnění klíčových požadavků. [2]

V současné době je problematika interního auditu velmi řešeným tématem mezi odbornou veřejností. Příčinou jsou účetní skandály, které se objevily u velkých společností po celém světě. Docházelo k falšování účetních a auditorských zpráv o skutečném stavu těchto společností, objevovaly se nepravdivé informace o zisku, nákladech, výnosech a struktuře bilanční rozvahy. Jako první v roce 2001 dostal do problému americký energetický koncern Enron. Tato společnost se za patnáct let své existence vyšplhala na sedmou příčku největších společností USA. Vyšlo však najevo, že vedení společnosti lhalo o ziscích, zakrývalo dluhy, apod. Podvodu se zúčastnila i auditorská firma Arthur Andersen, která dělala Enron audit a podílela se na dezinformaci veřejnosti. Po Enronu v roce 2002 následoval telekomunikační gigant WorldCom, italský Parmalat, japonský Daiwa, nizozemský Ahold.

Toto ukazuje, že úloha auditu je velice důležitá. Však v České republice audit je mladou profesí. Většina řídicích pracovníků neumí odlišit interní audit od controllingu,

corporate governance, vnitřního a řídicího systému a dokonce i účetnictví. Účetnictví a audit jsou dvě odlišné disciplíny; audit se zabývá základnou, ze které vychází účetnictví. Základ auditu však nespočívá v účetnictví, které prověřuje, ale v logice, na kterou spoléhá<sup>1</sup>.

Má diplomová práce bude zaměřená na audit v českém bankovníctví, na postavení bankovního ombudsmana a finančního arbitra ČR. V první části se pokusím definovat základní pojmy v auditu, vymezit právní úpravu auditu v ČR a ve světě.

Důležitou částí mé práce bude právní a písemná úprava interního auditu v České republice a ve světě.

Toto téma jsem si vybrala proto, že internímu auditu bych se v budoucnosti chtěla věnovat a doufám, že tato diplomová práce odhalí celou náplň této činnosti.

---

<sup>1</sup> „Interní audit a kontrola“ Jiří Dvořáček, C. H. Beck PRO PRAXI, 2000, str. 1

## 2 Vývoj interního auditu v České republice

V České republice se interní audit začal výrazněji prosazovat až v polovině 90. let 20. století. Do té doby byla problematika interního auditu známa jen úzkému okruhu odborné veřejnosti a od roku 1993 byly v České republice k dispozici Standardy pro profesionální praxi interního auditu (tzv. Červená kniha). Počátky, stejně jako další vývoj interního auditu je úzce spjat s Českým institutem interních auditorů (dále jen ČIIA), který je obdobou Komory auditorů České republiky pro externí auditory. [1]

Interní audit je relativně velmi mladou profesí v České republice na rozdíl od Spojených států amerických. Přináší-li interní audit výhody českým firmám nebo je to pouze administrativní záležitost, která je nařízená zákonem? Doufám, že budu schopná odpovědět na tuto otázku ve své diplomové práci.

Specifická ekonomická, politická a legislativní situace počátku 90. minulého století v České republice rozhodně nebyla stabilní a odpovídající tehdejšímu standardu zemí Evropského hospodářského společenství. Měnila se makro i mikro úroveň hospodářství, formy vlastnictví, soukromé podnikání, legislativa, která se snažila toto bouřivé období regulovat, politické prostředí a cíle politických stran. V souvislosti s rozvojem tržního systému a mezinárodního obchodu se od poloviny 90 let minulého století se interní audit začal prosazovat v České republice. Standardy pro profesionální praxi interního auditu byly k dispozici už v roce 1993. Významným rokem pro interní audit je 1995; v tomto roce vznikl Český institut interních auditorů. Toto je občanské sdružení interních auditorů založené za účelem prosazování a podpory rozvoje interního auditu v České republice. Tento institut poskytuje možnost získání mezinárodně uznávaného certifikátu "Certified Internal Auditor". ČIIA je národním institutem mezinárodního institutu "The Institute of Internal Auditors", který vznikl ve Spojených státech amerických již v roce 1941 a dnes reprezentuje více než 111 tisíc odborníků ze 160 zemí světa.

Proč ale interní audit je tak mladou disciplínou v České republice, když v Americe se začal rozvíjet v 40. letech minulého století? Důvodů je na to několik. Počátkem 90. let nové firmy měly jiné priority (přežití v podmínkách české ekonomiky, udržet postavení na trhu, dosáhnout ziskových hodnot) a interní audit byl na okraji jejich zájmu. Podnikatele ani neměli tušení co je vnitřní kontrola a interní audit, chyběla odborná literatura. Zákony neukládaly povinnost vytvořit výbor pro interní audit podnikům, politikové se nesnažili vytvořit transparentní podnikatelské prostředí. Česká republika neměla kontakt s rozvinutými zeměmi,



ve kterých interní audit byl povinný v ziskovém a neziskovém sektoru. Vlastníci firem byli češi, kteří neměli představu o řízení podniku v zahraničí, manažeři také neměli zkušenosti se zahraničními firmami. Použití metody benchmarkingu (srovnávání se s top firmami v oboru) mělo rovněž menší efekt, protože se většinou prováděl na lokální úrovni, na území České republiky, a zde interní audit ve většině případů ve firmách chyběl. Kontrola nezávislého auditora pro manažery byla taky nepřijatelná, nechtěli se dívat pravdě do očí. Na interní audit se manažeři dívali jako na skutečnost, která odhalí podvodné jednání v řízení a zvýší náklady.

Interní audit byl vnímán mnoha tehdejšími manažery dosti skepticky, nepřikládali mu větší význam a už vůbec ho nechápali jako možnost vytvořit si konkurenční výhodu na trhu. Až následně po finančních skandálech velkých firem jako Enron, WorldCom, Parmalat, Tyco International a jiných vzrostl zájem o problematiku interního auditu a to jak ze strany akcionářů, tak ze strany regulátorů (centrálních bank, komisí pro cenné papíry, atd.).

## 3 Teoretická východiska

### 3.1 Pojem audit

Slovo audit pochází z latiny a jeho původním významem bylo slyšení, poslouchání, dozvídání se. V dnešní době se pod pojmem audit rozumí kontrola účtů, revize.

*„Interní audit je nezávislá, objektivně ujišťovací a konzultační činnost zaměřená na přidávání hodnoty a zdokonalování procesů v organizaci. Interní audit pomáhá organizaci dosahovat jejích cílů tím, že přináší systematický metodický přístup k hodnocení a zlepšování účinnosti systému řízení rizik, řídicích a kontrolních procesů a řízení a správy organizace.“<sup>2</sup>*

Audit je jednoduše řečeno nástroj na ověřování funkčnosti systému jakosti a spolehlivosti jeho řízení. Hlavním cílem auditu je zjišťování faktů, čili skutečného stavu, ne hledání chyb.

Posláním interního auditu je vykonávat nezávislou, objektivní, ujišťovací a konzultační činnost zaměřenou na přidávání hodnoty a zdokonalování procesů v organizaci. Interní audit pomáhá organizaci dosahovat jejích cílů tím, že přináší systematický metodický přístup k hodnocení a zlepšování efektivnosti řízení rizik, řídicích a kontrolních procesů a správy a řízení organizace.

Význam a úloha interního auditu se v průběhu posledních let neustále vyvíjela. Bylo třeba projít dlouhou cestu od počátku auditorské činnosti jako odvětví účetnictví, k němuž původně patřila, až do současnosti, kdy interní audit představuje zvláštní typ podpory správy a řízení podniku. Úkolem auditora bylo zpočátku pouze revidovat ekonomickou a finanční situaci podniku, hledat možné podvody nebo omyly a zajistit správné uplatňování účetních pravidel. Tento typ práce je dnes zadáván externím auditorům nebo Nejvyššímu kontrolnímu úřadu. Interní auditor v minulosti byl pouze kontrolorem účtů, jehož činnost se omezovala na stále dohlížení ne účetní a finanční činnost podniku, v němž byla tato funkce ustavena. Nicméně již před druhou světovou válkou si podnikatele uvědomili, že je třeba zavést nezávislou kontrolu všech činnosti v podniku. [1]

---

<sup>2</sup> Český institut interních auditorů: Rámec profesionální praxe interního auditora, březen 2004

Interní audit plní ve firmě funkci podpory správy a řízení. Vytváří přiměřenou jistotu v manažerském řízení, zvyšuje hodnoty firmy a zdokonalují její procesy. Interní audit zavádí systematický a disciplinovaný přístup k hodnocení a zvyšování efektivnosti řízení a analyzuje možná rizika, řídicí systém a procesy ve firmě, čím pomáhá dosahovat cíle a plány firmy. Interní audit ujišťuje, že kontrolní mechanismy jsou funkční.

Však interní audit nepřináší výhody každé firmě. V podniku musí být nastaven systém kvalitního auditu, to znamená auditu, který je prováděn podle nejlepších praktik interního auditu, etický, nestranný, prováděný kvalifikovanými pracovníky a s dostatečnými pravomocemi. Funkční a efektivní vnitřní řídicí a kontrolní mechanismus nesporně patří mezi konkurenční výhody firmy. V případě, že kontrolní mechanismus není ve firmě nastaven, interní audit by měl na tuto skutečnost reagovat ve svých doporučeních managementu a pokusit se nalézt optimální řešení.

Kromě výše uvedeného kontrolního mechanismu se interní audit zabývá řízením rizik. Ujištění, že rizika jsou optimálně řízena, může být samozřejmě pokládáno za konkurenční výhodu. Lze si představit situaci, kdy firma buď rizika řídí nedostatečně a pak ji hrozí ztráta, nebo jsou rizika řízeny nevhodně a pak takové řízení zbytečně zvyšuje náklady firmy. Právě takové situace by měl interní audit odhalit, upozornit na ně management a případně poskytnout alternativy řešení.

Interní audit může pomoci ochránit akcionáře před podvodným jednáním managementu. Interní auditoři mohou včas upozornit na situaci, kdy hrozí riziko podvodu ze strany top managementu.[1]

### **3.2 Typy auditu**

Základní klasifikace auditu rozlišuje audit externí a interní. Audit, který je prováděn externí firmou, externím auditorem, státem je auditem externím; interní audit je zpravidla prováděn organizačním prvkem společnosti nebo instituce.

Další důležité členění auditu vychází z rozdílů ve funkčnosti a určenosti. Musíme určit, k jakému účelu slouží a kdo je uživatelem. V případě externího auditu uživatelem může být veřejnost, voliče, zastupitelské orgány, zřizovatele, zakladatele, majitele, akcionáře a podobné zájmové skupiny a výsledek auditu má být veřejně k dispozici. Naproti tomu interní audit slouží managementu firmy či instituce a má přispět k optimalizaci společnosti (organizaci a řízení, výrobních a ekonomických činností atd.) a není veřejně dostupný.

Z časového pohledu se vymezuje audit roční a průběžný, a z aspektu šíře či hloubky záběru se akcentuje audit komplexní a selektivní. Dle předmětu ověřování je možné třídit audit na finanční nebo účetní, inspekční, audit operací (operační nebo provozní), programový, manažerský, strategický, organizační, právní, daňový, forenzní, marketingový, informační, ekologický, energetický atd.

Nejznámější a nejpropracovanější z mezinárodního aspektu i z hlediska situace v České republice je audit finanční resp. účetní, který má podobu externího auditu a je prováděn členy Komory auditorů. Vychází z příslušných zákonů (tj. zákona č. 524/1992 Sb., o auditorech a Komoře auditorů a zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví). Tento typ auditu se vztahuje na všechny akciové společnosti, u družstev a ostatních obchodních společností platí tato povinnost v případě, že výše jejich čistého obchodního jmění v předchozím účetním období dosáhla 20 mil. Kč, resp. že výše jejich čistého obchodního obrátu dosáhla 40 mil. Kč. V samostatných zákonech je upravena povinnost ověření účetní závěrky auditorem pro banky, pojišťovny, penzijní fondy, investiční fondy apod.

Audit v neziskovém sektoru má jiné cíle, slouží veřejnosti, voličům, státu, zástupcům samosprávy, zřizovatelům - zakladatelům, případně donátorům a sponzorům. Hlavním cílem je zkoumat, zda existence, výsledky a činnost organizace jsou potřebné a adekvátní veřejným zájmům a potřebám.[3]

### **3.3 Profil auditora**

Profese interního auditora je velmi náročná z hlediska požadavků na kvalifikaci, dovednosti a znalosti. Z hlediska mezinárodních standardů a v jejich rámci jsou na kvalifikaci interních auditorů kladeny podobné požadavky jako na kvalifikaci externích auditorů (tj. vysokoškolské vzdělání určitého zaměření, odpovídající teoretická vybavenost, znalosti a dovednosti v oblasti auditorských technik a způsobilost v dalších disciplínách, včetně prokázání potřebné praxe).

Český svaz interních auditorů (ČIIA) má svoji představu o náležitém osobním profilu interního auditora, do které zahrnuje zejména následující požadavky<sup>3</sup>:

---

<sup>3</sup> převzato z textu -- Moderní pojetí interního auditu -- autor Ing. Bohuslav Poduška -- prezident ČIIA

- ✓ obratnost v přesném vyhodnocování situací,
- ✓ instinktivně správné chování při styku s opozicí a v konfliktních situacích,
- ✓ prokazatelně dobré uvažování,
- ✓ silný charakter a dobré schopnosti,
- ✓ schopnost předkládat otázky vyváženým způsobem,
- ✓ výborné komunikační naslouchací schopnostmi,
- ✓ srozumitelné analytické myšlení,
- ✓ umění koncipovat texty a zápisy,
- ✓ schopnost tvůrčího konsenzu a řešení problémů,
- ✓ etické chování a jednání silou svého přesvědčení -- bez ohledu na daná rizika.

Kompetence vymezené specifickým postavením útvaru interního auditu v organizaci mohou být případ od případu odlišné. Někdy mohou být i ovlivněné požadavky okolí, především státních institucí, které vyžadují od útvaru interního auditu plnění speciálních služeb (např. veřejný sektor). Dále jsou kompetence obecně v této profesi uznávané a promítnuté do přijatých standardů. Jsou však i kompetence, které vyšly z praxe, jsou uplatňovány ve vyspělých organizacích a stávají se vzorem pro zavedení u všech ostatních.

#### *Auditor musí:*

- ✓ při poskytování odborných služeb jednat poctivě a čestně,
- ✓ jednat poctivě a čestně a nesmí dopustit, aby nad objektivitou převážily předsudky, zaujatost, střet zájmů nebo vliv jiných osob,
- ✓ poskytovat odborné služby s řádnou péčí, odbornou způsobilostí a náležitou pílí a je povinen neustále udržovat popřípadě zvyšovat své odborné znalosti při respektování nejnovějších poznatků, současného stavu legislativy a používané metodologie,
- ✓ respektovat důvěrný charakter informací získaných v průběhu své činnosti, tyto informace žádným způsobem nezneužívá, ani je nikomu nesděljuje bez souhlasu klienta (s výjimkou skutečností upravených zákonnými předpisy a předpisy profese),
- ✓ zdržet se každého jednání, které by mohlo profesi zdiskreditovat, posuzovány budou vztahy vůči klientům, třetím stranám, ostatním příslušníkům profese, spolupracovníkům v organizaci, zaměstnavatelům a široké veřejnosti.

- ✓ poskytovat odborné služby v souladu s příslušnými technickými a odbornými standardy [4]

### **3.4 Role interního auditora**

Vývoj úlohy interního auditora, neboli profesionální růst je následující:

**Hasič malérů** – klasická kontrola, zjištění, co se stalo a jak je možné odstranit vzniklé chyby.

**Klasický kontrolor** – preventivní kontrola problémových oblastí. Zaměřuje se na dodržování stávajících pravidel, aniž by hodnotil jejich oprávněnost a efektivnost.

**Tradiční auditor** – větší zaměření na procesy než na jednotlivé útvary. Zatím nemá zkušenosti s výpočtem rizika, jeho ohodnocením. Následkem toho je periodicita auditů v jednotlivých oblastech zhruba stejná.

