

www.denik.cz



moje

## peníze

Co vás čeká před koupí bytu ...čtete uvnitř



deník

## Kdy pomáhá finanční arbitr

Máte problémy s bankou a nejste spokojeni, jak se staví ke konkrétnímu případu? Nevěste hlavu. Už téměř deset let je na vaší straně finanční arbitr České republiky.

JOZEF GÁFRIK

**Ř**ech oficiálního zřídlení existence tohoto úřadu je sice strohá, ale srozumitelná: hlavním posláním finančního arbitra je zajištění rychlého, bezplatného a efektivního vyřizování sporů klientů s institucemi mimo soudní cestou. Obdobné instituce určené pro řešení finančních sporů existují v celé Evropské unii.

Ke vzniku tohoto úřadu vedl prudký rozvoj finančnictví po společenskoekonomických změnách v roce 1989 a s tím související stále častější výskyt různých sporů.

## Kdy ano, kdy ne

Finanční arbitr je oprávněn k rozhodování sporů mezi poskytovateli platebních služeb (například bank, družstevních záložen nebo jiných finančních institucí) a jejich zákazníky při poskytování platebních služeb.

Má však kompetence i k řešení sporů mezi vydavateli elektronických peněz (většinou se jedná o platební karty) a jejich držitelé.

Typickým sporem je například zcizení platební karty a následný neoprávněný výběr či zneužití platební karty při platbě v obchodě nebo v bankomatu neznámým pachatelem, dále pak neoprávněné převody v rámci elektronického bankovníctví nebo i neoprávněný převod finančních prostředků z účtu, který jeho majitel nepovolil.

V jednotlivých případech se však občan musí nejprve obrátit na banku a vzniklý problém řešit s ní. Pokud mu



PODPORA. Cílem je rychlé bezplatné vyrovnání mimosoudní cestou. Foto: Shutterstock (3x)

banka odmítne vyhovět nebo pokud se stěžovateli řešení navrhané bankou zdá nepřijatelné, může věc postoupit dále, tedy úřadu finančního arbitra České republiky.

## Podnětů stále více

Že tato instituce má smysl, dokazují i čísla za uplynulý rok, ve kterém arbitr opětovně zaznamenal nárůst obdržených podnětů. V letech 2008 až 2010 je to více jak dvojnásobný počet ve srovnání s předešlým obdobím (2007: 370 podnětů, 2008: 619, 2009: 757, 2010: 822).

Z řešených případů byly nejfrekventovanější tyto oblasti: úvěry – 93, úhrada v domácím platebním styku – 73, platební karty v souvislosti s bankomaty – 73, platební karty ostatní – 57 a vedení

účtu – 58. Z podnětů došlých loni bylo na zahájení řízení přijato 135, tedy asi šestina ze všech. Z nich bylo dle posouzení finančního arbitra oprávněných 94 (tedy asi 70 procent) a neoprávněných 41 (30 procent). K významnému rozšíření pravomocí finančního arbitra dojde pak

prvního července letošního roku, kdy vstoupí v platnost novela zákona č. 229/2002 Sb. o finančním arbitrovi.

Podstatou schválených změn je další posílení této instituce a rozšíření pravomocí finančního arbitra i na řešení spotřebitelských sporů jako takových.

## jak postupovat

- Podání lze učinit písemně na formuláři vydaném finančním arbitrem (vzor a návod je k dispozici na internetové stránce [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)).
- Stížnost pak můžete odevzdat přímo v úřadu arbitra, tedy ve Washingtonově ulici č. 25 v Praze 1, případně odeslat na tuto adresu poštou.
- Stížnost můžete také napsat e-mailem na adresu [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz).
- Případně je možné zatelefonovat na číslo 221 674 600, kde zájemce obdrží podrobnější informace.
- Finančním arbitrem České republiky je od roku 2008 František Klufa.

## Jak hospodaří s prostředky ženy a jak muži

**M**uži jsou tu proto, aby peníze vydělávali, a ženy proto, aby je utrácely. Zdá se vám to příliš diskriminační a nemoderní? Doba, kdy to jinak nešlo, je však už za námi – jenže fakt, že ženy utrácejí přece jenom šikovněji, je pravdivý i dnes.

