Hovoříme s finančním arbitrem České republiky Dr. Ing. Františkem Klufou

Každý trh unese takové poplatky, jaké mu účastníci trhu dovolí...

V rámci harmonizace práva České republiky se zeměmi Evropské unie byl i u nás zřízen institut finančního arbitra. Finanční arbitr je kompetentní k rozhodování sporů mezi poskytovateli platebních služeb a uživateli platebních služeb při poskytování platebních služeb nebo mezi vydavateli elektronických peněz a držiteli elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz. Co všechno jeho práce obnáší, o tom jsme hovořili s finančním arbitrem České republiky Dr. Ing. Františkem Klufou.

Jaké je hlavní poslání finančního arbitra? V jakých případech by se na Vás měli lidé obracet?

Hlavní poslaní finančního arbitra, laicky řečeno, je řešit spory mezi bankami, finančními institucemi a klienty. Finanční arbitr je zřízen ze zákona od ledna roku 2003 a je kompetentní řešit spory z oblasti platebního styku při převodech a při používání elektronických platebních prostředků. Když prostě máte spor s bankou a ona řekne - kliente, to je tvůj problém, my s tím nesouhlasíme a reklamaci vám zamítne - tak máte institut finančního arbitra, kam se můžete obrátit. My jsme vám ze zákona schopni a povinni pomoci. Hlavním našim posláním je mimosoudně vyřešit spor rychle a efektivně.

„Mám ze zákona povinnost informovat orgán dohledu ČNB o zjištěných nedostatcích v činnosti platebních institucí. Protože jsem shledal tyto nedostatky ve formě nesprávně nastavených obchodních podmínek bank, informoval jsem o tom orgán dohledu ČNB a ten v současné době koná," řekl nám

Jak dlouho takové řízení trvá?

To je otázka komplikovanosti sporu. Jsou spory, které jsou velmi triviální. Klient třeba předkládá návrh, ke kterému finanční arbitr není kompetentní a nemůže ho řešit, ale musí konat a musí ten spor nějakým způsobem uzavřít, ve většině případů usnesením o zastavení řízení. Je-li ten spor komplikovanější a je-li k němu třeba znaleckých posudků, tak je to odvislé od třetích stran, které nám posudky dodávají. V roce 2007 byla průměrná doba řešení sporu 98 dnů. V loňském roce byla 62 dnů. Aktuální statistku ještě nemám, ale budeme se opět pohybovat v řádu dvou měsíců se všemi stavěcími lhůtami. Porovnám-li to se soudy, tak tam ty doby řešení jsou řádově v letech. U nás je věc rozhodnuta za dva měsíce a zdarma.

Kdo nese náklady řízení?

Náklady řízení nese institut arbitra. Pro navrhovatele jsou naše služby zdarma. Každá ze stran nese své náklady řízení sama. Jde o takové ty jízdenky a cestovné, když někdo pojede k nám do Prahy. Nehradí však náklady řízení ve formě poplatků. Jedinou výjimkou je případ, kdyby byl navrhovatel cizí státní příslušník a musel by být využíván tlumočník. V tomto případě náklady s ním spojené nese instituce. Přiznám se, že za celou dobu mého působení nebyly náklady na tlumočení nutné. Každý si tedy nese své náklady sám. Neplatíte žádné čtyři procenta poplatků jako u soudu ani neplatíte ony tři procenta, minimálně 800 korun, jako u rozhodčího řízení.

Kolik klientů se na vás ročně obrací ?

Funkci finančního arbitra jsem začal vykonávat od ledna 2008. Za rok 2007 bylo 370 podnětů doručených do kanceláře arbitra. V roce 2008 jsme jich obdrželi 619, letos jich máme již 655 a počítám s tím, že za celý letošní rok jich bude přibližně 730. To znamená, že za dva roky jde o více než stoprocentní nárůst.

Jaké mají vaši klienti nejčastější problémy? V čem banky nejčastěji hřeší?

Nejvíce si spotřebitelé stěžují na smluvní podmínky institucí, potom na spotřebitelské úvěry. Na třetím a čtvrtém místě jsou platební transakce na jejich běžném účtu a zneužívání platebních karet ať již je to u obchodníka nebo u bankomatu. To jsou asi ty nejčastější podněty, se kterými se na nás spotřebitelé obracejí.

Jak samotné rozhodování sporu probíhá?