**Vlastní poradce** – práce s rizikem, rizikové oblasti firmy jsou auditovány častěji. Svými výsledky dosáhl vážnosti u top managementu, který ho bere jako partnera a radí se s ním o řešení problémů.

**Architekt procesů** – procesní základna a předpisy ji upravujícími. V této oblasti je jeho přidaná hodnota nejvyšší, interní auditor pomáhá podniku flexibilně aktualizovat dle požadavků trhu jak procesy, tak i předpisovou základnu.

### **3.5 Výsledek auditu**

Zpráva o provedeném auditu zahrnuje hodnocení, doporučení, názor auditorů. Musí být přesná, objektivní, jasná, stručná, konstruktivní, kompletní a včasná. V případě, že výsledná zpráva obsahuje nějaké chyby nebo opomenutí, vedoucí interního auditu musí předat opravené informace všem osobám, které obdrželi původní zprávu. Zpráva o provedeném auditu musí být v souladu se Standardy. V případě, že některé ze Standardů dodrženy nebyly, ve zprávě musí být uveden ten konkrétní Standard, důvod nedodržení a možné následky.

Odpovědným za předání závěrečné zprávy je vedoucí interního auditu, který zajistí, aby výsledky byly pečlivě zkontrolovány. Vedoucí interního auditu též vypracuje systém následné kontroly, který bude sledovat a zaručovat, že nápravná opatření byla účinně provedena nebo že riziko za neprovedení nápravných opatření bylo převzato vedením společnosti. Však pokud možné riziko, vyplývající z neprovedení opatření je nepřijatelné pro společnost, musí vedoucí interního auditu upozornit na to vedení společnosti. [4]

### **3.6 Corporate governance**

Pod pojmem "Corporate governance" jsou chápány jednak vztahy mezi vedením společnosti, její radou, akcionáři a ostatními dotčenými subjekty a jednak způsob, jakým jsou dosahovány cíle dané společností, struktura jejich orgánů a jak je plněn dohled nad její činností.

Problematika Corporate governance jinými slovy správa a řízení společností nabývá poslední dobou čím dál víc na své důležitosti. Soukromé společnosti nejenže hrají klíčovou roli v ekonomice států, ale i lidé v čím dál širším měřítku pověřují tyto subjekty správou svých úspor či zajištěním důchodových příjmů.

Mezinárodní standardy Corporate Governance byly na národní úrovni implementovány v rámci Kodexu správy a řízení společností. Principy kodexu jsou formulovány pouze prostřednictvím doporučení, přičemž jenom některé z nich byly promítnuty do platné legislativy.

Hlavními principy, na kterých je Kodex založen, jsou principy:

- ✓ osobní odpovědnosti správních ředitelů,
- ✓ průhlednosti (transparentnosti) jednání správních rad,
- ✓ kontrolovatelnosti veškeré správy a managementu ze strany akcionářů, veřejnosti i státu.

Přijetí těchto principů by mělo vést k odstranění některých prvků neetického chování a praxe, ke zlepšení podnikatelského prostředí a především ke zvýšení důvěry investorů. Měly by proto být vyvinuty veškeré snahy, aby tento kodex dodržovaly i firmy, jimž tato povinnost není uložena přímo ze zákona. [5]

### **3.7 Compliance a interní audit**

Koncept compliance a interního auditu zaznamenává v Evropě v oblasti služeb na finančních trzích rozvoj v posledních přibližně 5 letech. Jde o multioborovou specializaci, spojující v sobě prvky právní služby, řízení rizik, finančního poradenství a auditní činnosti.

Compliance jde, jak napovídá anglický název této funkce, o dosažení shody podnikání finanční instituce s právními a regulatorními požadavky pro činnost tohoto subjektu stanovené. Compliance identifikuje a ošetřuje rizika, která by mohla vzniknout z této neshody, a to především rizika porušení právních nebo jiných předpisů a z toho plynoucích veřejnoprávních nebo soukromoprávních důsledků, ale také reputačních rizik, která mohou s výše uvedenými souviset.

Compliance a interní audit je však také součástí (vnitřního) kontrolního systému každého podniku, je podstatnou součástí corporate governance.

Compliance aktivity a interní audit finančních institucí zahrnují veškeré úkony udržující danou finanční instituci v souladu s požadavky právních předpisů a doporučení regulátorů. V sektoru poskytovatelů investičních služeb se jedná o velice širokou paletu činností sledujících procesy uvnitř společnosti zaměřené na obezřetné podnikání daného subjektu (včetně řízení finančních i operačních rizik, zamezení střetu zájmů, fungující vnitřní kontroly a vnitřních předpisů, průkazného vedení evidencí atd.), jednání ve vztahu k zákazníkům (včetně aplikace pravidel poznej svého zákazníka, seznámení zákazníky s riziky a všemi aspekty poskytovaných služeb atd.) a chování na finančním trhu (především omezení jednání, které by mohlo vést k narušení jeho transparentnosti).

Compliance a interní audit je složitá a rozsáhlá oblast, jejíž zajištění vlastními zdroji (zaměstnanci finanční instituce) je jistě možná, ale ve většině případů neúměrně nákladná záležitost. Mnoho z činností compliance se vyplatí si zajistit externě v právě nezbytném rozsahu. Právní předpisy tento trend podporují. [6]

### **3.8 Model COSO<sup>4</sup> ERM**

Model COSO ERM je model, který definuje řídicí kontrolu jako proces, který je vykonáván vedoucími zaměstnanci orgánů státní správy tak, aby zajišťoval dosažení cílů ve třech kategoriích:

- ✓ účinnost, efektivnost a účelnost operací,
- ✓ spolehlivost vnitřního řízení a kontroly, včetně ochrany majetku,
- ✓ soulad s příslušnými zákony a nařízeními.

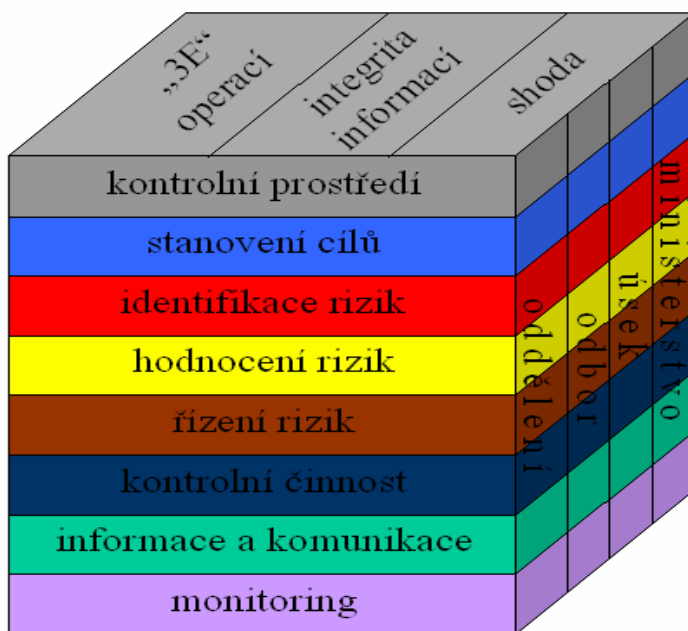
---

<sup>4</sup> „the Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission



System COSO ERM je postaven na 8 základních prvcích, které je možné graficky vyjádřit pomocí následující krychle. [16]

Obr. 1: Základní prvky modelu COSO ERM<sup>5</sup>

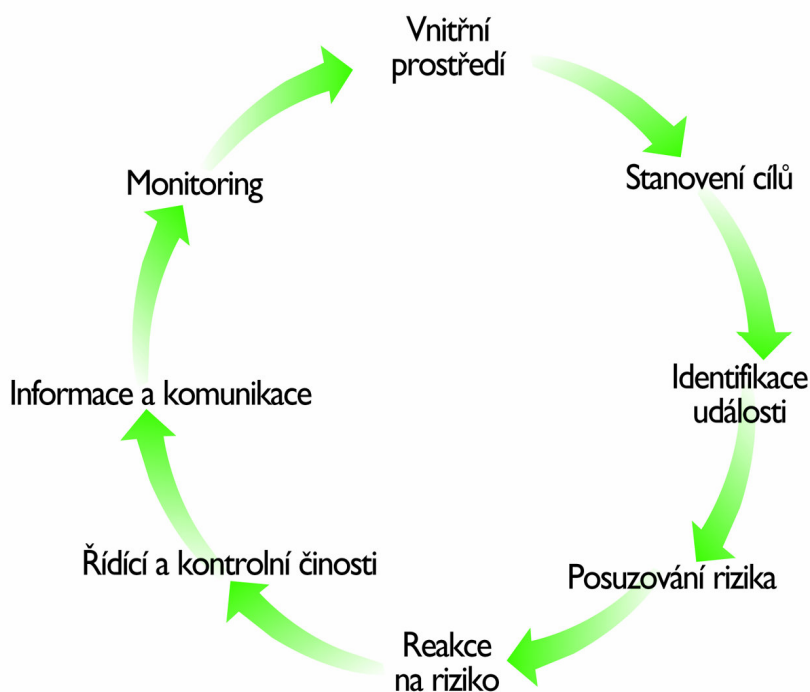


<sup>5</sup> Obrázek je převzat z oficiální stránky Ministerstva financí České republiky

### 3.8.1 Nastavení řídicí kontroly

V rámci každého z osmi základních komponentů je třeba se pokusit odpovědět na otázku, co, jak a proč by měl vedoucí zaměstnanec učinit, spolu s možnými způsoby, jak toho dosáhnout.

Obr. 2: COSO ERM jako model<sup>6</sup>



#### Vnitřní prostředí

Jedná se o prostředí, ve kterém se vytvářejí a působí vnitřní řídicí a kontrolní mechanismy. Vnitřní prostředí v sobě zahrnuje především strukturu organizace, systém řízení, řízení lidských zdrojů, delegování povinností, pravomocí a odpovědnosti, strategie vedoucích pracovníků pro řízení rizik, etické a morální hodnoty organizace, etický kodex, odbornou kvalifikaci, vzdělávání a hodnocení pracovníků, řídicí dokumentaci, umístění a vybavení pracovišť.

<sup>6</sup> Obrázek je převzat z oficiální stránky Ministerstva financí České republiky

Vedoucí útvaru v daném vnitřním prostředí a s ohledem na jeho specifika vypracuje jasnou strategii, která přispěje k jednoznačnému porozumění řízení rizik, což pomůže dosáhnout uložených cílů a integrovat řízení rizik do všech procesů činnosti. Strategie řízení rizik musí obsahovat systém a koncepci, úlohu vedoucích zaměstnanců a fázi implementace.

### **Stanovení cílů**

Zahrnuje spojení plánování a hodnocení. Cíle musí být definovány ještě před tím, než se začnou identifikovat události, které je mohou ovlivnit.

Metodické kroky k vymezení a precizaci cílů:

- ✓ definování cíle jako kvantitativního a kvalitativního očekávaného stavu,
- ✓ provedení hierarchizace cílů, tj. určení, na jaké organizační úrovni budou jednotlivé cíle plněny,
- ✓ definování priorit jednotlivých cílů,
- ✓ provedení koordinace cílů,
- ✓ stanovení kritérií měření cíle,
- ✓ určení, jakými prostředky budou jednotlivé cíle dosaženy,
- ✓ provedení zpětné kontroly vykonaných činností s cíli.

Systém řízení rizik musí být nastaven tak, aby zajistil proces vedoucí k nastavení cílů, které odpovídají strategickým záměrům a jsou v souladu s mírou ochoty akceptovat rizika.

Z hlediska identifikace cílů a posouzení rizika je důležité mít konkrétní, měřitelné, dosažitelné, relevantní a načasované cíle, aby bylo možné posoudit rizika jejich neplnění.

### **Identifikace události**

Všechny interní i externí události, které ovlivňují dosažení cílů, musí být včas identifikovány a musí být rozlišen možný pozitivní či negativní dopad. Události s negativním dopadem jsou rizika.

Identifikace událostí probíhá na všech stupních řízení. Vedoucí orgánu státní správy musí být neprodleně informován o zjištěných událostech. Události musí být reflektovány zpět ve strategii nebo v nastavení cílů.

Na základě identifikace události se stanoví rizika. Především se zkoumá příčiny události a její důsledky, tendence události. Zkoumá se i potřeba řešit riziko a formy zvládnutí tohoto rizika.

Techniky k identifikaci událostí používané podle konkrétních požadavků organizace jsou zejména:

- ✓ interaktivní workshopy,
- ✓ osobní rozhovory,
- ✓ dotazníky (Delfská metoda),
- ✓ analýzy procesů,
- ✓ katalog rizik.

### **Delfská metoda**

Metoda Delfy je založena na využití anonymního názoru expertů. Organizátor zasílá celkem čtyři dotazníky vybraným expertům, přičemž následný dotazník se zasílá po vyhodnocení předchozího. Získané názory z každého dotazníku se vyhodnocují a na jejich základě je sestaven další dotazník. Dotazníky jsou sestavovány tak, aby každý expert měl možnost posoudit návrhy a názory jiných expertů a případně modifikovat svůj vlastní názor.

### **Posuzování rizik**

Posuzování rizik pomáhá organizaci pochopit, do jaké míry mohou potenciální rizika ovlivnit dosažení cílů. Rizika jsou posuzována s ohledem na pravděpodobnost výskytu a na dopady, které mohou způsobit. Hodnocení, zda je riziko vysoké či nízké se provádí ve vztahu k cíli, jehož splnění může dané riziko ohrozit. Při tom je třeba vzít v úvahu, že větší počet rizik s nižším stupněm významnosti může výrazně ovlivnit činnost orgánu státní správy. Toto hodnocení umožní vypracovat přehled rizik (katalog rizik) a určit, která již byla dobře ošetřena a která nikoli (mapa rizik).

Hodnocení rizik se může opírat o toleranci vedení orgánu státní správy vůči riziku. Při hodnocení rizik je nezbytné mít povědomí o tom, jak bylo naloženo s riziky na nižší řídicí úrovni orgánu státní správy.

## **Řídící a kontrolní činnosti**

Jsou to politiky a postupy řídicí kontroly, které slouží k předcházení rizik a zároveň pomáhají uskutečnit zvolené reakce na rizika.

V rámci organizace musí existovat jednoznačná pravidla (politiky a postupy), která mohou poskytnout ujištění, že reakce na rizika jsou efektivní a přiměřená. Řídícím a kontrolním mechanismem je každé opatření vedoucích zaměstnanců, které směřuje k dosažení stanovených záměrů a cílů. Řídící a kontrolní mechanismy jsou hierarchickým uspořádáním procesů uvnitř orgánu státní správy, které má poskytnout přiměřenou jistotu dosahování stanovených cílů, zejména:

- ✓ filosofie orgánu státní správy (např. programové cíle a záměry),
- ✓ efektivnosti a účinnosti všech činností orgánu státní správy,
- ✓ spolehlivosti informačních systémů,
- ✓ dodržování právních a ostatních předpisů.

Vedoucí zaměstnanci plánují, organizují, nařizují a koordinují realizaci opatření směřujících k dosažení záměrů a cílů.

Vedoucí zaměstnanec posoudí a rozhodne, jakým způsobem je nutné naložit s riziky. Provede potřebná opatření a kontrolní aktivity tak, aby s riziky bylo naloženo efektivním způsobem. Je nutné dále zpětně kontrolovat, zda kontrolní aktivity probíhají stanoveným způsobem.

Příklady kontrolních a řídicích činností jsou především:

- ✓ schválení a pověření,
- ✓ ověřování,
- ✓ sladění,
- ✓ posouzení výkonnosti,
- ✓ posouzení zpráv o činnostech,
- ✓ fyzické kontroly,
- ✓ oddělení povinností.

## **Informace a komunikace**

Systém shromažďování, třídění, vyhotovování a poskytování informací vedoucím i všem zaměstnancům.

