



## Posouzení námítky diskriminace při zřízení běžného účtu pro klientku s postižením

---

Stěžovatelka paní A. se na mě obrátila kvůli tomu, že jí banka B., a. s., neumožnila využívat bankovních služeb – běžného a spořicího účtu. Stěžovatelka se domnívala, že důvodem takového postupu banky bylo její těžké zdravotní postižení.

Zákon o veřejném ochránci práv<sup>1</sup> mi svěřil působnost mimo jiné v oblasti práva na rovné zacházení a ochrany před diskriminací.<sup>2</sup> Námítky stěžovatelky jsem proto posuzoval z pohledu možného porušení antidiskriminačního zákona.<sup>3</sup>

Zabýval jsem se zejména tím, jaké měla banka důvody pro to, že stěžovatelce nezřídila běžný a spořicí účet a neumožnila jí je využívat.

### A. Shrnutí závěrů

Antidiskriminační zákon zakazuje diskriminaci při poskytování služeb nabízených veřejnosti mimo jiné z důvodu zdravotního postižení.<sup>4</sup> Za diskriminaci přitom považuje také uplatňování zdánlivě neutrálních pravidel, která nositele diskriminačního důvodu (osoby s postižením) oproti ostatním znevýhodňují (nepřímá diskriminace).<sup>5</sup> Zákon o bankách přikazuje bankám jednat obezřetně a s odbornou péčí.<sup>6</sup>

Banka stěžovatelce účty nejprve zřídila, ale vzápětí odstoupila od rámcové smlouvy o poskytování bankovních služeb z toho důvodu, že stěžovatelka využívala služeb přímého (telefonického) bankovníctví prostřednictvím jiné osoby – osobního asistenta.

Jelikož nemám dostatek informací, jestli by pro stěžovatelku přicházelo do úvahy přizpůsobení bankovních služeb jiným způsobem, nemohu dojít k závěru, že by banka stěžovatelku diskriminovala. Diskriminace se tedy v tomto případě neprokázala.

### B. Skutková zjištění

#### B.1 Podnět stěžovatelky

Stěžovatelka ve svém podnětu uvedla, že je osobou s těžkým zdravotním postižením. Z tohoto důvodu se podepisuje razítkovým podpisem nebo elektronicky, ve svém občanském průkazu podpis nemá. U banky si chtěla založit běžný a spořicí účet, což jí však banka kvůli jejímu postižení neumožnila. Smlouvu o účtu chtěla uzavřít prostřednictvím kurýra, přičemž ji podepsala podpisovým razítkem. Účet jí banka ale nezřídila.

---

1 Zákon č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv, ve znění pozdějších předpisů.

2 Ustanovení § 1 odst. 5 ve spojení s ustanovením § 21b zákona o veřejném ochránci práv.

3 Zákon č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů (antidiskriminační zákon), ve znění pozdějších předpisů.

4 Ustanovení § 1 odst. 1 písm. j) ve spojení s § 2 odst. 3 antidiskriminačního zákona.

5 Ustanovení § 3 odst. 1 antidiskriminačního zákona.

6 Ustanovení § 12 zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů.



Při telefonátu na zákaznickou linku jí bylo sděleno, že by důvodem mohl být chybějící podpis na jejím občanském průkazu. Stěžovatelka se následně pokusila věc vyřešit osobně na pobočce banky ve městě Z. Protože však pobočka není bezbariérová, nedostala se dovnitř. Poté od banky e-mailem obdržela odstoupení od Rámcové smlouvy o poskytování bankovních a platebních služeb B., a. s., a to z důvodu podstatného porušení čl. 2.2.3 ve spojení s čl. 17.2. (b) Všeobecných obchodních podmínek banky (prodlení na straně klienta se splněním peněžitého nebo nepeněžitého závazku vůči bance).

Konkrétní informace o svém postižení a konkrétních omezeních, které z něj plynou, stěžovatelka na můj dotaz neupřesnila.

## B.2 Vyjádření banky k případu stěžovatelky

Banka v návaznosti na mou žádost k vyjádření sdělila následující. Smlouva stěžovatelky s bankou byla platně uzavřena prostřednictvím kurýra. Následně banka prověřovala, zda bude možné dokončit aktivaci účtů, protože banka vyhodnotila jako nestandardní to, že na občanském průkazu stěžovatelky není její podpis. Z tohoto důvodu došlo k prodlení při aktivaci účtů. Chybějící podpis na jejím občanském průkazu ale nebyl důvodem pro odstoupení od smlouvy. Důvodem, proč banka odstoupila od smlouvy se stěžovatelkou, bylo podstatné porušení smlouvy z její strany, konkrétně článku 2.2.3. ve spojení s článkem 17.2. (i) Všeobecných obchodních podmínek, tedy z důvodu podstatného narušení vzájemné důvěry mezi klientem a bankou. Banka uvedla, že v dopisu „Odstoupení od Rámcové smlouvy o poskytování bankovních a platebních služeb B., a. s.“, který byl stěžovatelce doručen, byl uveden odkaz na jiný, nesprávný článek obchodních podmínek.