Když navrhovatel pošle návrh na zahájení řízení a je-li tento v pořádku, tak my zasíláme informaci o zahájení řízení včetně tohoto návrhu instituci k vyjádření. Ta na to má 15 dnů. Do 15 dnů se musí vyjádřit k předmětnému sporu a buď řekne - ano, my jsme pochybili, nebo si stojí na svém a říká – my jsme nepochybili a dáváme k tomu svoje stanovisko. Postačí-li toto jedno „kolečko" k tomu, aby arbitr mohl rozhodnout, tak arbitr rozhodne. Rozhoduje nálezem, ve kterém buď klientovi vyhovuje nebo nevyhovuje. Může vyhovět zčásti anebo zcela. Není vázán návrhem, to znamená může do toho zapojit i další jiná shledaná porušení povinnosti té instituce. Je-li spor komplikovanější, tak razím cestu smírného řešení sporů - ne autoritativně rozhodovat, ale snažit se nalézt řešení. Potom mohu nařídit ústní jednání s oběma stranami, kde třeba klademe další detailní otázky a zjišťujeme skutkový stav, zjišťujeme různé podklady. Jsou-li všichni účastníci řízení schopni se dohodnout na řešení, tak spor ukončí nějakým smírem. Jestliže nejsme schopni se dohodnout, tak musím autoritativně rozhodnout nálezem, který nabývá následně pravní moci. Strany si před tímto mohou podat námitky. Tyto se podávají opět k finančnímu arbitrovi. Tady může fungovat princip autoremedury, což je zrušení nebo změna rozhodnutí orgánem, který je vydal. Jestliže nenastaly takové skutečnosti, které by zvrátily rozhodnutí arbitra, tak toto rozhodnutí potvrzuji. Jestliže nastaly, tak je možné toto rozhodnutí například změnit. Arbitr usiluje především o to, aby byl spor vyřešen smírně. V tomto roce více jak 90 procent všech sporů, kde byl klient dle mého názoru v právu, jsme vyřešili smírem bez nutnosti udělovat pokutu, bez nebezpečí následných soudních sporů s institucí nebo navrhovatelem.

Od 1. listopadu nabyl účinnosti nový zákon o platebním styku. Co nového přinesl bankám a co klientům?

(Pokračování na s. 3)

Každý trh unese takové poplatky, jaké mu účastníci trhu dovolí...

(Pokračování ze s. 1)

Co bylo posláním tohoto zákona? Měl přinést zvýšenou ochranu spotřebitele, sjednocení lhůt pro převody finančních prostředků, sjednocenou odpovědnost plátce za neautorizované transakce a také sjednocení stavu ve formě informačních povinností – poskytování výpisů a tak dále. Co ve skutečnosti přinesl? Přinesl, že některé banky do svých obchodních podmínek plně v souladu se směrnicí a zákonem odpovědnost plátce do 150 eur jako spoluúčast při zneužití ztracené či odcizené karty zakotvily, některé nikoliv – nějakým způsobem to obešly. Zcela rozhodně se sjednotily doby převodů peněz, to znamená došlo ke zkrácení u těch tuzemských ze D+2 na D+1, v zahraničí z D+5 na D+3, respektive D+4 (území mimo EU a EURO zónu). Banky začaly plnit zákonnou povinnost informačních povinností o poskytování a zpřístupňování informací. Zákon stanoví, že výpis z účtu je povinně s měsíční frekvencí. Jinou frekvenci výpisu z účtu mohu mít, ale za tuto může banka požadovat úplatu. Dříve byla tato povinnost výpisu jednou za rok. Je-li výpis zpřístupňován nebo poskytován vzájemně dohodnutým způsobem mezi oběma stranami - například elektronicky, písemně, pak by tento měl být zdarma. Ne všechny banky to však tak mají. Zákon přinesl i nový institut možnosti odvolání již provedeného příkazu ve formě inkasa. Máte lhůtu osmi týdnů na to, když prohlásíte, že transakce je vyšší, než jste mohl rozumně očekávat, tak má banka povinnost tuto transakci vrátit, anebo nevrátit a informovat vás o institutu finančního arbitra, který by měl potom rozhodnout. Právo navrácení inkasované částky nemůžete využít v případě, že jste o výši inkasa byl informován čtyři týdny před jejím zúčtováním. Zákon tedy nepřinesl jak vidno všechno, co přinést měl. Obchodní podmínky bank podle mého názoru nejsou příliš korektní. Mám zákonnou povinnost informovat orgán dohledu, což je Česká národní banka, o zjištěných nedostatcích v činnosti platebních institucí. Toto jsem také v předešlých dnech učinil. Mám informace, že některé banky již změnily obchodní podmínky tak, aby byly v souladu se zákonem, některé je v současné době mění, některé informují o tom, že je budou měnit následně a ještě to nemají na svých webových stránkách. Myslím si, že v historicky krátkém čase dospějeme do toho stavu co mělo být – jest.

Nový zákon vychází z evropské legislativy a každý si jej vykládá jinak. Je v něm podle Vás hodně nejasností? A pokud ano, které to jsou?