Vedoucí zaměstnanec by měl:

- ✓ zajistit adekvátní a komplexní údaje z jednotlivých oblastí činnosti,
- ✓ zavést a udržovat efektivní komunikační toky mezi jednotlivými články řídicí struktury,
- ✓ vybudovat vhodné informační systémy, které pokrývají všechny činnosti,
- ✓ zavést manažerský informační systém pro vedoucího organizace, který mu poskytuje stěžejní informace pro rozhodování,
- ✓ odpovídat za vytvoření zpětné vazby pro návrh a realizaci nápravných opatření z úrovně vrcholového řízení,
- ✓ zabezpečit informace před neoprávněným přístupem, modifikací, zveřejněním nebo zničením,
- ✓ stanovit závazná pravidla pro archivaci informací (v elektronické nebo písemné podobě).

Informace by měly být:

- ✓ spolehlivé,
- ✓ aktuální,
- ✓ dostupné,
- ✓ úplné,
- ✓ v neporušené formě.

Tok informací musí probíhat ve jak ve vertikálních, tak i v horizontálních vztazích.

## **Monitoring**

Systém musí být monitorován jako celek. Monitorování umožňuje neustálé ověřování stavu dosahování záměrů a cílů. Jde o proces, který určuje kvalitu a efektivnost řídicího systému v průběhu času a měnících se podmínkách. Monitorování musí provádět vedoucí zaměstnanci na všech stupních řízení. Průběžné monitorování se provádí v průběhu realizace transakcí, procesů a operací. Rozsah a četnost jednotlivých vyhodnocení budou záviset

především na určení rizik a na efektivnosti stále prováděných postupů. Monitoring je prováděn pomocí řídicích úkonů nebo nezávislého (odděleného) hodnocení nebo kombinací obou metod. Informace o nedostacích ve vnitřním řízení a kontrole je třeba předávat vedoucím pracovníkům a závažnější záležitosti je nutné předávat až na úroveň vrcholového řízení. [17]

## **3.9 Instituce interního auditu**

### **3.9.1 Komora auditorů**

Komora auditorů České republiky se sídlem v Praze je právnická osoba zřízena za účelem rozhodování ve věcech oprávnění k výkonu auditorské činnosti podle zákona č. 524/1992 Sb., o auditorech a Komoře auditorů České republiky, k prosazování, ochraně zájmů a k zajišťování potřeb svých členů, za účelem regulace auditorské profese na území České republiky. Komora je samosprávnou profesní organizací sdružující všechny auditory a asistenty auditorů zapsané v seznamu vedeném komorou. Komora zejména zabezpečuje zvyšování vzdělanosti a profesionální úrovně auditorů, eviduje asistenty auditora, vydává zkušební řad pro odborné a speciální zkoušky, jmenuje členy zkušební komise, provádí odborné zkoušky, vydává národní auditorské směrnice v souladu s obecně závaznými právními předpisy a mezinárodními auditorskými standardy, vydává profesní předpisy Komory, zejména Statut, Jednací řád sněmu, Volební řád, Příspěvkový řád, Kárný řád, Etický kodex, Směrnici pro dohled, Směrnici pro řízenou praxi asistentů, Směrnici pro kontinuální profesní vzdělávání auditorů, vydává osvědčení o zápisu do seznamu auditorů a do seznamu auditorských společností, vydává certifikát fyzickým a právnickým osobám k výkonu auditorské činnosti, vede seznam auditorů, dohlíží na řádný výkon auditorské činnosti, apod.

Komora je aktivním členem mezinárodních profesních organizací IFAC a FEE. Nejvyšším orgánem Komory je Sněm, je tvořen z auditorů zapsaných v Komoře. Sněm je svoláván nejméně jednou ročně, volí Radu, Dozorčí komisi, Kárnou komisi a revizory účtů na tříleté funkční období.

Rada Komory je výkonným orgánem Komory, rozhoduje o jejích záležitostech, o věcech, které ji ukládá zákon, sněm, statut a ostatní profesní předpisy. Rada volí ze svých členů prezidenta Komory a viceprezidenty. Pomocnými orgány Rady jsou odborné výbory a pracovní skupiny.

Dozorčí komise je kontrolním orgánem komory, dohlíží na plnění usnesení sněmu a na dodržování zákona o auditorech, profesních předpisů a auditorských směrnic auditorů, auditorskými společnostmi a asistenty auditora, jakož i orgány komory.

Kárná komise rozhoduje o porušení povinností stanovených zákonem, auditorskými směrnicemi a profesními předpisy Komory, a je oprávněna ukládat kárná opatření.

Revizoři účtů ověřují roční účetní závěrku komory a podávají zprávu o výsledku své činnosti sněmu.

Úřad Komory se sídlem v Praze vytváří administrativní, organizační a odborné zázemí pro činnost Komory a jejích orgánů.[6]

### **3.9.2 Český institut interních auditorů**

ČIIA je občanské sdružení interních auditorů za účelem prosazování a podpory rozvoje interního auditu v České republice. Je to národní „pobočka“ mezinárodního institutu The Institute of Internal Auditors Inc., který vznikl v USA v roce 1941 a který dnes reprezentuje 70 tis. odborníků z více než 100 zemí.

ČIIA byl přijat do Evropské konfederace institutů interního auditu (ECIIA), která vyvíjí svou činnost od roku 1982 a v současné době sdružuje 27 zemí z Evropy a z regionu Afriky a Asie, přilehlého ke Středozemnímu moři, dohromady s více než 12 tisíci interními auditory.

Český institut interních auditorů působí od března 1995. Má více než 800 členů, jeho nejvyšším orgánem je sněm, který se schází pravidelně každý rok. Činnost Institutu řídí Rada v čele s prezidentem, na jejíž činnost dohlíží tříčlenná kontrolní komise.

ČIIA sdružuje osoby, které pracují v oblasti interního auditu a poskytuje informaci externím a interním uživatelům o interním auditu v ČR a ve světě, dává doporučení pro praxi interního auditu a publikuje materiály, které mohou být nápomocné všem interním auditorům. Tyto materiály jsou k dispozici v bezplatné knihovně a studovně ČIIA. Dále ČIIA poskytuje možnost vzdělávání v oblasti interního auditu, provádí semináře, kvalifikační kurzy, fora interního auditu. Jedno za tři měsíce vydává časopis „Interní auditor“.

Členem institutu může být fyzická i právnická osoba, která má zájem podílet se na rozvoji, rozšiřování a zkvalitňování interního auditu. Kromě řádných členů působících v profesi interní auditor se mohou jako přidružení členové zapojit i zástupci profesí příbuzných a z akademické oblasti. V odůvodněných případech může ČIIA do svých řad přijmout rovněž čestné členy, kteří se významně podílejí na podpoře interního auditu v České republice.



Přijímání nových členů se uskutečňuje na základě písemné žádosti - přihlášky, adresované Radě institutu. [8]

### **3.9.3 Evropská konfederace institutů interních auditorů (The European Confederation of Institute sof Internal Auditing)**

Evropská konfederace institutů interních auditorů (dále ECIIA) je profesionální zástupce 29 národních Institutů interních auditorů v Evropě. Cílem ECIIA je podpora interních kontrolorů v Evropské unii a v členských státech ECIIA. ECIIA prosazuje zájmy mezinárodního Institutu interních auditorů, propaguje Standardy pro profesionální praxi interního auditu, Etický kodex interního auditu ve veřejném a soukromém sektoru.

ECIIA je konfederace národních asociací interního auditu v Evropském hospodářském prostoru. Zahrnuje všechny státy EU, západní Evropu, Skandinávii a Středomořské státy.

Cílem ECIIA je prosazovat zájmy interního auditu, přínosy, kompetence, standardy a kvalifikace ve všech evropských institucích, organizacích, výborech

ECIIA zkoumá oblasti, které souvisejí s interním auditem, kontrolním systémem v podniku, řízení rizik a corporate governance. Dva výzkumy jsou prováděny v současnosti: spolupráce a koordinace mezi interním a externím auditem; Interní audit a Corporate Governance v nejúspěšnějších 100 organizacích. ECIIA je poradnou pro Evropský výbor pro auditing. [9]

## 4 Průzkum trhu: Interní audit, příprava na externí hodnocení kvality

V červenci a srpnu 2006 společnost PricewaterhouseCoopers ve spolupráci s Českým institutem interních auditorů zorganizovaly průzkum v oblasti interního auditu. Cílem toho průzkumu bylo poskytnout nezávislé fórum, které bude informovat o hlavních trendech a nových problémech týkajících se mnoha aspektů funkce interního auditu („IA“) v různých průmyslových odvětvích působících v České republice.

Dotazníky byly poslány interním auditorům ve 400 společnostech v celé České republice, ale pouze 80 vrátilo zpět s pozitivním výsledkem.

Většina dotazovaných společností působí v sektoru služeb nebo ve všeobecném zpracovatelském průmyslu. Významná část odpovědí (19 %) přišla z oblasti finančních služeb a z veřejného sektoru.

Po přezkoumání a analýze údajů z odpovědí se zjistilo, že 80 % respondentů má útvar interního auditu v České republice (ve srovnání s 41 % v roce 2003 a s 36 % v roce 2001). Hlavním důvodem pro nevytvoření útvaru interního auditu je to, že Skupina nebo mateřská společnost jeho vytvoření nevyžadují. Druhým nejběžnějším důvodem je to, že veškeré činnosti IA provádí audit skupiny. Ani jeden respondent neodpověděl, že nedostatek disponibilních finančních prostředků je důvodem pro nezřízení útvaru IA. 81 % organizací bez útvaru interního auditu nemá v úmyslu zřídit v krátké době útvar IA pro svou českou společnost. 19 % těchto organizací „bez IA“ však uvažuje o zřízení útvaru IA v blízké budoucnosti.

82 % respondentů se domnívá, že útvar má dostatečné postavení ve své organizaci (85% v roce 2003 a v roce 2001). V převážné míře (téměř dvě třetiny dotázaných) je interní audit podřízen výkonnému vedení.

Co se týče kvality interního auditu, 75 % respondentů potvrzuje dodržování standardů IIA., ale pouze 18 % respondentů se domnívá, že plně dodržuje standard 1311 o interním hodnocení<sup>7</sup>.

Podle výsledků tohoto průzkumu, primárním přínosem, který plyne z existence útvaru IA je hodnocení postupů vnitřní kontroly a identifikace slabých stránek. Přibližně 27 % respondentů se domnívá, že jejich útvar interního auditu přináší malý užitek za vysoké

---

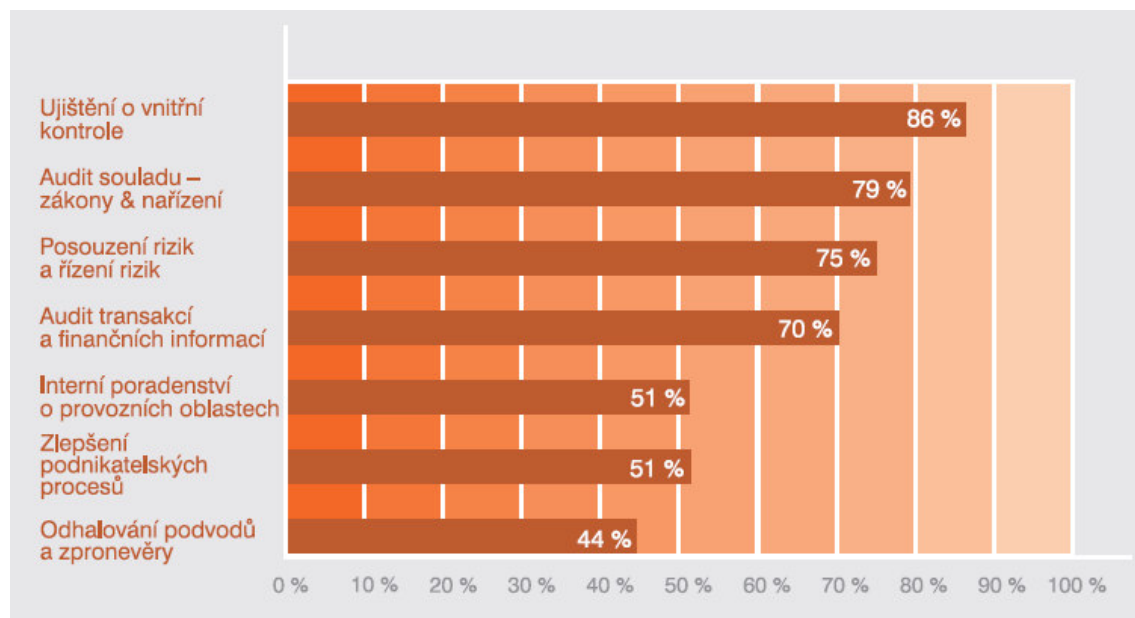
<sup>7</sup> Standard 1311- interní posouzení. Interní hodnocení zahrnuje:

- ✓ Průběžné prověřování výkonu interního auditu
- ✓ Pravidelné prověřování na základě využití zásad sebehodnocení nebo s využitím jiných osob v rámci společnosti, které jsou obeznámeny se Standardy a praxí interního auditu.

náklady, jako důvod uvádějí nedostatečné využití podpůrných informačních technologií a neefektivní komunikaci, nedostatek schopných zdrojů a nedostatečnou pozornost věnovanou hlavním podnikovým rizikům.

Zajímavé je podívat se na funkční záběr interního auditu v dotazovaných společnostech:

Obr. 3: Jaký je funkční záběr interního auditu?<sup>8</sup>



Hlavním předmětem činnosti útvarů interního auditu (80–90 %) je hodnocení systému vnitřních kontrol a audit souladu. Většina skupin IA (70 –75 %) je rovněž zapojena do posuzování rizik/řídících činností a zahrnuje oblast auditu transakcí a finančních informací. Zlepšení podnikatelských procesů a poradenství v provozních oblastech je předmětem činnosti v přibližně polovině dotazovaných organizací.

Z pohledu respondentů oddělení IA v České republice dnes čelí třem hlavním problémům:

- ✓ nedostatečná nezávislost – převládající linie podřízenosti vůči výkonnému vedení (téměř dvě třetiny) a malý počet výborů pro audit s jinými než výkonnými členy (pouze 21 %),
- ✓ neefektivní pracovní postupy – nedostatečné využití podpůrných informačních technologií a neúčinná komunikace se zdají být společným problémem v mnohých odděleních IA,

<sup>8</sup> Zdroj: oficiální stránka společnosti PricewaterhouseCoopers, průzkum v oblasti interního auditu.

- ✓ nedostatečné zaměření na kvalitu - soulad se standardy IIA o kvalitě (jak standard 1311 interní posouzení, tak standard 1312 externí posouzení<sup>9</sup>) potvrdilo v průzkumu jen nízké procento respondentů (18 % a 23 %).

Mnoho organizací považuje IA spíše za nezbytnou reži než za prostředek k iniciování změny a vytváření hodnoty. V západním vyspělém světě naproti tomu pokládá mnoho organizací IA mnohem více za útvar, který by mohl a měl přinášet účinnost, efektivitu a strategickou hodnotu. Dosahování těchto přínosů však vyžaduje počáteční investici – investici do lidských zdrojů, procesů a infrastruktury interního auditu.

---

<sup>9</sup> Standard 1312 – Externí hodnocení. Externí hodnocení (jako například prověrku zabezpečení kvality provádí jednou za pět let kvalifikovaná a nezávislá externí osoba nebo externí kontrolní tým.

## 5 Právní a písemná úprava v oblasti auditu

V České republice je interní audit rámcově upraven podrobnými Standardy pro interní audit, které vydává ČIIA, respektive které přebírá od mezinárodního institutu "The Institute of Internal Auditors". Tyto Standardy vymezují působení interního auditu, poskytují mu metodologickou oporu a reagují na neustále se vyvíjející tržní a firemní prostředí. Společně se Standardy vydal institut Etický kodex interních auditorů. Důležitá je i právní úprava interního auditu. V zákonné normě je stručně vymezen v Zákoně č. 21/1992 Sb., o bankách v platném znění. Dále je interní audit upraven zákonem č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě v platném znění. Dále zákon detailněji vymezuje nezávislost interního auditu, jeho postavení v organizaci a plánování a reporting konkrétních auditů. Však podzákonní norma Opatření České národní banky č. 2 ze dne 3. února 2004 k vnitřnímu a kontrolnímu systému banky se internímu auditu věnuje více než všechny zmíněné zákony. [1]

### 5.1 Zákon o auditorech<sup>10</sup>

Tento zákon upravuje v souladu s právem Evropských společenství postavení a činnost auditorů, auditorských společností, asistentů auditora, podmínky, za nichž mohou být poskytovány auditorské služby, a vznik, postavení a působnost Komory auditorů České republiky.

