



Finanční arbitr ČR František Klufa

Česká republika hostila kongres evropských finančních ombudsmanů

? S Finančním arbitrem České republiky Dr. Ing. Františkem Klufou se setkáváme 20. října 2009 na půdě České národní banky v Praze, v jejím Kongresovém centru, na setkání evropských finančních ombudsmanů.

! Je to nejprestižnější kongres evropských ombudsmanů za posledních pět let, který se vždy jednou ročně koná mimo bruselské sídlo sdružení finančních ombudsmanů evropského hospodářského prostoru FIN-NET. Sešlo se tu na pět desítek ombudsmanů ze tří desítek států. Sdružení FIN-NET je asociací národních sdružení, která se zabývají mimosoudním řešením sporů na finančním trhu. Jsem velmi rád, že jeho zasedání mohu přivítat zde v Praze a že ho můžeme rozšířit o mezinárodní konferenci, která se bude konat v Bankovním institutu vysoká škola (BIVŠ). Budeme na ní projednávat témata: řešení mimosoudních sporů na finančním trhu; regulace finančních trhů; finanční trhy očima ombudsmana; finanční krize a finanční produkty a v neposlední řadě budeme hovořit o novém zákonu, který nabývá účinnosti 1. listopadu 2009, o platebním styku, který platí v rámci celé Evropské unie.

? O čem Zákon o platebním styku je?

! Mj. o zkrácení převodu finančních prostředků ve prospěch klientů bank. Přináší i změny v oblasti odpovědnosti držitele platební karty za způsobenou škodu. To v praxi znamená, že pokud někdo zneužije vaši platební kartu (kdy měl držitel karty doposud zodpovědnost do plné výše škody), jste zodpovědný uhradit škodu do výše 150 €. To je zásadní změna. Ban-

ky působící v České republice se obávají, zda to nebude zneužíváno. Nicméně signály ze zahraničí, kde už toto funguje, neukazují, že se tak děje. Bankám nový zákon samozřejmě přináší dodatečné investiční náklady a uvidíme, zda se promítnou do jejich sazebníků a poplatků, které budou aplikovat vůči klientům.

? Jedním se zde diskutovaných témat byla role finančního ombudsmana v současné epoše odkládané spotřeby a od ní se odvíjející přibrzdění hospodářského růstu, prodeje zboží a objemu finančních toků.

! Kompetence Finančního arbitra České republiky jsou dosud pouze v oblasti platebního styku, a v této oblasti se zatím finanční krize neprojevila. Projevila se celkově, a to menším objemem transakcí přes zúčtovací centrum České národní banky CERTIS. Ovšem, Kancelář Finančního arbitra ČR nemá pod svou kompetenci takové produkty jako např. investice či kapitálové pojistky. Mí kolegové, kteří tyto produkty ve svých portfoliích mají, zaznamenávají razantní nárůst poptávky navrhovatelů. Proto bylo toto téma zařazeno do jednání. Ve většině částí Evropy se tato krize projevila. V Česku našťástí ne.

? Hovořili jste i o záběru působnosti evropských finančních ombudsmanů.

! Ano, a porovnávali jsme rozsah svých kompetencí. Vyšlo nám, že finanční arbitr v Česku, a finanční arbitři na Kypru a v Rakousku mají nejmenší. V Česku zaznamenáváme řadu podnětů ze sféry spotřebitelských úvěrů a z oblasti smluvních podmínek, avšak v této oblasti nejs-

Mimosoudní řízení pro řešení stížností v oblasti finančních služeb, řešící spory mezi klientem a poskytovatelem služeb, existuje ve většině členských států Evropského hospodářského prostoru. Smyslem těchto řízení je poskytnout rychlý, levný a snadný způsob vyřešení sporu. FIN-NET byl zřízen v roce 2001 při Evropské komisi v Bruselu. Sdružuje národní instituce Evropského hospodářského prostoru zabývající se mimosoudním řešením sporů mezi spotřebiteli a poskytovateli finančních služeb. V jeho rámci může spotřebitel snáze využít služeb institucí mimosoudního vyrovnání sporů mezi spotřebiteli a poskytovateli finančních služeb i v tzv. přeshraničních případech. Členové sdružení FIN-NET jsou vzájemně propojeni memorandem o porozumění.



me s to navrhovatelům pomoci. Pouze radou, avšak ne zahájením řízení. Ostatní evropští finanční ombudsmeni svými kompetencemi buď pokrývají celý finanční trh nebo jeho převážnou část. A protože už i Ministerstvo financí ČR předložilo do vlády návrh na rozšíření kompetencí Kanceláře Finančního arbitra ČR o spotřebitelské úvěry, věřím, že až budeme pořádat takovýhle kongres za pět šest let znovu, že rozsah působnosti českého finančního arbitra bude s nimi srovnatelný.