Narušení vzájemné důvěry mělo spočívat v tom, že banka v rámci telefonické komunikace ohledně jejích účtů zjistila, že stěžovatelka není schopná bez asistence třetí osoby komunikovat a obsluhovat služby přímého bankovníctví (internetového, mobilního a telefonního bankovníctví). V telefonických hovorech za stěžovatelku jednala vždy jiná osoba a v některých případech se za ni sama vydávala a ověřovala se jejím rodným číslem. V jednom z hovorů tato osoba bance sdělila, že kvůli svému postižení by stěžovatelka při obsluhování internetového bankovníctví byla vždy odkázaná na pomoc třetí osoby. Banka se z tohoto důvodu rozhodla, že stěžovatelce nemůže účty zřídit v rámci plnění zákonné povinnosti jednat obezřetně a s odbornou péčí. Bez disponentského modelu vedení účtu, u kterého s prostředky na společném účtu může disponovat více osob současně, není totiž možné zajistit dostatečnou bezpečnost a ochranu důvěrných informací klienta a jediného majitele účtu. Užívání účtu několika osobami současně je v rozporu s obchodními podmínkami banky.

Pokud se týká bezbariérovosti pobočky banky, na kterou se stěžovatelka dostavila, tato konkrétní pobočka skutečně bezbariérová není a zřízení bezbariérového přístupu tam není možné. Další tři pobočky banky ve městě Z již bezbariérové jsou.

## C. Právní hodnocení

Při posuzování tohoto případu jsem vycházel z právních předpisů na ochranu před diskriminací, právních předpisů v oblasti bankovníctví a právních předpisů, které se vážou k poskytování sociálních služeb.

Při poskytování bankovních služeb lidem s postižením proti sobě stojí dva zájmy. Jedním z nich jsou zákonné požadavky banky na identifikaci klienta a na poskytování služeb s odbornou péčí. Proti němu stojí zájmy osob s postižením žít nezávislý život a moci provádět běžné každodenní úkony, ke kterým potřebují vlastnictví bankovního účtu s platební kartou.

Je potřeba vzít do úvahy, že některé typy tělesného postižení mohou znemožňovat lidem provádět běžné úkony, které jsou spojeny s používáním běžného či spořicího účtu – např. přihlašování do internetového či mobilního bankovníctví a provádění plateb jejich prostřednictvím nebo komunikaci s bankou telefonicky. Aby lidé s postižením mohli provádět tyto úkony, jakož i jakékoli jiné běžné každodenní úkony, využívají služeb osobních asistentů, případně pomoci osob blízkých (rodiny či přátel).

### C.1 Povaha osobní asistence

Smyslem osobní asistence je kompenzovat omezení, které člověk má z důvodu svého postižení, případně také stáří. Osobní asistenti tedy pro osoby s postižením vykonávají činnosti, které pro sebe většina lidí zvládne vykonávat sama. Vzhledem k tomu, že potřeby lidí s postižením se liší, liší se i spektrum činností, které pro jednotlivé osoby vykonávají jejich asistenti.

Osobní asistence je druhem služby sociální péče upravené zákonem o sociálních službách, která se poskytuje osobám se sníženou soběstačností, a zahrnuje mimo jiné pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí nebo zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.<sup>7</sup> Osobní asistenci vykonávají poskytovatelé terénních sociálních služeb.

Sociální služby jsou klientovi poskytovány na základě smlouvy, ve které je vymezen rozsah poskytování sociální služby.<sup>8</sup> Pracovníci v sociálních službách jsou ze zákona vázáni mlčenlivostí o údajích svých klientů.<sup>9</sup> Poskytovatelé sociálních služeb jsou odpovědní za škodu, kterou při poskytování sociálních služeb způsobí.<sup>10</sup> Pro výkon práce v sociálních službách musí pracovníci splňovat zákonem předepsané kvalifikační předpoklady.<sup>11</sup> Osobní asistenci tudíž nelze považovat na nějakou neformální výpomoc, kterou by osobám s postižením mohl poskytovat kdokoli bez jakýchkoli pravidel.