Výzkum, který si objednala Raiffeisenbank, potvrdil, že ženy jsou při nakládání s penězi stále opatrnější. Ale abychom mužům nekrivdili – mají zřejmě lepší paměť a jsou většími příznivci internetového bankovníctví, nákupů na internetu a elektronických peněženek.

## Kdo je pečlivější

Většina lidí při nákupu v tuzemských obchodech používá k úhradě rovnocenné hotovost i platební kartu. Jinak je však tomu u služeb, kde převládá platba v hotovosti; dokonce 36 procent žen (oproti 20 procentům mužů) platí za služby pouze hotově.

Hotovost kraluje také při nákupu v zahraničí, kde jí dává přednost téměř 45 procent dotázaných. „Přitom zvláště při nákupu v zahraničí se vzhledy platebních karet ještě násobí, vezmeme-li v potaz pohodlí, bezpečí a také směnný kurz. Věřím však, že na to lidé časem přijdou, stejně jako při nákupu doma,“ říká Věra Vajlíková Horská za organizátory ankety.

Ženy si více dávají pozor i na to, jestli jim zboží nebylo naučtováno dvakrát. Účtenky si totiž kontroluje 63 procent žen oproti 52 procentům mužů. Naprostá většina si zároveň účtenky schovává kvůli záruce na zakoupené zboží. Jen čtyři procenta mužů a dvě procenta žen tvrdí, že účtenky si neschovávají.

Ženy také věnují více pozornosti výpisům z bankov-

ního účtu. Všechny položky si vždy nebo většinou projde 89 procent žen, zatímco u mužů je toto číslo o dvanáct procent nižší.

## Nebezpečná důvěra

„Pro nákupy na internetu stačí znát pouze číslo karty, její platnost a trojmístný kód v podpisovém proužku karty. O to víc překvapuje, že až jedenáct procent mužů a sedm procent žen v restauracích dovoluje číšníkům, aby se vzdělali i s kartou – i když opis zmíněných údajů je jen otázkou okamžiku,“ komentuje zjištěné hodnoty Ivan Pechánek z Raiffeisenbank.

Platby kartou na výpisu vždy kontroluje 64 procent žen, zatímco u mužů je to 55 procent. Při výběru hotovosti z bankomatu 61 procent žen vyhledá vždy bankomat vlastní banky, zatímco u mužů je to důležité jen pro 47 procent. V tomto ohledu jsou ženy spornější, více jim vadí poplatky za výběr peněz z bankomatu jiné banky.

To, že muži jsou oproti ženám větší hráčkové a příznivci moderních technologií, dokázal i zmíněný výzkum. Na internetu podle něj alespoň občas nakupuje 62 procent mužů a 50 procent žen; internetové bankovníctví využívá 52 procent mužů a 41 procent žen.

Muži mají také zřejmě lepší paměť než ženy (Nebo si více věří?), když heslo do internetového bankovníctví jich má někde zapsáno 26 procent – zato však tak činí až 39 procent žen. (jg)

Výzkum realizovala společnost Ipsos Tambor na podzim loňského roku. Cílem bylo zjistit, zda lidé při nakládání s penězi dodržují bezpečnostní pravidla. Odpovědělo šest set osob.

## RADÍME ČTENÁŘŮM

## Splátková společnost trvá na rozhodčí doložce. Mám souhlasit?

MARTIN ŠVÁB

**J**aroslav Macíček se spolu s manželkou chystal na rekonstrukci dětského pokoje. Část peněz si již našetřili a rozhodli se, že na zbytek si půjčí, aby nemuseli čekat další rok. Našli splátkovou společnost, která byla na první pohled velmi levná.

Před uzavřením půjčky však ve smlouvě narazili na

rozhodčí doložku. „Abychom stihli pokoj dokončit ještě než půjde dítě do školy, rozhodli jsme se, že si vezmeme půjčku. Většinu peněz jsme si našetřili, chybělo nám asi jen dvacet tisíc korun,“ vysvětluje mladý muž, proč se rozhodli pro půjčku.