? Velká většina sešlostí o cestovním ruchu v Česku je platformou, na níž lidé přesvědčení o významu cestovního ruchu přesvědčují obdobně přesvědčené o jeho užitečnosti. A také to je, spolu s mnoha dalšími příčinami, faktorem výrazně posilujícím již beztak v Česku silné povědomí, že cestovní ruch je věcí pouze lidí, kteří v něm pracují a podnikají. Cestovní ruch drtivá většina lidí v Česku vnímá okleštěně jako zbytnou sféru volného času a utrácení peněz, přičemž sympatie spojené s přesvědčením „to nás živí, to je pro českou ekonomiku přínosem“ vzbuzují obory, u kterých má národ za to, že peníze vydělávají. Povědomí, že cestovní ruch je oblastí zahraničního obchodu a hospodářským odvětvím generujícím desítky miliard korun zahraničního inkasa



ročně, jsou v Česku mizivé. To by nemuselo vadit, pokud by poptávka po zboží, které průmysl cestovního ruchu produkuje, nebyla tak důsledně spjata s pověstí země, v níž je realizováno. Také proto Česká republika, coby turistická destinace, zhodnocuje pouze zlomek svého potenciálu a generuje zhruba jen desetinu možného zahraničního inkasa z cestovního ruchu. Proto je záhodno, čemuž slouží i Všudybyl, usilovat, aby cestovní ruch byl nejširší veřejností vnímán jako exportně orientovaná oblast podnikání. Iniciovat společenskou poptávku po posilování mezinárodní prestiže České republiky, protože ta je základem pro směřování dalších miliard eur a dolarů zahraničního inkasa do české ekonomiky. Nicméně, pane finanční arbitře, obdobné osvěty je zapotřebí i vaší branži. Co děláte pro to, aby lidé měli povědomí o svém českém finančním ombudsmanovi a o tom, čím jim může být užitečný?

! Jedním ze základních cílů poté, co jsem byl poslanci Parlamentu České republiky zvolen do této funkce, bylo zvýšit povědomí o institutu Finančního arbitra ČR a jeho vidi-



telnost. Za situace, kdy se o něm příliš neví, bude jeho služeb využívat jen málokdo. Proto se intenzivně věnujeme přednáškové, vzdělávací, publikační a konferenční činnosti. Jedním z výstupů jsou různé brožury, které aplikujeme v rámci programů finančního vzdělávání. Avšak určitě dosud největším výstupem bude zítřejší mezinárodní konference,



kteřá se bude konat v Bankovním institutu vysoká škola, na níž bude plejáda evropských finančních ombudsmanů z Velké Británie, Irsku, Francie, Slovenska, Dánska aj. Účast na ní potvrdili i náměstkyně ministra financí Mgr. Klára Hájková a další lidé z Ministerstva financí ČR. Rovněž zástupci České národní banky, Sdružení českých spotřebitelů, Asociace finančních zprostředkovatelů aj. Mezi posluchači pak budou i kolegové z Litvy, Itálie, Malty, Portugalska, Lotyšska aj.



? Co je stěžejním posláním sdružení FIN-NET?

! Řešit přeshraniční spory. FIN-NET pokrývá celou Evropskou unii. Pokud např. nastane problém s vaší platební kartou v Anglii nebo v Německu, můžete využít institutu Finančního arbitra v České republice, který vám pomůže tento přeshraniční spor vyřešit. Nemusíte opakovaně jezdit do Londýna či Hamburku a tam řešit záležitosti, nebo řešit vše telefonicky či elektronickou cestou, protože tady v Praze jsme připraveni vám pomoci. ■

www.financniarbitr.cz