---

7 Ustanovení § 39 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

8 Ustanovení § 91 zákona o sociálních službách.

9 Ustanovení § 100 zákona o sociálních službách.

10 Pro tento účel musí být poskytovatelé sociálních služeb pojištěni, viz § 80 zákona o sociálních službách.

11 Ustanovení § 109 a násl. pro sociální pracovníky a ustanovení § 115 a násl. zákona o sociálních službách pro ostatní pracovníky v sociálních službách.



Osobní asistenci je nutné odlišovat od opatrovnictví. Opatrovníka ustanoví soud osobě s omezenou svéprávností.<sup>12</sup> Opatrovník jedná za opatrovance v tom rozsahu, v jakém má opatrovanec omezenou svéprávnost, a tedy za sebe nemůže *právně* jednat. Naproti tomu osobní asistent klienta osobu s postižením nezastupuje, pouze mu pomáhá v uplatnění jeho vůle. Skutečnost, že člověk s postižením využívá služeb osobní asistence, sama o sobě nijak nepředznamenává omezení svéprávnosti tohoto člověka. Člověk s postižením využívající služeb osobní asistence může být, a zpravidla také je, plně svéprávný a schopný za sebe právně jednat.

## C.2 Zákaz diskriminace osob s postižením

Diskriminaci v přístupu ke službám nabízeným veřejnosti a při jejich poskytování zakazuje antidiskriminační zákon,<sup>13</sup> který chrání mimo jiné lidi se zdravotním postižením.<sup>14</sup> Antidiskriminační zákon zakazuje nejen přímou diskriminaci (kterou by bylo například odmítnutí uzavřít smlouvu o účtu přímo kvůli postižení klienta), ale také diskriminaci nepřímou. Nepřímou diskriminací z důvodu zdravotního postižení se rozumí jednání, kdy je člověk s postižením znevýhodněn na základě na první pohled neutrální praxe, která však na člověka s postižením dopadá výrazně hůře než na lidi bez postižení. Za takovou na první pohled neutrální praxi je možné považovat například požadavek, aby při telefonickém kontaktu s bankou vždy klient jednal osobně sám, nebo aby vždy osobně bez pomoci jiné osoby používal internetové či mobilní bankovníctví.

Uplatňování takových neutrálních pravidel ve vztahu k lidem s postižením nemusí být ve všech případech diskriminační, za určitých okolností může být ospravedlnitelné. Muselo by sledovat určitý legitimní cíl, skutečně vést k jeho dosažení (kritérium přiměřenosti), a zároveň by nesměl existovat jiný způsob, kterým by mohl být legitimní cíl dosažen a který by méně omezil práva klienta – člověka s postižením (kritérium nezbytnosti).<sup>15</sup>

Za nepřímou diskriminaci se přitom považuje i situace, kdy poskytovatel služby nepřijme taková opatření, která by osobě s postižením pomohla vyrovnat znevýhodnění plynoucí z jejího postižení a umožnila jí využívat služeb určených veřejnosti.<sup>16</sup> Jinými slovy, i uplatňováním stejných pravidel a požadavků vůči osobám s postižením jako vůči osobám bez postižení a neumožnění výjimek z nich, se poskytovatel služby může dopustit diskriminace.

Nepřijetí přiměřeného opatření ve prospěch osoby s postižením není diskriminací za situace, kdy by přijetí takového opatření bylo pro poskytovatele služby nepřiměřeně zatěžující. Při posouzení, zda je přijetí opatření přiměřeně či nepřiměřeně zatěžující, se bere do úvahy jak míra užitku pro osobu s postižením, tak technická, finanční či jiná náročnost opatření pro poskytovatele.<sup>17</sup> Skutečnost, že přijetí přiměřeného opatření

12 Ustanovení § 62 a § 452 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.

13 Ustanovení § 1 odst. 1 písm. j) antidiskriminačního zákona.

14 Ustanovení § 2 odst. 3 antidiskriminačního zákona.

15 Ustanovení § 3 odst. 1 antidiskriminačního zákona.

16 Ustanovení § 3 odst. 2 antidiskriminačního zákona.

17 Ustanovení § 3 odst. 3 antidiskriminačního zákona.



ve prospěch osoby s postižením si vyžádá na straně poskytovatele určité náklady, automaticky za nepřiměřené zatížení považovat nelze – hovoří-li zákon o *nepřiměřeném* zatížení, lze z toho dovodit, že *určité* zatížení se předpokládá. Za přiměřené přitom nelze považovat opatření, které by bylo v rozporu s jinými povinnostmi banky, například s povinností postupovat obezřetně a s odbornou péčí.<sup>18</sup>