## Zdání spolehlivosti

Brzy začali hledat splátkovou společnost s dobrými podmínkami. Řídili se hlavně

výškou splátek, rodinný rozpočet nechťeli a nemohli příliš zatěžovat. „Společnost, kterou jsme našli na internetu, vypadala spolehlivě. Obchodní zástupkyně této společnosti se s námi sešla již další den,“ vzpomíná Jaroslav Macíček na setkání.

Zástupkyně splátkové společnosti ukázala oběma zájemcům smlouvu. Pokud by dokument podepsali okamžitě, měli by prý peníze na účtu

již další den. „Vždycky jsem však býval na podobné věci opatrný. Všechno, co jsem měl podepsat, jsem si vždy podrobně přečetl. Protože smlouva byla dlouhá, požádal jsem zástupkyni, zda si ji mohu vzít domů,“ říká obezřetný žadatel.

## Rozhodčí doložka

Žena na druhé straně stolu ji nejdříve nechťela vydat z ruky, když však viděla, že ji-

nak půjčku neuzavřou, svolila. Při pročtení smlouvy nenašel Jaroslav Macíček na první pohled žádné záležitosti.

Zarazila ho však jedna část – rozhodčí doložka. Podle smlouvy by pak jakýkoli spor mezi zákazníkem a společností rozhodoval rozhodce určený splátkovou společností.

„Nechápal jsem, jak je možné, že případný spor by rozhodoval někdo jiný než soudce. Nelíbila se mi myš-

lenka, že by o mém osudu měl rozhodovat člověk najatý společností,“ podotýká.

Domluvil si proto novou schůzku, aby mu zástupkyně doložku vysvětlila. Měl pak dvě varianty dalšího postupu.

Na dotazy čtenářů odpovídá ředitel právního oddělení Provident Financial.

Pošlete nám svůj příběh i vy – e-mail: [mojepenize@denik.cz](mailto:mojepenize@denik.cz)

## špatná varianta

• Obchodní zástupkyně manželé ujistila, že rozhodčí doložka je zcela běžnou částí smlouvy u většiny splátkových společností.

• Manželům vysvětlení stačilo a smlouvu o podepsali.

• Několik měsíců platili splátky v termínu. Před Vánoci však na splátku zapomněli, nenechali na účtu dost peněz a splátka půjčky z účtu neoděšla.

• Muž si chybu uvědomil asi po týdnu a dluh zaplatil. Do společnosti zavola a dozvěděl se, že pokud splátku poslal, mělo by být všechno v pořádku.

• Ale nebylo. Kvůli nezaplacené splátce začalo nabíhat penále, o němž dlužník nevěděl.

• Po několika měsících exekutor rodině zabavil počítač a televizi.

• Rozhodce totiž v nepřítomnosti dlužníka rozhodl o exekuci kvůli nezaplacenému penále. Protože s rozhodčím konáním souhlasil, nemohl se ani odvolat.



Foto: Shutterstock (3x)



## správná varianta

• Zájemce o půjčku se již před schůzkou měl informovat, co je to rozhodčí doložka a jaké nebezpečí hrozí z podpisu smlouvy, která ji obsahuje.

• Referentce měl říct, že se mu nelíbí, aby o sporu rozhodoval někdo jiný než soud. Měl jí oznámit, že smlouvu podepíše jen tehdy, pokud rozhodčí doložku škrtně a nahradí větou: „Veškeré spory budou řešeny obecnými soudy České republiky.“

• Obchodní zástupkyně by se zřejmě snažila námitky odrazit s tím, že obavy jsou zcela zbytečné a že rozhodce je vážený právník, který vždy rozhoduje spravedlivě.

• Muž měl však trvat na tom, aby případný spor rozhodoval soud. Když by zástupkyně finanční společnosti požadavek odmítla, smlouvu neměl podepisovat.

• Půjčku by si s manželkou vzali u společnosti, která rozhodčí doložku ve smlouvě nemá.