

Finanční arbitr vám může zdarma pomoci i ve zdánlivě bezvýchodné situaci

Hádáte se S BANKOU?

NĚKDO VÁM UKRADNE PATEBNÍ KARTU A ZAKRÁTKO
JI POUŽÍJE VE SVŮJ PROSPĚCH. VAŠE PENÍZE MIZÍ
Z ÚČTU. NEZOUFEJTE, NIC NENÍ ZTRACENO.

V dnešní technologicky vyspělé době jsou peníze uloženy u banky či jiných finančních institucí běžnou záležitostí každého z nás, a tak není divu, že sporů s finančními institucemi přibývá. „Při přepadení mi byla ukradena kabelka, kde byla mimo jiné i peněženka s platební kartou. Ihned jsem tuto skutečnost nahlásila jak u své banky, tak i na policii. Stejně mi ale z karty odešly peníze v hodnotě 10 tisíc korun. Se svou stížností u banky, pro kterou jsem měla i jasné důkazy, jsem ovšem nespěla,“ stěžuje si na svou banku paní S. Nakonec se však obrátila se svým případem na kancelář Finančního arbitra a během pár týdnů měla své peníze zpět.

KDYŽ PENÍZE ODEJDOU BEZ VAŠEHO SOUHLASU

Finanční arbitr řeší nejen zneužití platební karty, ale také například chyby při převodech z účtu. „Podle výpisu z účtu jsme zjistili, že banka neprovedla příkaz k úhradě pro platbu za zboží, které jsme si ve firmě objednali. Za nezaplacení faktury nám logicky začal náš dodavatel účtovat úroky z prodlení. Banka sice uznala svou chybu, ale nechce nám uhradit účtované úroky z prodlení,“ vzpomíná na nepříjemnou situaci, do níž se kvůli bance dostala, majitelka jedné nejménovaně firmy. I s tímto případem jim po-

mohl finanční arbitr a účtované penále z prodlení nakonec banka poškozeným uhradila. Jinou neblahou zkušenost měl pan D., kdy mu jeho banka odúčtovala platby, aniž by k tomu však měla jeho autorizace. „Nedal jsem souhlas ani zadáním PINu, ani svým pod-

PREVENCE PRO VAŠE DĚTI A VNOUČATA

Pomoc finančního arbitra je nejen rychlá a efektivní, ale také zdarma! Lhůta pro rozhodování sporů je stanovena 30 dnů od zahájení řízení; ve složitých případech pak nejdéle do 60 dnů. Do

Nevzdávejte boj o ztracené
nebo zatoulané peníze!
Jen se musíte umět ozvat.

pisem účtenky, přesto mé peníze z účtu odešly. Když jsem tuto transakci reklamoval a doložil důkazy, banka přesto mou reklamaci zamítla.“

Případů, se kterými se můžete obrátit na kancelář Finančního arbitra, je samozřejmě více. Ať už se jedná o opožděný převod ze strany banky a s tím vzniklé škody, o neoprávněně účtované pojistění ke kreditní kartě, či opožděný převod ze strany banky. Na vyšší částky sporu nezáleží. Finanční arbitr ve své praxi řeší spory v řádech desetikorun až po statisíce. Pokud si stále nejste jisti, zda přímo váš případ nespadá do jeho kompetence, neváhejte co nejdříve kontaktovat pracovníky kanceláře, kteří vám rádi s dotazem poradí. Rozhodně byste neměli nic předem vzdávat.

kompetence finančního arbitra patří veškeré spory, které se týkají převodů finančních prostředků. Od příštího roku přejde do jeho působnosti také pravomoc pro řešení sporů v oblasti spotřebitelských úvěrů.

Finanční arbitr se také snaží působit preventivně. Jednou z jeho aktivit je účast v porotě soutěže „Finanční gramotnost“ zaměřené na vzdělávání dětí a mládeže, jejímž hlavním smyslem je dostat pojem finanční gramotnosti mezi mladou generaci, dát jim prostor prověřit si své znalosti, které dosud získali ve škole formou znalostního testu a navodit diskusi o problému také mezi jejich kamarády a v rodinách. Účast soutěžících by měla vést také k prevenci proti předlužování.


JAK NAPSAT STÍŽNOST

První možností je osobní doručení a předání návrhu do kanceláře finančního arbitra (Washingtonova 25, Praha 1). Na stejnou adresu je možné zaslat podněty písemně. Další možností je předat návrh na zahájení řízení telefonicky, kontakt naleznete na www.financniarbitr.cz v sekci kontakty. Nejrychlejší cestou je vyplnění formuláře na zmíněných internetových stránkách. Návrh na zahájení řízení by měl obsahovat základní údaje o navrhovateli, dále informace o finanční instituci, se kterou se bude případ řešit. Nemělo by chybět ani uvedení přesného čísla účtu a kódu banky, tj. bankovního spojení, kterého se případ týká. Důležité je srozumitelně popsat, co se vám přihodilo. ■



**Dr. Klufa: „Jsem váš
finanční arbitr.“**

Instituce finančního arbitra České republiky byla založena v roce 2003 v rámci harmonizace legislativy Evropské unie. Hlavním posláním je nezávislou a nestrannou cestou hájit práva spotřebitelů před institucemi na finančním trhu. Každoročně se na kancelář finančního arbitra, jehož funkci v současné době vykonává Dr. Ing. František Klufa, obrátí stovky spotřebitelů, kterým pak pomáhá řešit mimosoudní cestou rozmanité spory s finančními institucemi.



7 zádrhelů Situace, v nichž arbitr pomůže

1 Ukradnou vám kabelku i s platební kartou. Tuto skutečnost nahlásíte jak u instituce, tak i na Policii ČR. Na základě informací z přímého bankovnictví, které využíváte, však zjistíte, že někdo provedl dobíjení mobilního telefonu prostřednictvím bankomatu v celkové částce 10 tisíc Kč. Reklamacce není institucí uznána bez řádného zdůvodnění.

2 Někdo vám odcizí platební kartu a následně ji zneužije při jedenácti platbách u různých obchodníků (škoda 35 tisíc korun). Instituce vám odmítne finanční prostředky vrátit, i přesto, že na účtenkách za uvedené nákupy jsou nepravé podpisy.

3 Z výpisu zjistíte, že vaší platební kartou bylo odčerpáno z bankomatu 23 tisíc korun, a to i přesto, že PIN k platební kartě máte doma v originální a stále nerozlepené obálce.

4 Podle výpisu z účtu zjistíte, že instituce neprovedla příkaz k úhradě – platbu za zboží (90 tisíc Kč). Za nezaplacení faktury vám začal dodavatel účtovat úroky z prodlení. Instituce uzná svou chybu, ale nechce vám uhradit účtované úroky z prodlení.

5 Například 15. října složíte v hotovosti na přepážce instituce 15 tisíc Kč ve prospěch vašeho účtu vedeného u téže banky. Podle výpisu z účtu však zjistíte, že výše uvedená částka byla připsána na účet až 4. listopadu. Ihned to na příslušném místě reklamujete, ale ze strany instituce nedojde k řádnému zdůvodnění, proč ke zpoždění převodu ve skutečnosti došlo.

6 Instituce vám neoprávněně účtovala pojištění ke kreditní kartě v měsících únor–duben, přestože jste písemně žádala k 1. únoru o zrušení pojištění. Na reklamaci však instituce nereaguje.

7 Banka vám odúčtovala platbu, u níž jste neprovedla autorizaci (tzn. nedala jste souhlas zadáním PINu ani svým podpisem účtenky). Reklamacce však byla zamítnuta.