### C.3 Zhodnocení postupu banky

#### C.3.1 Odstoupení od rámcové smlouvy o poskytování bankovních a platebních služeb

Z vyjádření banky plyne, že banka obecně vyžaduje, aby při telefonickém kontaktu s ní klient telefonoval osobně. Stejně tak se jeví, že banka vyžaduje, aby klient internetové či mobilní bankovníctví obsluhoval výhradně sám. Porušení těchto pravidel banka považuje za narušení důvěry mezi klientem a bankou. Za narušení důvěry banka považuje také to, když se v rámci telefonického bankovníctví za klienta vydává jiná osoba a prokazuje se jeho identifikačními údaji. Kvůli narušení důvěry mezi klientem a bankou banka odstoupila od rámcové smlouvy o poskytování bankovních služeb se stěžovatelkou.

Praxe, kdy banka vyžaduje, aby byl klient bez asistence třetí osoby schopen komunikovat a obsluhovat služby přímého bankovníctví, je onou zdánlivě neutrální praxí, která negativně dopadá na ty klienty s postižením, kterým jejich postižení neumožňuje telefonovat, resp. bez pomoci další osoby obsluhovat přímé bankovníctví (internetové či mobilní).

Touto praxí se banka dle svého vyjádření snaží dostát požadavku postupovat obezřetně a s odbornou péčí, což je povinnost, kterou má banka ze zákona. Tento požadavek je možné považovat za legitimní, a může tedy za splnění dalších podmínek praxi banky ospravedlnit.

Uplatňování této praxe je zřejmě způsobilé dosáhnout tohoto cíle (kritérium přiměřenosti), tedy zabránit tomu, aby s finančními prostředky klienta neoprávněně, tedy bez jeho souhlasu, nenakládala jiná osoba.

Pro zhodnocení, zda je uplatňování jednotné praxe bankou diskriminační či nikoli, je potřeba zabývat se tím, zda je uplatňování tohoto pravidla skutečně nezbytné pro dosažení daného cíle, jinými slovy, zda existuje jiný způsob, kterým by mohl být dosažen legitimní cíl postupovat obezřetně a s odbornou péčí a který by přitom méně omezil práva klienta – člověka s postižením (kritérium nezbytnosti).

Na tomto místě je nutné rozlišit dvě situace – jednak situaci, kdy za klienta s postižením telefonicky jedná jiná osoba, která se představí svým jménem s tím, že jedná za klienta, a jednak situaci, kdy se jiná osoba za klienta při telefonátu vydává (představí se jeho jménem a identifikuje se klientovými údaji).

Požadavek banky, aby se osoba jednající s bankou nevydávala za někoho jiného, představila se svým jménem a neuváděla nepravdivé údaje o své identitě, považují za oprávněný a nezbytný. Zároveň sám o sobě nepředstavuje překážku, aby klienti

---

<sup>18</sup> Ustanovení § 12 zákona o bankách.



s postižením mohli využívat služeb telefonického bankovníctví, protože telefonující osoba se může představit svým jménem a uvést, že jedná za klienta. Tato možnost přitom pro klienta neznamena větší zatížení.

Pokud se týká požadavku banky, aby klient jednal s bankou vždy osobně a také internetové či mobilní bankovníctví obsluhoval výhradně sám, mám silné pochybnosti o tom, zda je toto pravidlo banky skutečně nezbytné. Je zřejmé, že z pohledu banky se jedná o nejsnadnější postup, jak chránit finanční prostředky klientů před zneužitím třetími osobami. Na druhou stranu je za nakládání se svými prostředky a bezpečné používání účtu odpovědný především klient.

Na základě mi známých informací nicméně nemohu dojít k závěru, že banka stěžovatelku diskriminovala. Brání mi v tom nedostatek informací ohledně toho, jestli by pro stěžovatelku přicházelo do úvahy přizpůsobení bankovních služeb jiným způsobem tak, aby je jako člověk s postižením mohla samostatně využívat.

Přesto silně apeluji na banku, aby co možná nejvíce zpřístupnila své služby osobám s různými druhy postižení. Měla by přitom vzít do úvahy skutečnost, že pokud člověk, který kvůli svému postižení není sám schopný obsluhovat přímé bankovníctví, sdělí své údaje osobnímu asistentovi nebo například blízké osobě (rodičům, dětem, partnerovi atp.), jedná se o kvalitativně jinou situaci, než když bez nějakého závažného důvodu umožní používat přímé bankovníctví někomu jinému osobě, která takové zdravotní omezení nemá. Byť rozumím tomu, že banka své klienty určitým způsobem chrání, neměla by tato ochrana vést k odepření poskytování bankovních služeb, protože ve svém důsledku klienty poškozují. Povinnost banky postupovat s odbornou péčí by podle mého názoru neměla být vykládána tak, že fakticky znemožní některým klientům s postižením využívat bankovní služby, například běžný či spořicí účet.