Podle tohoto zákona auditorskými službami se rozumí:

- ✓ ověřování účetních závěrek nebo konsolidovaných účetních závěrek a výročních zpráv nebo konsolidovaných výročních zpráv (dále jen „audit“),
- ✓ ověřování dalších skutečností podle zvláštních právních předpisů,
- ✓ ověřování jiných ekonomických informací v rozsahu stanoveném smlouvou<sup>11</sup>.

Podle tohoto zákona auditorem se rozumí ten, kdo je zapsán do seznamu auditorů nebo zaregistrován v seznamu auditorů a pouze tato osoba je oprávněná poskytovat auditorské služby<sup>12</sup>.

<sup>10</sup> zákon č. 254/2000 Sb., o auditorech a o změně zákona č. 165/1998 Sb. ČR; ve znění zákona č. 254/2000 Sb. (první část); zákona č. 209/2002 Sb.; zákona č. 254/2000 Sb. (druhá část); ve znění zákona č. 169/2004 Sb.; ve znění zákona č. 284/2004 Sb. s účinností ke dni 1. září 2004

<sup>11</sup> §2 zákona č. 254/2000 Sb., o auditorech

Zákon uvádí, že auditor je při poskytování auditorských služeb nezávislý a je vázán pouze právními předpisy, auditorskými směrnicemi a profesními předpisy vydané Komorou. Zákon též zakazuje akcionářům, vedoucím pracovníkům zasahovat do poskytování auditorských služeb, prováděných auditorem a auditorskou společností, způsobem, který může ohrozit nezávislost auditora při poskytování těchto služeb.

Mezi podmínky, které stanoví tento zákon pro zapsání auditora do seznamu patří například vysokoškolské vzdělání v rámci akreditovaného bakalářského nebo magisterského studijního programu, plná způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, tříletá praxe jako asistent auditora, absence pracovního poměru nebo obdobného poměru, s výjimkou pracovního poměru vysokoškolského učitele nebo pracovního poměru u auditora nebo u auditorské společnosti, složení auditorské zkoušky.

Auditorskou zkouškou se ověřuje odborná úroveň teoretických znalostí uchazeče a schopnost jejich využití v praxi. Auditorská zkouška je zaměřena na oblasti ekonomie a finančního řízení, účetnictví, občanského, obchodního, finančního, pracovního práva a práva sociálního zabezpečení. Auditor musí prokázat kompetenci v oblasti informačního systému řízení a vnitřní kontroly, systému zpracování dat, matematických a statistických metod, které se využívají při provádění auditu včetně auditorských postupů a technik.

Auditora zákon opravňuje poskytovat auditorské služby svým jménem nebo jménem společnosti, pokud tento auditor je zaměstnancem této společnosti. Auditor - zaměstnanec auditorské společnosti nesmí poskytovat služby svým jménem, nemůže provádět audit pro jinou auditorskou společnost nebo jménem jiného auditora. [10]

## **5.2 Zákon o finanční kontrole ve veřejné správě<sup>13</sup>**

V této zákonné normě je velmi důležité ustanovení, které doslovně odkazuje na Standardy pro interní audit publikované ČIIA, což je v české legislativě velmi výjimečné.<sup>14</sup>

---

<sup>12</sup> část druhá, §3 zákona č. 254/2000 Sb., o auditorech,

<sup>13</sup> Zákon č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), jak vyplývá ze změn provedených zákony č. 123/2003 Sb., č. 426/2003 Sb., č. 421/2004 Sb., č. 482/2004 Sb., č. 626/2004 Sb. a č. 377/2005 Sb.

<sup>14</sup> citace ze Zákona č. 320/2001: "Při zavádění a řízení finanční kontroly v orgánech veřejné správy jejich vedoucí vycházejí z mezinárodně uznávaných standardů."

Hlava III tohoto zákona vymezuje význam interního auditu ve veřejné správě. Zvláštní pozornost je věnovaná funkční nezávislosti interního auditu. Zákon stanoví, že „interní audit je nezávislé a objektivní přezkoumávání a vyhodnocování operací a vnitřního kontrolního systému orgánu veřejné správy, které zjišťuje, zda“<sup>15</sup> jsou v orgánech veřejné správy jsou dodržována všechna opatření, postupy, doporučení, zda jsou plněna finanční kritéria, jestli vnitřní kontrolní systém je účinný a zda jsou příslušným způsobem řízená rizika. Podle tohoto odstavce informace, které jsou poskytovány interním auditem musí být spolehlivé a naplňovat cíle organizace.

Vysoká pozornost je věnovaná nezávislosti interního auditu, na tomto základě jsou pověřovány úkoly. Audit by měl přispívat ke zdokonalování kvality kontrolního systému, k předvídání rizik. Útvar interního auditu by měl konzultovat vedoucího orgánu ohledně nápravy nedostatků.

Interní audit ve veřejné správě se dělí na několik dílčích auditů: audit finanční, audit systému, audit výkonu. [11]

### **5.3 Zákon o bankách<sup>16</sup>**

Tento zákon ukládá bankám povinnost „zřídit útvar vnitřního auditu, který zkoumá a hodnotí zejména:

- a) funkčnost a účinnost řídicího a kontrolního systému banky,
- b) systém řízení rizik a dodržování zásad obezřetného podnikání banky“<sup>17</sup>.

Zákon zakazuje, aby vedoucím útvaru interního auditu byla osoba, která je členem statutárního orgánu banky nebo člen dozorčí rady banky; statutárnímu orgánu a dozorčí radě je útvar interního auditu povinen oznamovat zjištění a rizika, spojené s hospodařením banky. Členové statutárního orgánu a dozorčí rady nesou odpovědnost za porušení právních předpisů a stanov před věřiteli.

Auditor nebo auditorská společnost musí ověřit účetní závěrku banky, její řídicí a kontrolní systém, systém řízení rizik, dodržování termínů předložení zpráv České národní bance. Před Českou národní bankou má banka oznamovací povinnost, to znamená, že včas

---

<sup>15</sup> Citace ze zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, HLAVA III, Interní audit, § 28, Funkční nezávislost interního auditu, odstavec 2.

<sup>16</sup> Zákon č. 21/1992 Sb., o bankách

<sup>17</sup> Část třetí, §8 odstavec 5 zákona č. 21/1992 Sb., o bankách

oznámí vybranou auditorskou společnost, se kterou Česká národní banka má právo nesouhlasit. V tom případě banka oznámí České národní bance novou auditorskou společnost, a to ve lhůtě 30 dnů. V jakém případě může Česká národní banka odmítnout vybranou auditorskou společnost? Pokud vybrána osoba má zvláštní vztah podle § 19 odst. 1 tohoto zákona<sup>18</sup>.

Auditor nebo auditorská společnost má právo se vyjádřit ke zjištěným nedostatkům a k ohrožení těmito nedostatky likvidity banky a její hospodaření.

#### **5.4 Opatření České národní banky č. 2 ze dne 3. února 2004 k vnitřnímu řídicímu a kontrolnímu systému banky**

Tento podzákoník jako první uvádí definici interního auditu, konzultační činnosti, popisuje cíle interního auditu<sup>19</sup>.

Činnost interního auditu podle tohoto podzákoníku je vyhodnocovaná a sledovaná dozorčí radou. Členové interního auditu jsou podle tohoto opatření povinni mít zkušenosti, znalosti v oblasti vnitřního kontrolního systému a interního auditu.

Vnitřní kontrolní systém je vytvořen, udržován a vyhodnocován představenstvem banky, které schvaluje systém řízení rizik, stanovení strategií, provádí bezpečnostní politiku informačních systémů. Strategický a periodický plán interního auditu, statut a předmět činnosti je také schválen představenstvem. Členové útvaru interního auditu jsou odměňováni na návrh představenstva v souvislosti s dodržáním etických norem, stanovených požadavků a stanovených pravidel. Na základě výsledků auditu a hodnocení představenstvo přijímá vhodná opatření a to bez odkladu.

---

<sup>18</sup> Za osoby, které mají k bance zvláštní vztah, se pro účely tohoto zákona považují:

- a) členové statutárního orgánu a vedoucí zaměstnanci banky
- b) členové dozorčí rady banky,
- c) právnické osoby mající kontrolu nad bankou, osoby s kvalifikovanou účastí na těchto osobách a členové vedení těchto osob,
- d) osoby blízké členům statutárního orgánu, dozorčí rady, vedoucím zaměstnancům banky a osobám majícím kontrolu nad bankou,
- e) právnické osoby, ve kterých některá z osob uvedených pod písmeny a), b) a c) má kvalifikovanou účast,
- f) osoby s kvalifikovanou účastí na bance a jakákoliv právnická osoba pod jejich kontrolou,
- g) členové bankovní rady České národní banky,
- h) právnické osoby, nad kterými má banka kontrolu.

<sup>19</sup> Interním auditem nezávislá, objektivní, ujišťovací a konzultační činnost zaměřená na přidávání hodnoty a zdokonalování procesů v bance. Pomáhá bance dosahovat její cíle tím, že přináší systematický metodický přístup k hodnocení a zlepšování efektivnosti řízení rizik, řídicích a kontrolních procesů a správy a řízení organizace. Konzultační činností se rozumí poskytování poradenství v otázkách vnitřního řídicího a kontrolního systému a/nebo v otázkách zavádění vnitřních řídicích a kontrolních mechanismů v činnostech banky interním auditorem.



Podle tohoto opatření internímu auditu musí podléhat veškeré činnosti banky, a to buď vnitřnímu útvaru interního auditu v bance anebo útvaru interního auditu finanční holdingové společnosti, jejímž členem je banka. Útvar interního auditu má za úkol sestavení analýzy rizik, plánu interního auditu, vyhodnocování funkčnosti a účinnosti vnitřního kontrolního a řídicího systému, sledování nápravných opatření.

Banka musí přesně vymezit činnost útvaru interního auditu, konkrétně jeho postavení, odpovědnost a pravomoci, předmět interního auditu, typy konzultačních služeb, které je interní audit oprávněn poskytovat, proces plánování interního auditu, proces řešení vzniklých sporů a nápravných opatření.

Analýza rizik, která je prováděná útvarem interního auditu minimálně jednou ročně poskytuje informaci pro plánování interního auditu. V závislosti na míře rizik je navržená i kapacita útvaru. Rizika zohledňují pravděpodobnost selhání vnitřního řídicího a kontrolního systému a ztráty z tohoto selhání. Plánování zahrnuje část periodickou a strategickou (3-5 let). Strategické plánování zohledňuje rizika, spojené s činností banky, možné ztráty a předpoklady rozvoje. Strategický plán je každoročně aktualizován v souladu s provedenou analýzou rizik.

Periodický plán se sestavuje na období jednoho roku. Určuje kratší cíle a zaměření, mimořádné audity.

Při každé jednotlivé akci je veden auditorský spis, ve kterém jsou zaznamenány postupy při provedeném auditu, informace, spojené s provedeným auditem. Prověřovací pravomoc má vedoucí útvaru interního auditu.

Výsledkem provedeného auditu je zpráva, která obsahuje cíl, předmět, rozsah interního auditu a zjištěné nedostatky. Útvar interního auditu předloží zprávu představenstvu, dozorčí radě, vedoucím útvarů banky, ve kterých byl audit proveden. Jednou ročně útvar interního auditu musí vypracovat písemné vyhodnocení funkčnosti a účinnosti vnitřního kontrolního systému banky, ve kterém vyhodnotí funkčnost a účinnost procesů, míru ochrany aktiv a dodržování zákonů, předpisů a smluv.

Útvar interního auditu má informační povinnost o zjištěních, navrhovaných nápravných opatřeních a dopadech těchto zjištění před dozorčí radou a představenstvem. [12]

## **5.5 Rámec profesionální praxe interního auditu**

Český institut interních auditorů vydává Rámec profesionální praxe interního auditu, který v roce schválila správní rada Institutu interních auditorů se sídlem v USA. Tento Rámec profesionální praxe interního auditu zahrnuje definici interního auditu, Etický kodex, Standardy pro profesionální praxe interního auditu a navazující dokumenty ve formě Doporučení pro praxi a Rozvojových a praktických pomůcek.

Etický kodex, navazující dokumenty mají formu doporučení a jsou v podstatě návodem, který by měl dále vysvětlovat znění Standardů, usnadnit jejich pochopení a zavedení do praxe.

Standardy vymezují základní principy, na kterých je založená nejlepší praxe interního auditu, poskytují rámec pro provádění a podporu veškerých činností interního auditu, vytváří základ pro vyhodnocení interního auditu a podporuje organizační procesy a postupy.

**Základní standardy** vymezují základní pojmy a stanoví vlastnosti útvarů a subjektu, které se zabývají interním auditem.

**Standardy pro výkon interního auditu** popisují činnost interního auditu a poskytují kritéria, pomocí kterých lze hodnotit činnost interního auditora.

**Prováděcí standardy** rozpracovávají jednotlivé části a požadavky pro Základní standardy a Standardy pro výkon interního auditu.

Etický kodex je nezbytný a důležitý pro profesi interního auditu, neboť ta je založena na důvěře, která je vkládána do jejího objektivního ujišťování ohledně řízení rizik, řídicích a kontrolních procesů, správy a řízení organizace. Zahrnuje dvě významné části: základní zásady (principy), které důležité pro profesi a praxi interního auditu a pravidla jednání, které popisují normy chování, které se od interního auditora očekává.

Etický kodex je založen na základních zásadách jako integrita (vytvoření důvěry, která vytváří základ pro spolehlivost úsudků), objektivita (auditor musí prokázat nejvyšší úroveň profesionální objektivity při provádění své práce), důvěrnost (respektování vlastnictví a hodnotu informací, které získává, a tyto informace bez příslušného souhlasu neposkytne třetí osobě, s výjimkou toho, že tak stanoví právní nebo profesní povinnost) a kompetentnost (prokázání potřebných znalostí, dovedností a zkušeností). Mezi pravidla jednání patří čestnost, náležitá péče a odpovědnost, dodržování právních předpisů a poskytování informace, zákaz činnosti, která by byla nezákonná nebo diskreditovala profesi interního auditu atd.

Cílem Etického kodexu Institutu Interních auditorů je zdokonalení etické kultury v profesi interního auditu.

Doporučení pro praxi jsou schválenými návody, jejichž dodržování není povinné. Doporučení pro praxi mohou pomoci při interpretaci Standardů pro profesionální praxi interního auditu nebo při uplatňování Standardů ve specifickém prostředí interního auditu. I když některé doporučení pro praxi mohou být uplatňovaná všemi interními auditory, jiná doporučení mohou být vytvořena pro potřeby specifického odvětví, specifického zaměření auditu nebo specifické geografické oblasti. Mohou se týkat například ekologických otázek, sebehodnocení, informačních technologií, auditu státních institucí a směrnic vydávaných dalšími orgány, jež vypracovávají standardy, které jsou přijaty příslušnými výbory Institutu. Doporučení pro praxi se věnují problémům, které v současnosti vyžadují pozornost. Mohou mít omezenou životnost nebo mohou být na základě své důležitosti, frekvence využití a přijatelnosti povýšeny na úroveň Standardů. Všechna Doporučení pro praxi se předkládají k formálnímu ověření Výboru pro profesionální otázky Institutu nebo jiné skupině jmenované Výborem pro plánování směrnic. [4]

## **5.6 Sarbanes – Oxley act<sup>20</sup>**

V roce 2002 přijal Kongres Spojených států amerických v reakci na různé finanční skandály společností zákon známý pod názvem Sarbanes-Oxley Act („zákon SOX“). Podle tohoto zákona se musí americké veřejné společnosti a jejich dceřiné společnosti (organizační složky) v EU, jakož i neamerické společnosti kotované na amerických trzích s cennými papíry zavést v rámci svého auditorského výboru

*„postupy k přijímání, uchovávaní a vyřizování stížností předložených emitentovi v souvislosti s účetnictvím, vnitřními účetními kontrolami nebo otázkami auditu, jakož i možnost důvěrného anonymního předkládání oznámení zaměstnanci emitenta o sporných otázkách účetnictví nebo auditu.“<sup>21</sup>*

---

<sup>20</sup> Ke stažení na adrese: <http://download.mpo.cz/get/26403/26370/293364/priloha002.pdf>

<sup>21</sup> Sarbanes-Oxley Act, článek 406, zejména pak pokyny vydané nejvýznamnějšími institucemi amerických trhů s cennými papíry (NASDAQ, NYSE), rovněž stanoví, že společnosti kotované na těchto trzích musí přijmout „etický kodex“ vyšších finančních úředníků a ředitelů v oblasti účetnictví, účetního výkaznictví a záležitostí auditu, který by měl zajistit mechanismy vynucování těchto právních předpisů.

