

# Komunikace je královnou jednání

**S finančním arbitrem Františkem Klufou jsme hovořili o tom, co řešil v uplynulém roce, jaké spory jsou nejčastější nebo jak spolupracuje s bankami. Na závěr nás pobavil některými kuriózními případy, s nimiž se během svého působení setkal.**

**Kolik sporů se obvykle za rok dostane k finančnímu arbitrovi?**

Kancelář finančního arbitra zaznamenává v posledních dvou letech rostoucí počet podnětů k řešení sporů na vymezené části finančního trhu, kterou je oblast platebního styku. V roce 2009 to bylo 757 podnětů, což oproti roku 2007, kdy jsme kancelář obdržela 370 podnětů, znamenalo více než 100% nárůst počtu podnětů za období 2008 až 2009.

**Jak dlouho trvá vyřešení průměrného sporu?**

Průměrná doba řízení sporů se v roce 2009 zkrátila na 63 dnů. Tato doba je výrazně kratší než průměrná doba řízení v obdobných institucích v Evropské unii, kde činí řádově 90 dnů.

**Jaké typy sporů převládají?**

Mezi nejčastější typy podnětů, které naše kancelář obdrží, patří podněty spotřebitelů zejména na úhrady v ČR, úvěry, ostatní typy převodů finančních prostředků, platební karty a jejich zneužití v bankomatu, případně u obchodníka. Dále se podněty týkají pojištění, smluvních podmínek, poplatků, stavebního spoření, hypoték a podobně.

Nejčastějšími řešeními spory jsou spory z tuzemských úhrad a zneužití platebních karet u obchodníka a bankomatu.

**Kolik procent sporů je nakonec rozhodnuto ve prospěch nespokojeného klienta?**

Při přijetí návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem je nezbytné nejdříve posoudit, zda spor patří do působnosti finančního arbitra a je-li kompetentní daný spor ze zákona rozhodovat. Pokud je spor v kompetenci arbitra, pak uskutečňujeme veškeré další potřebné kroky k jeho vyřešení. Například se vyzývá instituce k vyjádření, kompletuje se důkazní materiál, zajišťují se případné znalecké posudky, nařizuje se osobní jednání, nahlíží se do spisu, vyhotovuje se rozhodnutí v podobě nálezu a podobně.

V loňském roce bylo z celkového počtu 757 podnětů přijato 118 návrhů na zahájení řízení před finančním arbitrem. Z toho



Dr. Ing. František Klufa absolvoval technickou fakultu na České zemědělské univerzitě a postgraduální studium na Institut für Landtechnik Bonn. V letech 1995–1996 působil v ČSOB, na praxi byl v Prager Handelsbank Frankfurt am Main a ve Schweizerische Bankgesellschaft Zürich. Poté pracoval ve Sparkasse Mühlviertel West Bank (1996–2000) a v eBance (2000–2003). V letech 2004–2007 působil v Živnostenské bance a dne 2. ledna 2008 byl zvolen finančním arbitrem České republiky.

bylo 86 návrhů oprávněných, tj. spadajících do kompetence finančního arbitra a splňujících všechny potřebné podmínky. Ze sporů ukončených meritorním, případně procesním rozhodnutím bylo loni ve 37% rozhodnuto ve prospěch navrhovatele a v 63% návrhu navrhovatele vyhověno nebylo.

V roce 2009 byl zaznamenán velmi pozitivní trend ve způsobu rozhodování sporů. Podařilo se nám ve větší míře aplikovat smírní způsob řešení sporů mezi účastníky řízení, kdy 89% řešených sporů jsme vyřešili smírnou cestou s případnou náhradou vzniklé škody, bez nutnosti autoritativně udělovat sankce instituci.

**Ovlivňuje činnost finančního arbitra fungování bank? Například poplatkovou nebo informační politiku?**

Činnost finančního arbitra ovlivňuje banky jednoznačně v případech, kdy je v rámci řízení před arbitrem vyhověno návrhu navrhovatele a instituci je uložena povinnost případně náhrady škody nebo je dosa-

ženo vzájemné dohody o narovnání mezi navrhovatelem a institucí.

Dále zaznamenáváme, že v některých typově shodných sporech, které byly dříve předmětem řízení před finančním arbitrem, vybrané instituce s klienty samotné dohodnou o narovnání, bez nutnosti je sankcionovat prostřednictvím finančního arbitra, což je velmi potěšující. K takovým typizovaným sporům lze řadit například zpoplatňování nevyžádaných a neaktivovaných platebních karet.

V některých případech pak instituce – na základě řízení před finančním arbitrem – změnilly své všeobecné obchodní podmínky, souvztažné dokumentace a ustanovení v nich a tím zlepšili postavení spotřebitele.

**Jaká je vaše spolupráce s bankami, spolupracujete třeba s jejich ombudsmany? Jak to ovlivňuje výsledek sporů?**

Ze zákona má každá instituce, která spadá pod rozhodovací pravomoc finančního arbitra, povinnost nahlásit pověřenou kontaktní osobu ke styku s finančním arbitrem. U finančních institucí, které mají vlastního ombudsmana, je jím právě on. V ostatních případech jsou to většinou osoby z právního nebo reklamačního oddělení.

Právě na základě komunikace s těmito lidmi se pak daří v mnohých případech vyřešit spor smírnou cestou. Komunikace je královnou jednání i v oblasti řešení sporů a důsledkem je toho již zmiňovaný výrazný nárůst smírně vyřešených sporů.

**Můžete uvést příklady nejkurióznějších sporů, které jste řešil nebo které se k Vám dostaly?**

Ke kuriózním určitě patřil spor, kdy navrhovatel rozporoval více než 20 bezhoto-  
vostních operací v celkové výši 9 mil. Kč ze svého účtu, a to – podle jeho vyjádření – na základě platebních příkazů, opatřených falzifikáty podpisů.

Dalším kuriózním případem byl spor, kdy navrhovatelka rozporovala výběr finančních prostředků z účtu po svých rodičích v rámci vypořádání dědictví. Soud přikl finanční prostředky ve výši okolo 600 000 Kč rovným dílem navrhovatelce a jejímu bratrovi. Bratr však svou polovinu vybral a následující den byla na zbývající polovinu navrhovatelky uvalena exekuce z dluhů, které bratr způsobil.

Kuriózní byl rovněž případ, kdy navrhovatel rozporoval výběr z bankomatu v nákupním středisku, kdy v průběhu realizace výběru došlo k výpadku dodávky elektrického proudu, bankomat bankovky nevydal, následně se však výběr objevil na navrhovatelově běžném účtu jako zrealizovaný. V jiném případě se klientovi expresní platba „toulala“ 32 dnů. ■

(HA)