Banka ve svém vyjádření naznačuje, že vhodnou variantou by pro stěžovatelku mohl být disponentský model vedení účtu, při němž může s prostředky na účtu disponovat více osob současně. Tento model je však pro osoby s postižením využívající služeb osobní asistence nevhodný. Disponentem může být určena pouze konkrétní osoba, nicméně osoby s postižením zpravidla mívají asistentů více a asistenti se mohou v průběhu času měnit. Zřízení a následné rušení disponentského oprávnění pro každého asistenta by bylo značně nepružné a pro klienta banky zatěžující.

Považuji za důležité také připomenout, že banky jakožto poskytovatelé služeb určených veřejnosti mají ve vztahu k osobám s postižením povinnost přijímat přiměřená opatření, aby tyto osoby mohly jejich služeb využívat. Předpokládá se tedy aktivní konání banky – poskytovatele služeb ve prospěch klientů s postižením. Banky by tedy měly své služby, ať už se jedná o telefonické bankovníctví nebo například mobilní či internetové aplikace, nabízet a poskytovat tak, aby jich mohli využívat i lidé s různými druhy postižení.

### C.3.2 Přístupnost poboček pro osoby s postižením

Pokud se týká přístupnosti poboček banky pro osoby s postižením, požadavky na bezbariérovost staveb jsou stanoveny vyhláškou o obecných technických požadavcích



zabezpečujících bezbariérové užívání staveb.<sup>19</sup> Vyhláška stanoví povinnost zajistit přístup do budov, mezi které spadají i budovy občanského vybavení v částech určených pro užívání veřejností, bez schodů a vyrovnávacích stupňů. Brání-li tomuto řešení závažné stavebně-technické důvody, může být vyrovnání výškového rozdílu řešeno také bezbariérovou rampou nebo zdvihací plošinou.<sup>20</sup> Tato povinnost však není absolutní. Aplikuje se zejména při provádění nových či u změn již dokončených staveb.<sup>21</sup> Vyhláška nestanoví povinnost vlastníkům starších budov tyto budovy bezbariérovým vstupem dovybavit. Ani při změnách již dokončených staveb (při rekonstrukcích) nemá vlastník budovy povinnost zajistit bezbariérovost stavby, pokud to není možné ze stavebně-technických důvodů, například kvůli nedostatku prostoru.

Ani z antidiskriminačního práva nelze dovodit povinnost poskytovatelů služeb určených veřejnosti mít všechny pobočky bezbariérové, byť by se v rámci přijímání přiměřených opatření měli snažit o zajištění poskytování svých služeb tak, aby jich mohli využít i lidé s postižením. Banka v tomto případě uvádí, že ze čtyř poboček v Brně jsou tři bezbariérové, pouze čtvrtá, kterou navštívila stěžovatelka, bezbariérová není. Banka tedy umožňuje klientům s postižením využít jejich služeb v bezbariérových pobočkách.

Domnívám se však, že by bylo výrazně vhodnější, kdyby informace o bezbariérovosti poboček byla dostupná na webových stránkách banky,<sup>22</sup> aby si klienti s postižením mohli vybrat takovou pobočku, kterou reálně budou moci navštívit. K osobám s postižením není příliš vstřícné, když u detailu jednotlivých poboček je možné zjistit například to, zda je na pobočce Wi-Fi připojení, kavárna, půjčovna tabletu či čítárna, ale informace o bezbariérovosti, která je pro některé osoby s postižením zásadní, zcela chybí.

#### **D. Informace o dalším postupu**

Toto posouzení zasílám bance a o svých zjištěních informuji též stěžovatelku.

Ve smyslu § 21b písm. c) zákona o veřejném ochránci práv doporučuji B., a. s., aby na webových stránkách zveřejňovala informace o bezbariérovosti jednotlivých poboček.

Brno 14. června 2022

JUDr. Stanislav Křeček v. r.  
veřejný ochránce práv  
(posouzení je opatřeno elektronickým podpisem)

---

19 Vyhláška č. 398/2009 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb, ve znění pozdějších předpisů.

20 Ustanovení § 2 odst. 1 písm. b) a § 5 odst. 1 vyhlášky o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb.

21 Ustanovení § 2 odst. 1 a odst. 2 vyhlášky o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb.

22 Na stránce [web].