Článek 806 zákona SOX obsahuje navíc ustanovení, jehož cílem je zajistit ochranu zaměstnanců společností s veřejně obchodovatelnými účastnickými cennými papíry, kteří předloží důkazy o podvodu, před odvetnými opatřeními, které by je mohly postihnout proto, že podali oznámení cestou postupu oznamování. Ve Spojených státech je pro sledování uplatňování zákona SOX příslušná Komise pro cenné papíry (Securities and Exchange Commission, dále jen „SEC“).

Uvedená ustanovení byla zapracována do pravidel systému Nasdaq<sup>22</sup> a Newyorské burzy cenných papírů (New York Stock Exchange, dále jen „NYSE“)<sup>23</sup>. Společnosti, které jsou kotovány na burzách cenných papírů Nasdaq nebo NYSE, musí těmto burzovním institucím každoročně předkládat potvrzení o správnosti, úplnosti a oprávněnosti svého účetnictví. Prostřednictvím tohoto certifikačního řízení společnosti prokazují, že dodržují určité předpisy, včetně předpisů upravujících oznamování podezření z protiprávního jednání. Společnostem, které nedodrží podmínky týkající se oznamování, může Nasdaq, NYSE nebo SEC ukládat přísné sankce a pokuty. Z důvodu nejistoty ohledně slučitelnosti postupů oznamování s právními předpisy EU o ochraně údajů jsou dotyčné společnosti jednak ohroženy sankcí ze strany orgánů EU pro ochranu údajů v případě porušení právních předpisů EU o ochraně údajů, a jednak sankcí ze strany amerických orgánů v případě, že poruší zákonné předpisy USA.[14]

Tab.4: „Americká burza New York Stock Exchange (NYSE) obchoduje se zhruba 2800 tituly s tržní kapitalizací přibližně 20 biliónů dolarů. Podíl neamerických podniků se rok od roku zvyšuje. Na obrázku je přehled evropských zemí, ze kterých pocházejí neamerické podniky obchodované na NYSE a jejich počty připadající na jednotlivé státy“<sup>24</sup>.

| <b>Neamerické firmy z evropských zemí kotované na burze NYSE</b> |    |                 |    |             |    |
|--|----|-----------------|----|-------------|----|
| Rakousko   | 1  | Belgie          | 1  | Dánsko      | 2  |
| Finsko   | 4  | Francie         | 19 | Německo     | 17 |
| Řecko  | 5  | ostrov Guernsey | 1  | Maďarsko    | 1  |
| Irsko  | 3  | Itálie          | 13 | Lucembursko | 2  |
| Nizozemsko   | 26 | Norsko          | 5  | Portugalsko | 2  |
| Rusko  | 6  | Španělsko       | 10 | Švýcarsko   | 16 |
| Turecko  | 1  | Velká Británie  | 64 |             |    |

<sup>22</sup> Předpis č. 4350 (D) (3): „Povinnosti a pravomoci auditorského výboru“.

<sup>23</sup> Newyorská burza cenných papírů (NYSE), článek 303A.06: „Auditorský výbor“.

<sup>24</sup> Internetová stránka: <http://www.finance-management.cz/065textyVypis.php?IdTxtPass=9>

Podle ustanovení tohoto zákona jsou všechny veřejné obchodní společnosti ve Spojených státech povinny ve svých výročních zprávách uvádět vyhodnocení efektivnosti svého finančního řízení. Aby to bylo možné, jsou tyto společnosti nuceny nástroje svého finančního řízení zdokumentovat, vyhodnotit a případně také inovovat.[22]

Uplatňování některých ustanovení zákona SOX na evropské dceřiné společnosti (organizační složky) amerických společností a na evropské společnosti kotované na amerických burzách cenných papírů je v současné době předmětem soudního přezkumu ve Spojených státech amerických<sup>25</sup>. Navzdory této relativní nejistotě v otázce, zda se na společnosti se sídlem v Evropě vztahují všechna ustanovení zákona SOX, se i společnosti, na něž se vztahují ustanovení zákona SOX s jasnými extraterritoriálními účinky, chtějí řídit zvláštními ustanoveními uvedeného zákona upravujícími oznamování.[13]

---

<sup>25</sup> Odvolací soud USA (1. obvod) dne 5. ledna 2006 rozhodl, že ustanovení zákona SOX o ochraně osob, které podávají oznámení o podezření z protiprávního jednání, se nevztahují na cizí státní příslušníky pracující mimo území USA v zahraničních organizačních složkách společností, jež se jinak řídí ustanoveními zákona SOX.

## 6 Interní audit v bankovníctví

Pro fungování ekonomiky je nutná stabilita bankovního sektoru. Bankovní regulace spolu s tržními mechanismy zabezpečuje dodržování pravidel, omezení a to pomocí právních předpisů. Dozor nad dodržováním těchto pravidel je nazýván bankovním dohledem. Bankovní dohled provádí Česká národní banka, její pravomoce jsou dány zákonem o České národní bance, který stanoví, že dohled nad prováděním bankovních činností spočívá v péči o bezpečné fungování a účelný rozvoj bankovního systému v České republice. Rozumí se tím zdravý rozvoj, tržní disciplína a konkurenceschopnost bank, předcházení systémovým krizím a posilování důvěry veřejnosti v bankovní systém.

Bankovní dohled v České republice je upraven v zákonu o bankách a zákonu o České národní bance. Bankovní dohled však nemá právo zasahovat do obchodních rozhodnutí banky a do jejího řízení, které je ve výlučné kompetenci managementu banky, případně též dozorčí rady. Bankovní dohled se pouze snaží prostřednictvím jím vydávaných pravidel obezřetného podnikání bank, důsledným monitoringem na dálku i na místě a vhodnými nápravnými opatřeními usměrňovat činnost bank tak, aby nedocházelo k aktivitám, které by mohly poškodit zájmy klientů bank a stabilitu bankovního systému jako celku.

Bankovní dohled nemá za cíl zabránit problémům v každé bance ani vyřizovat stížnosti klientů na banky. Za řízení a finanční výsledky bank je odpovědný její management. Bankovní dohled provádí následnou kontrolu zaměřenou na dodržování stanovené regulace, to znamená, že nevykonává preventivní kontrolu a nemůže zabránit uzavření ztrátových obchodů bankami, je však povinen při zjištění nedostatků zasáhnout svými nástroji, kterými může být i odnětí bankovní licence nebo zavedení nucené správy.

Při své činnosti je banka povinna dodržovat pravidla obezřetného podnikání, jejichž cílem je omezení rizik bankovního podnikání tak, aby nedošlo k ohrožení návratnosti vkladů vkladatelů a destabilizaci bankovního sektoru jako celku. Základní pravidla obezřetného podnikání vycházejí z doporučení Basilejského výboru pro bankovní dohled<sup>26</sup>.

Základní pravidla obezřetného podnikání jsou stanovena přímo v zákoně o bankách, např. požadavek mít dostatečný vnitřní kontrolní systém, požadavek udržovat trvale svou

---

<sup>26</sup> Basilejský výbor byl vytvořen roku 1974 guvernéry centrálních bank zemí skupiny G10. Dohody zveřejňované Basilejským výborem nejsou právně závazné, jsou určeny jako společný rámec pro bankovní dohled s cílem podpořit konvergenci směrem ke společným metodám, a k vytvoření shodných konkurenčních podmínek pro banky působící na mezinárodní úrovni.

platební schopnost, limity pro kvalifikované účasti banky v jiných subjektech, zákaz zvýhodněného obchodování s osobami personálně a majetkově propojenými s bankou (tzv. osobami se zvláštním vztahem k bance) atd. Tato pravidla jsou dále rozvedena v řadě opatření a vyhlášek ČNB.

Bankovní dohled při své dohlížecí činnosti používá dvě základní metody - dohled na dálku a dohled na místě.

**Dohled na dálku** monitoruje činnost bank na základě všech dostupných informací, tj. především výkazů a hlášení pravidelně předkládaných podle jednotné metodiky stanovené ČNB bankami, auditorských zpráv, informací získaných přímo jednorázově od banky, veřejně dostupných databází apod. Na základě dostupných informací je každá banka pravidelně analyzována, hodnocena podle jednotných kritérií a na základě výsledků těchto analýz je navrhován další způsob monitoringu banky, dohlídky na místě, opatření k nápravě apod. Údaje získané při dohledu na dálku jsou zároveň využívány k souhrnným analýzám bankovního sektoru.

Kontrolní činnost probíhající přímo v bankách - tzv. **dohlídky na místě** - se postupně stávají rozhodujícím nástrojem bankovního dohledu. To vyplývá zejména z vyššího důrazu, který je kladen na posouzení systémů řízení jednotlivých rizik v bance. Poznání rizikového profilu každé banky umožňuje následně zvolit optimální formy dohledu tak, aby bylo možné v maximální míře zajistit kvalitní a efektivní monitoring každé banky a tak efektivně využít dostupné kapacitní a časové možnosti bankovního dohledu.

Banky mají zákonnou povinnost zajistit funkci interního auditu. Basilejský výbor pro bankovní dohled vydává materiály týkající se řízení různých typů bankovních rizik, včetně materiálů z oblasti vnitřního kontrolního systému a interního auditu, které jsou určeny všem národním regulačním institucím v bankovním sektoru, tedy i českému bankovnímu dohledu. V těchto materiálech se zdůrazňují pravidla správy a řízení, které uvádějí, že silný vnitřní kontrolní systém propojený s funkcí interního auditu je základem dobré správy a řízení společností. Za zavedení a udržování vnitřního kontrolního systému nese hlavní odpovědnost představenstvo. Interní audit je jeho součástí a jeho úkolem je tento systém posuzovat.

V průběhu let měla ČNB možnost pozorovat vývoj auditorské profese nejen prostřednictvím auditů bank, ale při výkonu bankovního dohledu se seznámila i s výsledky práce široké škály auditorů a auditorských firem provádějících audit jednotlivých klientů - dlužníků bank. V tomto období bylo možné pozorovat celkové zlepšování úrovně práce auditorů a v případě bankovního auditu i standardizaci postupů a přístupu ke kvalitě práce

jednotlivých auditorských firem, ačkoliv i v této oblasti lze najít dostatek prostoru pro další zkvalitňování. [15]

## **6.1      *Audit ve firmách a audit v bankách***

Cíl auditu organizace je vyjádření názoru, že účetní závěrka je vyhotovena v souladu s používanými účetními zásadami a že majetek, závazky, vlastní jmění a finanční situaci banky a výsledky jejího hospodaření za příslušné období jsou věrně zobrazené. Auditorská zpráva je určena především interním uživatelům: akcionářům a vedení společnosti. Pro mnohé podniky je audit pouze nutností vyplývající ze zákona, od které neočekávají žádný přínos a tudíž není zajímavá kvalita auditu, ale hlavně jeho cena, kdežto audit bank je potřebou vkladatelů a klientů bank.

V případě auditu bank s výrokem auditora je seznamována také veřejnost, která se stále výrazněji zajímá o jejich auditované výsledky. Výroční zpráva jedinou dostupnou informací ověřenou nezávislým subjektem, a to znamená důkazem, že banka má pozitivní vývoj. Problém nastává když banka namůže spolehnout na auditované výsledky svých klientů, protože ty jsou velice zavádějící. Skutečná situace se zjeví, když klient přestává splácet své dluhy. Nekvalitní práce interního auditora jedné jednotky má dopad na fungování jednotky jiné, pro banku četnost takových případů může vést k negativním výsledkům.

V poslední době můžeme ale pozorovat, že bankovní audit se celkově polepšil, výroky auditora mají důvěryhodnou vypovídací schopnost, problémem ale zůstává různý přístup k hodnocení situace v jednotlivých bankách mezi auditory a bankovním dohledem. V případě auditu bank jsou ČNB předkládány tři rozdílné typy zpráv:

- ✓ statutární audit účetní závěrky,
- ✓ zpráva auditora o hodnocení systémů pro tvorbu hlášení pro ČNB (jde o ověřování systému pro přípravu dat a výkazů, které informují o zdraví banky v průběhu kalendářního roku),
- ✓ vyjádření auditora ke zprávě o hospodaření banky. [15]



## **6.2 Zpráva o hospodaření banky**

Zpráva o hospodaření je primárně zaměřena na hodnocení systému řízení rizik a vnitřního kontrolního systému banky. Česká národní banka si představuje zprávu o hospodaření banky v podobě konkrétních informací a hodnocení systému řízení rizik v bance.

Objevuje se ale odlišný pohled auditorů na zprávu o hospodaření banky a pohled ČNB. Systém banky se nemění často, proto lze od systémově zaměřeného auditu očekávat dlouhodobější platnost závěrů, což dá klientům banky přiměřenou jistotu, že v bance nemůže dojít průběžně k nějaké chabě. Tento záměr je podporován nejenom ČNB ale i Basilejským výborem pro bankovní dohled. Vzhledem ke svému dlouhodobějšímu působení v bance, a svým odborným znalostem, auditor by měl především provádět hodnocení adekvátnosti a účinnosti vnitřního kontrolního systému banky. Tím by byla posílena preventivní úloha auditora a zvýšilo by se i ujištění o funkčnosti systémů banky vůči všem uživatelům zpráv auditora.

## **6.3 Odpovědnost auditora**

Nelze jednoznačně definovat odpovědnost auditora. V okamžiku, kdy dává výrok bez výhrad, nemůže být odpovědný před klienty banky (regulačními orgány, vlastníky, věřiteli, investory, klienty celé veřejností) za nepříznivý vývoj této účetní jednotky. Všichni ale očekávají, že cílem auditora je posoudit zdraví jednotky a včas upozornit klienty na případné nebezpečí a riziko, spojené s touto jednotkou. Ale auditor nemůže být jedinou zárukou životaschopnosti jednotky i když v současnosti velký důraz na profesi auditu je kladen proto, že audit má i preventivní charakter. Auditor v bance už není pouhým zaměstnancem, je partnerem vedení společností, jejich konzultantem a poradcem, který napomáhá svým klientům dosáhnout co nejvyššího podnikatelského potenciálu.

Bez komplexního fungování všech prvků řízení a kontroly se nelze spolehnout na bezporuchový chod společnosti a navíc při zkreslování údajů samotnou účetní jednotkou se s tím auditor tak rychle neporadí. Sami auditoři mnohdy k této komplikované situaci přispívají tím, že vydají výrok bez výhrad bez jakéhokoli upozornění na určitou skutečnost i za situace, kdy v podstatě sami musí sestavit účetní závěrku auditované účetní jednotky, protože její účetní systém není v tomto ohledu funkční a vnitřní řídicí a kontrolní systém společnosti tuto skutečnost ani nezaznamenal a nenapravit. Auditoři mají strach, že výrok

s výhradou může vést ke změně auditora účetní jednotkou. V takových situacích je nutné brát v úvahu, že existují auditoři, kteří jsou odhodláni dát výrok bez výhrad aby neztratili práci. Výměna auditora by jednoduše nemohla být předpokladem pro získání "lepšího obrazu o stavu účetní jednotky". Bereme-li v úvahu vysokou odbornost i nároky na etickou úroveň auditorské profese, je nepřijatelné, aby někteří auditoři uplatňovali ve svých hodnotících úsudcích ústupky nebo "měkčí" přístup.