Jde o to, co jsem již říkal – o ty neautorizované transakce a odpovědnost, o povinnost poskytovat výpisy zdarma, aj. Těch nuancí je strašně moc. Zákonná norma je bohužel transpozicí směrnice Evropské unie, překladem v některých případech ne zcela jasným. Chce to čas, aby se výklad zákona ustálil a zákon byl aplikován plně v souladu s duchem směrnice EU. ČNB již vydala první úřední sdělení, kterým napravuje stav definice odpovědnosti za neautorizované transakce. Věřím, že během několika málo měsíců se to dostane do té polohy, kdy dojde ke sjednocení co se týče všech ustanovení zákona a že trh platebních služeb v České republice bude fair play.

Jaký je Váš názor na obchodní politiku českých bank? Myslím tím poplatky. Nedají se regulovat? V porovnání s většinou zemí Evropské unie se mi nezdají příliš nízké…

Jsem dalek toho, abych říkal, jestli bankovní poplatky jsou u nás vysoké, nebo nízké, sice se mohu domnívat, že nejsme na tak nízké úrovni jako v ostatních státech Evropské unie nebo i ve světě. Nicméně každý trh unese takové poplatky, jaké mu účastníci trhu dovolí. Jestliže účastníci trhu budou respektovat tyto poplatky, nebudou měnit banku a využívat přirozených pravidel konkurence, tak asi ty poplatky, budou vysoké. Co však vidím jako mnohem větší nešvar je neprůhlednost sazebníků a smluvních podmínek. Zaobíral jsem se detailně sazebníky bank a skutečně i člověk erudovaný a pohybující se v tom každodenně si potřebuje sazebník přečíst třikrát, čtyřikrát i pětkrát, aby zjistil, jaký poplatek bude na něho aplikován. Jak se v tom má potom pohybovat průměrně nebo méně vzdělaný člověk? To je velký nešvar. Je třeba vzít toto téma jako aktuální a nějakým způsobem toto regulovat, aby bylo zcela jednoznačné, co kupuji a za kolik. Jde o to, abych paralelně v odstavcích tři, pět a šest nenalézal další poplatky a nakonec zjistil, kolik služba stojí až když si ji koupím a dostávám nějaký výpis.

Již jste informoval ČNB o obchodních podmínkách některých českých bank. Kolik jich bylo?

Mám ze zákona povinnost informovat orgán dohledu ČNB o zjištěných nedostatcích v činnosti platebních institucí. Protože jsem shledal tyto nedostatky ve formě ne správně nastavených obchodních podmínek bank, informoval jsem o tom orgán dohledu ČNB a ten v současné době koná. Mám aktuální informace, že podmínky některých bank se již přizpůsobily. Když jsem toto poprvé prohlásil do tisku, tak šlo o čtyři banky. Za dva dny byly tři a možná, že dnes již není žádná nebo jen jedna. Nejspíše kosa dopadla na správný kámen a pro spotřebitele to bude tak, jak to má být.

Budete se jako finanční arbitr zabývat spotřebitelskými úvěry? Legislativci již připravují nový zákon o spotřebitelských úvěrech. Co o něm víte?

V tomto roce proběhla veřejná diskuse na téma směrnice pojednávající o některých podmínkách spotřebitelských úvěrů. Z této směrnice vyplývá i povinnost všech členských států EU zřídit mimosoudní orgán pro řešení sporů i pro tuto oblast. Tento orgán by měl mít takzvanou přeshraniční působnost. To znamená, že by měl být schopen řešit spory i mezi například Českou republikou a Velkou Británií. Když budete Brit a stane se vám něco v České republice, nebo obráceně, tak abyste nemusel jet, letět, telefonovat do Velké Británie. Stačí přijít k nám a my vám to budeme schopni vyřešit. Výsledkem veřejné diskuse je drtivá podpora rozšíření kompetence finančního arbitra o agendu spotřebitelských úvěrů. Transpoziční termín je červen 2010. My s touto agendou již více méně počítáme, připravujeme se na ni. Zákon, který by tuto problematiku měl regulovat, je zákonem o spotřebitelském úvěru. Jeho návrh je předložen do vlády a podle mých aktuálních informací by měl být do parlamentu předložen ještě do konce tohoto roku. Od 1. června příštího roku by to mělo fungovat. To znamená, že když půjde ve Sněmovně do prvého čtení v prosinci, tak se dá předpokládat jeho schválení v únoru nebo v březnu a tři měsíce poté zákon vstoupí v platnost. Návrh zákona v sobě zahrnuje spoustu informačních povinností, různých formulářů, které budou specifikovat cenu produktu a když budete odcházet z banky nebo z jiné finanční instituce, tak budete vědět, kolik spotřebitelský úvěr bude stát. Arbitr by měl řešit i tyto spory ze spotřebitelských úvěrů a to jak z bankovních, tak i nebankovních institucí. **(kž)**