#### **6.4 Společný přístup k řešení problémů bankovního sektoru**

Primárně jsou za činnost a hospodářské výsledky společnosti odpovědni samozřejmě statutární a dozorčí orgány a vedení. V případě bank, které hospodaří se svěřenými prostředky, by ČNB i bankovní auditoři měli vyvíjet společný tlak především na vedení bank, zaměřený na zlepšení corporate governance a vytvoření dostatečně náročného právního (compliance) a proauditního (kontrolního) prostředí, které by trvale umožňovalo, aby všechny systémy v bance fungovaly efektivně (aby byly definovány strategie, politiky, postupy a kontrolní činnosti pro všechny organizační a řídicí stupně banky), a tím systém preventivně omezoval možnost vzniku významné chyby nebo při jejím vzniku umožňoval její neprodlenou identifikaci a odstranění. V tomto smyslu bude i nadále pokračovat spolupráce bankovního dohledu ČNB s KAČR i jednotlivými auditory bank, na jejímž základě se již v minulosti podařilo objasnit přístupy a postoje obou stran a najít společný přístup k řešení mnohých problémů bankovního sektoru. Auditorská profese jako celek by měla směřovat k posílení důvěry všech uživatelů ve finanční výkazy ověřené místními auditory, a to jak v České republice, tak v mezinárodním kontextu, protože i tímto způsobem lze přispět ke zvýšení kredibility ČR ve světě (následuje důvěra investorů, příliv kapitálu a podobně).

#### **6.5 Průzkum společnosti Ernst&Young v bankovním sektoru.**

Společnost Ernst & Young uskutečnila v České republice průzkum, který se zaměřoval na fungování útvarů interního auditu v bankovním sektoru. Průzkum odhalil dodržování, ale i dílčí nedostatky v rámci požadavků stanovených opatřením České národní banky (ČNB) č. 2 ze dne 16. února 2004. Do průzkumu se zapojilo 23 bank působících v České republice.

Výsledky ukazují, že české bankovní domy své audity zaměřují 100% jen na "účinnost vnitřního řídicího a kontrolního systému", ale 30 % z nich například nevěnuje pozornost finančnímu řízení banky a spolehlivosti informací předávaných představenstvu a dozorčí radě.

Dalším zjištěným nedostatkem je zpětná vazba u připomínek, které vyplynou z prověrek provedených útvarem interního auditu v jiných odděleních. Průzkum ukázal, že pouze v 57 % případů je ve statutu interního auditu vymezen způsob vypořádání připomínek ohledně závěrů interního auditu a řešení případných sporů. Názory představenstva nebo dozorčí rady na výstupy z analýzy rizik písemně nedokumentuje téměř 35 % bank. 13 % bank není zcela v souladu s opatřením ČNB v oblasti možnosti účasti útvaru interního auditu na zasedáních všech poradních a rozhodovacích výborů banky. K porušování dochází i při přípravě plánu interního auditu kde až 40 % respondentů nezohledňuje podněty dozorčí rady.

Činnost útvaru interního auditu má být dle opatření ČNB prověřena nejméně jednou za pět let nezávislým externím hodnotitelem. Z průzkumu vyplynulo, že 26 % společností takovou prověrku neprovedlo a ani ji zatím neplánuje. [16]

## 7 Finanční arbitr České republiky<sup>27</sup>

Rok 2003 lze považovat za historický krok v novodobých dějinách českého bankovníctví, neboť v české republice byl vytvořen institut do té doby v bankovníctví nevídaný. Objevila se osoba, která může závazně rozhodovat o stížnostech klientů bank a dalších institucí provádějících převody peněžních prostředků vč. vydavatelů elektronických platebních prostředků, a to v zákonem stanovených oblastech. Stížnost finančnímu arbitrovi může podat každý, kdo se cítí příslušnou institucí poškozen či omezen na svých zákonem nebo institucí chráněných, respektive slíbených právech a zájmech. Řízení je bezplatné, je proto opravdu umožněno všem občanům České republiky, ale i cizincům, kteří však mají uzavřenou smlouvu s danou institucí nebo užívají elektronický platební prostředek. Cílem finančního arbitra je „napravit“ to, co se někdy nepovede. Náprava by měla být relativně rychlá a pro navrhovatele dostačující.

Finančního arbitra lze chápat jako zvláštní orgán pro tzv. mimosoudní vyrovnávání sporů, které mohou vzniknout mezi poskytovateli služeb platebního styku a jejich klienty, nebo mezi vydavatelem a uživatelem elektronických platebních prostředků. Je to zcela ojedinělý institut ochrany spotřebitele v České republice.

V souladu se zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi (dále jen „zákon o FA“), řeší arbitr spory, které nastaly od 1. ledna 2003 včetně, a to:

- ✓ *mezi osobami, které provádějí převody peněžních prostředků (dále „převádějí instituce“) a jejich klientem při provádění převodů peněžních prostředků podle zvláštního právního předpisu<sup>27</sup> v maximální výši 50 000 EUR*
- ✓ *mezi osobami, které vydávají elektronické platební prostředky (dále „vydavatel elektronických platebních prostředků“) a držiteli elektronických platebních prostředků při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků podle zvláštního právního předpisu<sup>28</sup>.*

Finanční arbitr České republiky zahájil 1. ledna 2003 první rok své činnosti. Působení finančního arbitra je zcela v souladu nejen s právem České republiky, ale i s právem Evropské unie.

Vstupem České republiky do Evropské unie se rozšířila působnost finančního arbitra na řešení sporů ve věci přeshraničních převodů v souladu se zákonem o platebním styku.

<sup>27</sup> Informace je čerpána z výročních zpráv finančního arbitra České republiky

<sup>28</sup> Zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi

Přeshraniční převod lze charakterizovat jako převod peněžních prostředků z jednoho členského státu EU nebo státu tvořícího Evropský hospodářský prostor (tj. státy EU + Lichtenštejnsko, Norsko a Island) do jiného členského státu v domácí měně kteréhokoliv členského státu EU nebo státu tvořícího Evropský hospodářský prostor (dále jen EHP).

Česká národní banka poskytuje v odůvodněném rozsahu na své náklady administrativní zajištění výkonu činnosti arbitra, včetně úhrady výdajů spojených s činností osob pověřených podle tohoto zákona. Plat a další stanovené požitky arbitra a jeho zástupce jsou též nákladem České národní banky.

Arbitra a zástupce arbitra volí Poslanecká sněmovna na funkční období 5 let veřejným hlasováním z osob splňujících podmínky stanovené zákonem o FA. Návrhy na volbu jsou oprávněny podávat instituce, jejich profesní sdružení a profesní sdružení na ochranu spotřebitelů.

Arbitrem a zástupcem arbitra mohou být zvoleny pouze osoby, které jsou plně způsobilé k právním úkonům, mají dobrou pověst, dostatečnou kvalifikaci a zkušenosti.

Zástupce arbitra zastupuje v době nepřítomnosti arbitra v plném rozsahu jeho pravomoci a odpovědnosti. Arbitr může zástupce arbitra trvale pověřit výkonem části své rozhodovací pravomoci.

V současnosti je finančním arbitrem české republiky JUDr. Ing. Otakar Schlossberger a jeho zástupcem JUDr. Petr Scholz.

## **7.1 Personální a administrativní zabezpečení výkonu činnosti arbitra**

Výkon činnosti kanceláře finančního arbitra je zajištěn dle níže uvedeného stručného přehledu následovně:

### **7.1.1 Finanční arbitř**

Rozhoduje ve věci předložených sporů; pověřuje zástupce k trvalému anebo dočasnému plnění agendy spojené s odborným a organizačním zabezpečením výkonu činnosti arbitra; po dobu přidělení k výkonu činnosti arbitra ukládá zaměstnanci jménem zaměstnavatele pracovní úkoly, organizuje, řídí a kontroluje práci, dává k tomuto účelu zaměstnanci pokyny; navazuje spolupráci s obdobnými orgány a institucemi v členských a kandidátských zemích EU; vhodným způsobem informuje veřejnost o činnosti arbitra, např.

v tisku, rozhlase, televizi, prostřednictvím internetu. Prezentuje funkci arbitra taktéž formou přednáškové nebo publikační činnosti.

### **7.1.2 Zástupce arbitra**

Zastupuje arbitra; v soulady s pokyny arbitra plní úkoly vyplývající ze Statutu výkonu činnosti finančního arbitra; zpracovává podklady pro plnění činnosti arbitra; poskytuje arbitrovi odbornou pomoc při plnění povinnosti mezinárodní spolupráce; odpovídá arbitrovi za technické zabezpečení chodu výkonu činnosti arbitra; zajišťuje potřeby výkonu činnosti v oblasti informatiky; pravidelně informuje arbitra o své činnosti a činí návrhy a podněty na zlepšení činnosti. Dále prezentuje činnost podle zákona o FA prostřednictvím přednáškové a publikační činnosti.

### **7.1.3 Právní expert finančního arbitra:**

Provádí šetření ve věci řízení před arbitrem; připravuje věcné, odborné podklady pro rozhodnutí arbitra ve věci samé, o námitkách proti nálezu, o uložení pokuty, o námitkách proti rozhodnutí o uložení pokuty; posuzuje podané návrhy z hlediska jejich přípustnosti a připravuje podklady pro jejich odmítnutí; poskytuje navrhovatelům na základě jejich žádosti pomoc při sepsání, podání nebo doplnění návrhu na zahájení řízení; analyzuje a zobecňuje výsledky řízení pro přípravu souhrnných zpráv a podkladů pro aktivity arbitra včetně návrhů v rámci pověření ze strany arbitra; vypracovává podněty k úpravám stávajících zákonů na základě zkušeností z činnosti arbitra; připravuje podklady pro informování veřejnosti o jednotlivých případech. Specializuje se na právní aspekty při rozhodovací činnosti arbitra a koordinuje postup externích právních specialistů, pokud jsou arbitrem pověřeni zpracovávat odborná stanoviska.

### **7.1.4 Metodik specialista finančního arbitra**

Provádí šetření ve věci řízení před arbitrem; připravuje věcné, odborné podklady pro rozhodnutí arbitra ve věci samé, o námitkách proti nálezu, o uložení pokuty, o námitkách proti rozhodnutí o uložení pokuty; posuzuje podané návrhy z hlediska jejich přípustnosti a připravuje podklady pro jejich odmítnutí; poskytuje navrhovatelům na základě jejich žádosti

pomoc při sepsání, podání nebo doplnění návrhu na zahájení řízení; připravuje podklady pro informování veřejnosti o jednotlivých případech; vytváří interní pracovní postupy pro výkon činnosti arbitra; specializuje se na problematiku finanční kriminality v oblasti platebního styku.

### **7.1.5 Odborná sekretářka**

Organizuje a samostatně zajišťuje administrativně technické práce; organizačně zajišťuje běžná pracovní jednání arbitra, například s navrhovateli, institucemi a třetími stranami; poskytuje základní informace týkající se podání návrhů o zahájení řízení před arbitrem; vede databázi centrální evidence došlých návrhů na zahájení řízení a podnětů; zastupuje specialistu finančního arbitra v době nepřítomnosti na pracovišti, atd.

### **7.1.6 Specialista finančního arbitra**

Přijímá veškerou korespondenci došlou arbitrovi prostřednictvím internetu; zpracovává mediální analýzy; poskytuje základní informace týkající se podání návrhů na zahájení řízení před finančním arbitrem; aktualizuje www stránky finančního arbitra; připravuje podklady ve vztahu ke členským i kandidátským zemím EU včetně zemí EHP pro přípravu průběžných i závěrečných zpráv o činnosti finančního arbitra; uvádí na www stránkách základní informace o obdobných orgánech a institucích v členských a kandidátských zemích EU a státech EHP, také o orgánech EU; zabezpečuje podporu komunikace s mediálními subjekty atd. [17]

## **7.2 Zásady řízení**

- ✓ *Arbitr provádí kontrolu rozpracovaných sporů a pověřené osoby arbitra pravidelně informují o stavu rozpracovanosti jednotlivých případů,*
- ✓ *Arbitr je povinen rozhodovat podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a bez průtahů a pouze na základě skutečností zjištěných v souladu s tímto zákonem a zvláštními právními předpisy,*
- ✓ *Arbitr nařídí ústní jednání na návrh účastníka řízení nebo z vlastního podnětu,*

- ✓ *Arbitr není vázán návrhem a aktivně opatřuje důkazy. Při svém rozhodování vychází arbitr ze skutkového stavu věci a volně hodnotí důkazy,*
- ✓ *v průběhu řízení je arbitr oprávněn vyžadovat od účastníků řízení předložení veškerých důkazů na podporu jejich tvrzení, a to včetně podání ústního vysvětlení. [17]*

Instituce, se kterou finanční arbitr vyjednává, je povinna předložit arbitrovi požadované doklady a účastnit se jednání na jeho výzvu, poskytnou vysvětlení případu na žádost arbitra a této žádosti vyhovět, umožnit arbitrovi nahlédnout do spisů a veškerých dokumentů, které se týkají tohoto sporu.

Do kompetenci arbitra patří také písemné pověření zaměstnance České národní banky nebo jiné fyzické osoby, aby prováděli šetření ve věci. Instituce je povinna plnit všechny výše zmíněné povinnosti i vůči těmto osobám. Před prováděním šetření se pověřená osoba prokáže písemným pověřením. Spolupráce musí být zajištěná i jinými institucemi, které nepřímou souvisí s řešeným případem, pokud jejich vysvětlení může mít význam pro průběh nebo výsledek řízení.

Arbitr nemůže rozhodovat ve věcech o stavebním spoření, o poplatcích bankám, o úvěrových smlouvách, o stížnostech na pojišťovny, o stížnostech na pracovníky banky, o exekuci, o převod mimo EU a v mimobankovní oblasti. [17]

### **7.3 Oblast mezinárodní spolupráce**

Dne 10. června 2005 se konalo zasedání zástupců členských zemí EU sdružených v síti FIN-NET<sup>29</sup>, a to v Praze pod záštitou finančního arbitra. Jedná se o síť sdružující příslušné instituce členských států EU pro mimosoudní řešení sporů ve finanční oblasti za účelem pomoci spotřebitelům s jejich problémy, které jim vznikají se zahraničními subjekty, např. bankami, pojišťovnami, stavebními spořitelny, investičními společnostmi působícími na území Evropské unie.

Uvedeného zasedání se zúčastnili nejenom finanční arbitry různých států – členů Fin-NET, ale také ombudsmanu z celé rozšířené EU.

V průběhu zasedání přednesl arbitr svůj příspěvek o své působnosti v ČR. Byla řešena celá řada aktuálních otázek spolupráce mezi jednotlivými zeměmi. Dále byla projednávána

---

<sup>29</sup> „Cross-border Out-of-Court Complaints Network for Financial Services“



také otázka vstupu Finančního arbitra ČR do výše uvedené sítě FIN-NET, která je pro vzájemnou celoevropskou spolupráci a koordinaci aktivit velmi aktuální a potřebná.

Organizační zajištění, občerstvení a veškeré konferenční služby byly zajišťovány pracovníky kanceláře FA ve spolupráci se zaměstnanci Kongresového centra ČNB.

### **7.3.1 Zkušenosti ze Španělska**

V lednu 2005 se arbitr sešel s vedoucím sekce Národní banky Španělska za účelem získání informací o činnosti ochrany spotřebitele ve Španělsku. Arbitr obdržel od představitelů Banco de España (BDE) – pánů E. Rize a Gila rozsáhlou informaci o fungování ochrany spotřebitele ve Španělsku.

Ve Španělsku je dle stávající právní úpravy ochrana spotřebitele zajišťována speciálním útvarem BDE (cca 30 lidí).

Řešení sporů je ve Španělsku bezplatné a spory jsou zahájeny pouze na základě písemných podkladů s originálním podpisem navrhovatele (nejsou tedy zahájeny na základě faxových či e-mailových žádostí). Na rozdíl od FA řeší tento speciální útvar všechny oblasti, kterými se finanční instituce zabývají obdobně jako je tomu ve Velké Británii (stavební spořitelny, hypotéky apod.). Struktura vydaných doporučení (nejsou závazná pro instituce) je dle sdělení 50 % ve prospěch navrhovatele a 50 % ve prospěch instituce.

Celkový počet dnů zpracování stížností není v BDE delší než 60 dnů (instituce je povinna odpovědět BDE do 10 dnů a BDE podat zprávu navrhovateli do 15 dnů). BDE zveřejňuje ve své výroční zprávě jména konkrétních institucí, jejichž spory s klientem byly řešeny.

Zneužití platební karty ve Španělsku není až takový problém, neboť je zde aplikována směrnice EU týkající se spoluúčasti klienta ve výši 150 EUR (v ČR je tato částka - 4 500 Kč uvedena pouze ve Vzorových obchodních podmínkách pro vydávání a užívání EPP jako doporučení, které není žádnou institucí v ČR akceptováno).

Při druhé části jednání byl arbitr seznámen s fungováním tzv. back-office útvaru a se stávajícím SW vybavením, které BDE používá od roku 1998. Systém sám kontroluje např. to, zda se daným sporem již BDE nezabývala, kontroluje dodržování lhůt na odpovědi apod.

### 7.3.2 Zkušenosti z Německa

V květnu 2005 uskutečnil arbitr cestu do Berlína za účelem získání informací a zkušeností z činnosti německých ombudsmanů.

První jednání v Bundesverband deutscher Banken (Spolkový svaz německých bank) proběhlo za účasti pana Hansjörga Dölla – člena vedení svazu, pana Thomase Lorenze – ředitele právního oddělení.

V tomto svazu působí v současné době čtyři ombudsmani pro soukromé banky, kteří jsou příslušní pro cca 240 soukromých bank.

Ombudsmani pro soukromé banky jsou placeni paušálně Spolkovým svazem německých bank. Např. počet sporů v roce 1992 činil 965 z toho oprávněných sporů bylo 254, ale v roce 2004 to bylo již 5 098 sporů z toho 1 566 oprávněných.

Zpracování sporů probíhá podle daného řádu pro řízení. Celé řízení probíhá pouze písemnou formou, a to jak ze strany navrhovatele, tak ze strany banky. Začíná podáním návrhu na místo klientských stížností. Pokud je návrh neoprávněný, je vyřízen pracovníky tohoto pracoviště. V případě oprávněného návrhu, jsou tímto pracovištěm připraveny veškeré podklady pro rozhodnutí, včetně stanoviska banky, která má stanovenou lhůtu pro vyjádření 30 dnů, event. dalších 30 dnů. Tyto podklady jsou zaslány kurýrem jednomu z ombudsmanů k rozhodnutí. Spory jsou přidělovány ombudsmanům pravidelně v daném pořadí. Ombudsman rozhodne neodkladně a rozhodnutí odešle oběma stranám. Rozhodnutí ombudsmana je závazné, pokud výše předmětu sporu nepřekročí částku 5 000 EUR. Řízení před ombudsmanem je pro navrhovatele bezplatné, náklady nese Spolkový svaz německých bank. Navrhovatel hradí pouze své náklady (např. poštovné). Pokud navrhovatel nesouhlasí s rozhodnutím ombudsmana, může se obrátit na soud. U soudu musí předložit doklad o bezúspěšném pokusu o mimosoudní vyrovnání sporu, které mu vystaví místo pro klientské stížnosti.

V kompetenci ombudsmanů pro soukromé banky jsou tyto oblasti:

- ✓ cenné papíry,
- ✓ platební styk (včetně zneužití platebních karet) a vedení účtu („Účet pro každého“),
- ✓ hypoteční úvěry,
- ✓ spoření,
- ✓ záruky,

Pro soukromé banky trvá celé řízení před ombudsmany průměrně 3 až 6 měsíců.

Další jednání v Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands (Spolkový svaz veřejných bank Německa) proběhlo za účasti paní Claudie Theisen-Wacket – ředitelky právního oddělení a pana Franka Lückeho z místa klientských stížností.

Činnost ombudsmana při tomto svazu je velmi obdobná s činností ombudsmanů při Spolkovém svazu německých bank. Liší se jen počtem sporů, který se odvíjí od počtu cca 30 veřejných bank, pro které je ombudsman příslušný. V roce 1999 byl počet sporů 112 a v roce 2003 již 912.

### **7.3.3 Zkušenosti z Rakouska**

Arbitr se sešel v listopadu 2005 ve Vídni s rakouským ombudsmanem panem Mag. jur. Herbertem Beisteinerem působícím v Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft (GSOK), členem FIN-NETu.

GSOK se skládá z nezávislého ombudsmana, který je jmenován na období nejméně 3 let (může být do funkce jmenován i opakovaně), a kanceláře, která je kontaktním místem pro stížnosti klientů a podporuje ombudsmana administrativně.

Kompetence GSOK:

- ✓ přeshraniční převody,
- ✓ obchody elektronickými platebními kartami,
- ✓ elektronický obchodní styk,
- ✓ přeshraniční platby v eurech,
- ✓ vzdálený přístup k finančním službám,
- ✓ stížnosti na chybné informace při poskytování hypoték,

V tomto systému mimosoudního řešení sporů je v Rakousku účastna většina institucí (cca 600 z 800). Členství v tomto systému je dobrovolné.

Řízení před ombudsmanem probíhá obdobně jako v ČR.

Ombudsman vyhotoví písemně zdůvodněný nález. Pokud toto není možné, může být učiněn návrh na vyrovnání. Nález nebo návrh na vyrovnání jsou neprodleně odeslány oběma stranám. Rozhodnutí ombudsmana je závazné pro instituce do výše 4 000 EUR. Pokud je částka sporu vyšší než 4 000 EUR, může se instituce dobrovolně zavázat k plnění nálezu. Pro

navrhovatele je nález závazný, pokud jeho přijetí oznámí písemně v průběhu 4 týdnů. Není-li tomu tak, není nález závazný ani pro instituci. Jinak je instituce povinna nález neprodleně vykonat. Nálezy ombudsmana nejsou zveřejňovány.

Náklady řízení, příp. zastoupení během řízení, si nese každá strana sama. Jinak je řízení u ombudsmana bezplatné.

V roce 2003 řešil ombudsman celkem 23 stížností a v roce 2004 19 stížností.

### **7.3.4 Zkušenosti z Finska**

V říjnu 2005 absolvoval zástupce arbitra cestu do Helsinek. Při jednání byly vyměněny zkušenosti, poznatky a byly porovnávány činnosti obou institucí.

Za Advisory Office for Bank Customers (AOBC) - The Finnish Securities Complain Board se jednání zúčastnili p. Erik Sirén - ředitel, pí. Helen Laine - právní poradkyně a expertka na oblast bankovníctví, p. Vesa Sainio - právní poradce a experte na oblast bankovníctví a cenných papírů. AOBC vznikl v září 1998 na základě dohody bank a bankovní asociace, zákona na ochranu spotřebitele a směrnice EU. Před 3 roky byla jeho pravomoc rozšířena i na řešení sporů týkajících se z oblasti cenných papírů. AOBC má čtyři pracovníky a oblasti sporů jsou rozděleny tak, že na oblast bankovníctví je vyčleněno 2,5 pracovníka a oblast cenných papírů 1,5 pracovníka. 1 pracovník (právní poradce) řeší tedy spory jak z bankovní oblasti, tak i z oblasti cenných papírů.

Ředitele AOBC nominuje do jeho funkce výbor ředitelů, který je složen z členů Finské bankovní asociace. Činnost úřadu je financována prostřednictvím Finské bankovní asociace z příspěvků institucí, jejichž spory AOBC řeší. Ty odvádějí určitou finanční částku Finské bankovní asociaci. Celý systém financování nefunguje na základě zákona, je to dobrovolná dohoda.

Rozhodnutí AOBC nejsou právně závazná, ale obvykle je banky dodržují. Pokud se stane (zcela mimořádně), že instituce nesouhlasí a nerespektuje rozhodnutí AOBC, ředitel AOBC případ projedná před výborem složeným ze 4 delegátů bankovní asociace. Rozhodnutí výboru instituce vždy respektuje. Za 7 let činnosti AOBC se stalo pouze jednou, že banka žalovala rozhodnutí AOBC u soudu. Spor řešil finský nejvyšší soud. Na rozdíl od finančního arbitra ČR nemá AOBC limit pro řešení sporů (nerespektuje doporučení EU) u přeshraničních převodů – 50 000 EUR. AOBC má pravomoci řešit spory bez ohledu na jejich spornou částku.

V roce 2003 bylo více než 74 % sporů vyřešeno na dálku (telefonicky, e-mailem), a více než 25 % sporů si vyžádalo zkoumání dokumentů a řešení ve spolupráci s bankami. V r. 2005, ke konci září, činily 42 % řešených sporů spory týkající se užívání účtu a platebního styku, 35 % úvěrové spory (hypotéky, půjčky domácností), 7 % spory z bankovního spoření a 16 % činily ostatní spory (např. týkající se bankovního tajemství, dědictví apod.).

### **7.3.5 Zkušenosti z OECD**

Zástupce finančního arbitra se v červnu 2005 účastnil jednání OECD – pracovní skupiny pro přeshraniční finanční transakce a boj s úplatkářstvím a finanční kriminalitou.

Jednání se zúčastnili zástupci členských států OECD. Klíčovou úlohu v činnosti pracovní skupiny (dále jen PS) je monitorování stížností podle standardů platných u mezinárodních finančních transakcí.

PS se opět vrátila ke konferenci „Global Forum on Governance – Fighting Corruption and Promoting Integrity in Public Procurement“ (DAF/INV/BR/WD(2005)7), která se uskutečnila v Paříži ve dnech 29. – 30. listopadu 2004. Dokument z této konference by měl sloužit jako „pracovní průvodce“. Většina zemí ho považuje za velmi dobrý návrh, u kterého je však zapotřebí nejprve definovat tři základní oblasti - důvod „pracovního průvodce“, na jaké země se bude zaměřovat (zda na země OECD nebo na rozvojové země) a vzájemná spolupráce mezi jednotlivými zeměmi.

PS se dále zabývala upravenou verzí návodu týkající se 2. fáze hodnocení jednotlivých členských států. PS souhlasila s navrženými změnami v novém dokumentu a dohodla se, že v budoucnu vydá k této problematice informační brožuru.

V rámci Tour de Table byl sekretariátem distribuován dokument, který shrnoval případy zahraniční korupce v jednotlivých zemích.

K Outreach Strategy se PS vyjádřila, že nejdůležitějším bodem je definování tří skupin zemí – země, které jsou připraveny vstoupit do PS; země, které zatím nejsou připraveny, ale o vstup mají zájem; země, které nemají o vstup zájem. Německo vyjádřilo svůj názor, že by mohla existovat i čtvrtá skupina – země, které sice nejsou připraveny vstoupit do PS a ani o to nemají velký zájem, ale naopak PS se o ně zajímá.

Dalším bodem zasedání byl komentář k Draft Russian Legislation. PS se shodla na tom, že se Rusko chce stát platným členem PS. PS se bude snažit, aby celý přístupový proces

proběhl rychle a tudíž v blízké době bude kontaktovat kompetentní představitele Ruska k dojednání požadovaných formalit.

Na závěr následovala stručná informace o proceduře přijetí JAR za člena PS a oznámení, že na říjnové zasedání bude JAR přizvána již jako člen PS.

## 8 Finanční ombudsman

V posledních letech se mluví o možném zřízení finančního ombudsmana, který by měl na starosti mimosoudní řešení sporů. Je to standardní cesta jak umožnit spotřebitelům rychle a levně vyřešit spory s obchodníky. Podávání žaloby k soudu je v české republice velice složité, drahé a zdouhavé. Mimosoudní řešení sporů ale umožňuje spotřebiteli se obrátit na nezávislou instituci v případě odmítnutí reklamaci.

V jiných zemích existují podobné instituce, kam může spotřebitel směřovat svou stížnost na obchodníka a rychle a levně, bez složitých formalit, dosáhnout závazného rozhodnutí.

Součástí práce těchto ombudsmanů je obvykle také informování o nejčastějších řešených problémech (což upozorňuje firmy na věci, které by měly řešit ještě před tím, než si začnou klienti stěžovat). Důležitým aspektem je také vzdělávání spotřebitele v oblasti jeho práv. Spotřebitel, který zná svá práva, se často umí ubránit sám, což je vždy nejlevnější a nejefektivnější nad jakékoliv spory, ať už u ombudsmana nebo u soudu.

Vznik institutu finančního ombudsmana je potřebou nejenom sociálního charakteru, ale řada evropských směrnic týkajících se finančního trhu vyžaduje, aby členské země zavedly a podporovaly nějaký systém mimosoudního řešení sporů. Finanční ombudsman by měl být takovým institutem, který bude dostatečnou protiváhou silným finančním institucím

Finančních ombudsmanů může být i více, každá instituce bude specializovaná na jednotlivou oblast; pro oblast finančních služeb by bylo vhodné zřídit specializovaného finančního ombudsmana. Finanční služby jsou poměrně složité, porozumění legislativě i technickým aspektům finančních produktů vyžaduje hodně úsilí a budování zkušeností s řešením sporů bude náročné.

Česká národní banka dohlíží nad bankovním systémem v české republice, ale nevěnuje se ochraně spotřebitelů. Není ani instituce, které by tuto agendu předala. Finanční arbitr, o kterém jsem také psala v této diplomové práci, pokrývá pouze úzkou část bankovního trhu. Finanční ombudsman by se stal jediným místem, na které by se každý klient mohl obrátit při jakémkoliv problému souvisejícím s finančními službami.

Institut finančního ombudsmana by měl být uvnitř rozdělen na 3-4 oddělení s odpovědností za bankovní, spořicí a investiční, pojišťovací a úvěrové produkty. "Oborový ombudsman",

odpovědný za řízení své části, by rozhodoval spory v oblasti, která se jej týká, a odpovídal by za kvalitu výkonu činnosti.

Odvolání proti rozhodnutí v první instanci by pak řešilo "ombudsmanské kolegium" podobně, jako dnes o odvolání rozhoduje bankovní rada ČNB nebo bývalé prezídium Komise pro cenné papíry.

Pravomoci ombudsmana by především bylo rozhodování sporů. Nejdříve by klient měl kontaktovat finanční instituci a v případě nespokojenosti s rozhodnutím podávat stížnost finančnímu ombudsmanovi. To ukládá každé finanční instituci stanovit přesný postup reklamace, pokud možno včetně funkce interního odvolání před tím, než bude stížnost předána finančnímu ombudsmanovi. To by mělo zajistit vyřešení většiny sporů přímo mezi klientem a finanční institucí bez nutnosti zapojit externí subjekt.

Cílem finančního ombudsmana by měl být řešení konkrétního sporu a nikoliv trestání za porušení zákona jako v případě finančního arbitra, který uděluje sankci v případě když návrhu spotřebitele vyhoví.

V rámci organizační struktury by měla působit také dozorčí rada, která by se však žádným způsobem nepodílela na řešení sporů, nýbrž měla poradní funkci v otázkách týkajících se strategického zaměření, hladkého fungování a financování činnosti ombudsmana. Členy dozorčí rady by měli být zástupci poskytovatelů finančních služeb, spotřebitelských organizací a státu.

Finanční ombudsman by měl také navrhnout ministerstvu financí a ČNB legislativní úpravu v případě mezer nebo nedokonalostí v zákoně, pokud bude zřejmé že některé problémy u klientů se často vyskytují. Finanční ombudsman by měl též vzdělávat spotřebitele v oblasti financí, protože zajišťuje to prevenci sporů. [18]

## **8.1 Bankovní ombudsman v Komerční bance:**

V Praze 18. října 2004 byl jmenován první ombudsman Komerční banky Prof. JUDr. Vojtěch Cepl. Komerční banka se tak stala první soukromou bankou, která klientům umožňuje nezávisle řešit případné spory. Ombudsman KB je vybírán představenstvem banky, ale není jejím zaměstnancem.

Komerční banka upřednostňuje smírná řešení sporů odpovídající očekáváním klientů. Zároveň využívá know-how Sociétés Générale, která má s funkcí ombudsmana již několikaletou zkušenost.



*"Prof. JUDr. Vojtěch Cepl je uznávanou právní i morální autoritou s hlubokými zkušenostmi a plně vyhovuje hlavním kritériím, na která KB klade při výběru osobnosti ombudsmana důraz: nezávislost, neutralita a znalost oboru. Ustavení ombudsmana je součástí strategie zvyšování kvality obsluhy našich klientů." <sup>30</sup>*

Na svém uvedení do funkce Prof. JUDr. Vojtěch Cepl řekl:

*"Řešení sporů před skutečně nezávislým ombudsmanem není v českém komerčním bankovním sektoru obvyklou praxí. KB se zavázala respektovat má rozhodnutí, přestože právně nejsou pro žádnou ze stran závazná. Tento postoj KB dokládá, že banka si svých klientů skutečně velmi váží a já tento přístup velmi oceňuji. Věřím, že i má práce bude přínosná jak pro banku, tak pro její klienty."*

Na ombudsmana KB se mohou obracet písemnou formou klienti - fyzické osoby - v případě, že spor nebyl z jejich pohledu uspokojivě vyřešen ani příslušnou pobočkou, ani Centrem stížností a reklamací KB. Příslušná rozhodnutí ombudsman vydává nejpozději do dvou měsíců po podání stížnosti. KB se zavazuje poskytovat ombudsmanovi veškeré informace nezbytné pro jeho nezávislou práci.

### **Prof. JUDr. Vojtěch Cepl (1938)<sup>31</sup>**

V roce 1961 absolvoval Právnickou fakultu Univerzity Karlovy, doktorát práv mu byl udělen v roce 1966. Od roku 1965 působil jako asistent na katedře teorie státu a práva Univerzity. V letech 1967 - 1970 studoval sociologii práva na univerzitě v Oxfordu a srovnávací právo na University of Michigan Law School. Od roku 1971 pracoval jako odborný asistent na katedře občanského práva Univerzity Karlovy. Habilitoval se v roce 1989. Od roku 1990 byl proděkanem pro zahraniční styky a vedoucím katedry občanského práva na Právnické fakultě Univerzity Karlovy. V roce 1993 se stal profesorem občanského práva. V tomto období pracoval v legislativních radách a komisích na přípravě různých zákonů, občanského zákoníku a Ústavy, veřejnosti je znám svými návrhy reforem bytové politiky.

---

<sup>30</sup> Alexis Juan, předseda představenstva a generální ředitel KB.

<sup>31</sup> Curriculum Vitae prvního ombudsmana Komerční banky, Prof. JUDr. Vojtěcha Cepla, <http://www.kb.cz/cs/com/press/releases/257.shtml>

V letech 1993 - 2003 působil jako soudce Ústavního soudu České republiky.

V období 1990 - 1993 přednášel na britských, kanadských a amerických právnických fakultách. V roce 1993 byl hostujícím profesorem na univerzitách v Chicagu, Michiganu, Georgetownu a San Francisku, v roce 1996 byl jmenován Distinguished Visiting Professor in Georgetown university ve Washingtonu.

Publikoval hlavně práce týkající se právní filosofie, občanského a ústavního práva.

## **8.2 Charta ombudsmana Komerční banky<sup>32</sup>**

Ombudsman je nezávislou, povolanou a obecně uznávanou osobou, která je jmenovaná Představenstvem banky.

Podle Charty ombudsmana Komerční banky pozice ombudsmana byla zřízená pro smírná řešení sporů s klienty této banky, pro co nejkvalitnější a nejúplnější poskytování služeb svým klientům. Ombudsman hledá smírná řešení sporů a to jako třetí instance, pokud tento spor nebyl vyřešen ani příslušnou pobočkou ani Útvarem pro reklamaci. Kompetence ombudsmana mu umožňuje rozhodovat ve všech sporech týkajících se produktů a služeb poskytovaných bankou na základě veškerých informací, které mu poskytne banka.

Řízení před ombudsmanem se zahajuje po obdržení písemné stížnosti Klienta adresované ombudsmanovi (dále jen „stížnost“)<sup>33</sup>.

Stížnost je nepřijatelná, jestliže:

- a) spor nenáleží do působnosti ombudsmana,
- b) ve věci samé již rozhodl soud nebo řízení ve věci samé bylo před soudem zahájeno,
- c) spor je nebo již byl předmětem řízení před arbitrem (ve smyslu zákona č.229/2002 Sb., o finančním arbitrovi),
- d) spor je nebo již byl předmětem rozhodčího řízení.

Pokud Klient podá stížnost, ačkoliv ta není přípustná, útvar Vztahy se zákazníky o nepřijatelnosti stížnosti Klienta písemně vyrozumí.

Toto písemné vyrozumění o nepřijatelnosti stížnosti je konečné.

---

<sup>32</sup> Charta ombudsmana Komerční banky je převzatá z oficiální stránky Komerční banky, dostupná na adrese: [http://www.kb.cz/file/cs/inf/service\\_agreement/KB-charta\\_ombudsmana.pdf](http://www.kb.cz/file/cs/inf/service_agreement/KB-charta_ombudsmana.pdf)

<sup>33</sup> Odstavec 7 Charty ombudsmana Komerční banky

Stížnost obsahuje:

- a) označení účastníků řízení,
- b) doklad o tom, že KB byla neúspěšně vyzvána k nápravě,
- c) úplné a srozumitelné vylíčení rozhodných skutečností,
- d) důkazní prostředky nebo označení důkazů,
- e) označení, čeho se Klient domáhá,
- f) prohlášení, že Klient nepodal v téže věci žalobu k soudu nebo k rozhodčímu soudu anebo rozhodci či finančnímu arbitrovi a že neuzavřel s KB dohodu o mimosoudním vyrovnání,
- g) plnou moc, je-li Klient zastoupen na základě plné moci,
- h) datum a podpis Klienta.

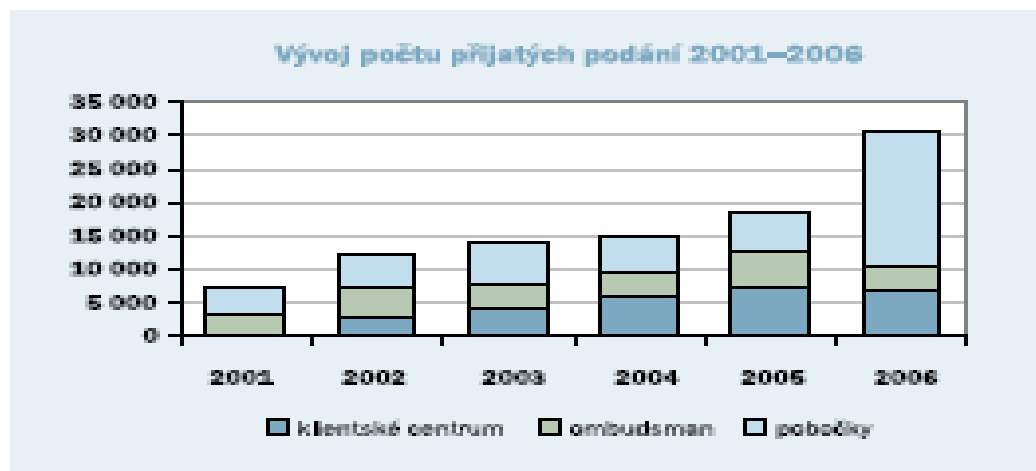
Má-li podání stížnosti nedostatky, ombudsman Klienta písemně uvědomí, o jaké vady se jedná a jak mají být odstraněny a vyzve jej, aby je v přiměřené lhůtě odstranil. [19]

### **8.3 Bankovní ombudsman v České spořitelně**

Pro Českou spořitelnu jsou zájmy klientů na prvním místě, proto na straně těchto klientů již šest let stojí tým ombudsmana České spořitelny. Tento tým se řídí mottem: „Stížnost je dar“. Zabývá se řešením podnětů a připomínek klientů nezávisle a profesionálně. Tým se skládá z deseti specialistů převážně vysokoškolského vzdělání s různým zaměřením a předchozími zkušenostmi z oblasti finančních služeb, péče o klienty, marketingového výzkumu či s praxí v pobočce.

V roce 2006 tým ombudsmana České spořitelny přijal a ve spolupráci s příslušnými útvary banky vyřešil 3800 klientských podání. Byly realizovány nápravné preventivní opatření a systémové změny. Pomocí stížností tým ombudsmana České spořitelny nastavuje parametry zlepšení řady služeb, aby byly přijatelné pro klienty banky. V bance dokonce byl zaveden jednotný informační systém pro řešení a evidenci podání.

Tab. 5: počte podaných stížností v letech 2001-2006<sup>34</sup>.



Nejčastějšími stížnostmi byly ty, které se týkaly kvality a úrovně služeb v některých pobočkách. Česká spořitelna z podnětu týmu ombudsmana neustále věnuje pozornost průběžnému vzdělávání zaměstnanců, a to jak v oblasti znalosti jednotlivých produktů, tak zejména v oblasti vstřícného a profesionálního vystupování při jednání s klienty.

Dále tým řešil stížnosti na nedostupnost bankovních služeb, zejména přímého bankovníctví a služby SERVIS 24<sup>35</sup>.

Služby přímého bankovníctví České spořitelny využívá více než jeden milion klientů z řad občanů a desítky tisíc klientů z řad firem, kteří denně realizují tisíce transakcí. Počet uživatelů i robustnost systému tak klade zvýšené nároky na jeho stabilitu.

Tým ombudsmana České spořitelny nejenom řeší již nastalé situace, ale navrhuje opatření preventivního charakteru, například upozornění klientů Stavební spořitelny České spořitelny na to, aby nahlásili změnu trvalého bydliště. Správné údaje jsou nezbytné pro čerpání státní podpory stavebního spoření. Toto upozornění bylo zveřejněno na oficiálních stránkách České spořitelny.

Tým ombudsmana přispěl i k tomu, aby se prosadila možnost volby elektronické formy výpisů z účtu<sup>36</sup>.

<sup>34</sup> Tabulka je převzata z výroční zprávy týmu ombudsmana České spořitelny.

<sup>35</sup> Od ledna 2007 Česká spořitelna nabízí novou službu SERVIS 24 – START pro klienty, kteří nemají u ČS účet, ale chtějí mít přehled o svých produktech u dceřiných společností ČS. Pomocí této služby klienti mohou též změnit parametry smlouvy o stavebním spoření, aktualizovat osobní údaje a sledovat transakční historii u vkladových i úvěrových účtech. Služba SERVIS 24 zahrnuje Telebanking, Internetbanking a GSM banking.

<sup>36</sup> Tuto možnost Česká spořitelna nabízí od června 2006

Tým ombudsmana České spořitelny považuje zpětnou vazbu s klienty za velice důležitou, proto je zajímavé, jak práci týmu hodnotí klienti. Spokojenost ověřují několika způsoby: telefonicky, osobně, písemně anebo pomocí elektronické pošty. Hodnotícími kritérii v tomto případě jsou délka řešení, vstřícnost, srozumitelnost a spokojenost s výsledkem řešení podání. Hodnota spokojenosti s prací týmu ombudsmana České spořitelny v roce 2006 činila 75,5 %.

Pro naplnění svého poslání tým ombudsmana České spořitelny informuje klienty o vyřešení podnětu v nejkratším možném termínu. Maximální lhůta činí třicet kalendářních dnů a jen v odůvodněných případech je tato lhůta prodloužená. V roce 2006 maximální lhůtu pro vyřízení byla dodržena v téměř 90 % případů. Ve většině případů se týmu podařilo uzavřít podání vysvětlením – ať už vzniklého nedorozumění, nebo toho, jak fungují bankovní služby – a omluvou. V případech pochybení banky či selhání bankovních služeb tým doporučil kompenzovat klientům účtované poplatky či poskytnout náhradu vzniklé škody.

Tým ombudsmana České spořitelny je v neustálém kontaktu s ombudsmany v zemích Erste<sup>37</sup> Group, členem které je již od roku 1997. Podobné týmy pracují i v dalších zemích, ve kterých působí skupina Erste Group. Jejich členové se pravidelně scházejí. Cílem setkání je podělit se o zkušenosti a sdílet informace o nejlepších řešeních klientských podání. Na setkání v roce 2006 byly sjednoceny postupy pro měření spokojenosti klientů se službami banky.

Tým ombudsmana České spořitelny má za úkol napomáhat při řešení sporů před Finančním arbitrem ČR, který je kompetentní k rozhodování sporů v oblasti platebního styku. V roce 2006 FA a tým ombudsmana České spořitelny spolupracovali na řešení 16 sporů. Nejčastěji šlo o zneužití odcizené platební karty u obchodníků či prostřednictvím bankomatu.

Tým ombudsmana má záměr do roku 2007 iniciovat opatření a změny v oblastech, které byly nejvíce problematické. Chystají spuštění báze znalostí která povede k rychlejšímu vyřizování klientských podnětů a vyšší spokojenosti klientů. [15]

---

<sup>37</sup> Středoevropská finanční skupina

## 9 Seznam literatury a internetových zdrojů

- 1) Polášek D., článek: Kvalitní audit – jedna z konkurenčních výhod firmy, dostupný na adrese: [www.konjunktura.cz](http://www.konjunktura.cz)
- 2) Pavloušek R., článek: Potenciál auditu? Vytváří hodnoty, Hospodářské noviny, 1.6.2006
- 3) Informační portál neziskového sektoru pro veřejnost i odborníky, článek: Co je audit, dostupný na adrese: [www.tretipatro.cz](http://www.tretipatro.cz)
- 4) Český institut interních auditorů: Standardy pro profesionální praxi interního auditu, březen 2004.
- 5) Oficiální stránka Ministerstva průmyslu a obchodu, článek: Corporate Governance - Správa a řízení společností, dostupný na adrese: <http://www.mpo.cz/dokument2566.html>
- 6) Internetová stránka společnosti Complex, s.r.o., Compliance, Internal audit & operational Risk Management, dostupná na adrese: <http://www.complex.com>
- 7) Oficiální stránka Komory auditorů České republiky: [www.kacr.cz](http://www.kacr.cz)
- 8) Oficiální stránka Institutu interních auditorů: [www.interniaudit.cz](http://www.interniaudit.cz)
- 9) Oficiální stránka Evropské konfederaci institutů interních auditorů: [www.eciia.org](http://www.eciia.org)
- 10) Zákon č. 254/2000 Sb., o auditorech a o komoře auditorů
- 11) Zákon č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě
- 12) Opatření České národní banky č. 2 ze dne 3. února 2004 k vnitřnímu řídicímu a kontrolnímu systému banky
- 13) Oficiální stránka Ministerstva průmyslu a obchodu, příloha ke stažení: Sarbanes – Oxley act, formát pdf
- 14) Oficiální stránka středoevropského centra pro finance a management, článek: Působnost zákona Sarbanes-Oxley za hranicemi USA
- 15) Výroční zpráva týmu finančního ombudsmana České spořitelny za rok 2006.
- 16) Pulchart V., článek: Enterprise Risk Management (ERM) – potřeby a možné koncepce, standardy implementace, dostupný na adrese: <http://risk-management.cz/clanky/ERM.pdf>
- 17) Oficiální stránka Ministerstva financí České republiky: [www.mfcr.cz](http://www.mfcr.cz)
- 18) Ochrana, F.: Veřejný sektor a efektivní rozhodování. Management Press, Praha 2001.

- 19) Smejkal, V.; Rais, Karel: Řízení rizik. Grada Publishing, Praha 2003.
- 20) Odborný časopis Interní auditor č. 2/04, 2/06. ČIIA, Praha 2004, 2006.
- 21) Dvořáček J. : Interní audit a kontrola, C.H.Beck, 2000
- 22) Sarbanes-Oxley act, Wikipedia, otevřená encyklopedie, dostupná na adrese:  
[http://en.wikipedia.org/wiki/Sarbanes-Oxley\\_Act\\_of\\_2002](http://en.wikipedia.org/wiki/Sarbanes-Oxley_Act_of_2002)