

Nová role finančního arbitra

■ S RADOSTÍ I POKOROU MOHU KONSTATOVAT, ŽE JSME SI SJEDNALI RESPEKT

Důvodem, proč jsem se rozhodl napsat tento článek, byl rozhovor s výkonným ředitelem ČAP Tomášem Síkorou a jeho názory publikované v předešlém čísle s názvem „Legislativní paskvil: omyl, nepochopení, nebo úmysl?“ Nedělám toto často, ale v tomto případě byl komentář neodvratný.

Názory uveřejněné v rozhovoru byly do jisté míry překvapující a některé současně i tendenční, když se budu chtít vyvarovat slova hloupé.

STESKY NA ŠPATNÉM HROBĚ

Když jsem si četl zmíněný rozhovor s panem výkonným ředitelem, jak komentuje paskvilnost předložené novely zákona tzv. „třicetosmičky“, ponechávalo mne toto v klidu a v mnohém lze s ním dokonce souhlasit. Jen jsem si nad stesky pana ředitele pomyslel, že sice pláče hezky, ale na špatném hrobě. Posláním asociace, kterou on reprezentuje je (cituji): „...zastupovat, hájit a prosazovat zájmy členských pojišťoven a jejich klientů ve vztahu k orgánům státní správy, legislativě a dalším subjektům, popř. zpracovávat připomínky k právním předpisům týkajícím se pojištnictví, pojištění nebo jiných zájmů pojišťoven a prosazovat nezbytné úpravy české i evropské legislativy“. Nevědomost o takto připravované

novelě a divení se jejím předložením lze nazvat zaspáním jeho samotného. Potud jsem si s publikovaným rozhovorem nedělal větší vrásky až do té doby, kdy se pan Síkora rozhodl nad plněním a dehonestací institutu Finančního arbitra České republiky. Jeho názory o neefektivitě vynakládaných prostředků na naši kancelář, předpokladu nárůstu ze stávajících 7 lidí na 300, nárůstu nákladů ze současných řádově 11 milionů na částku 100 milionů a komentář o zbytečnosti orgánu pro mimosoudní řešení sporů mne pak přiměly k publikaci pravdivých čísel a poskytnutí relevantních informací o naší činnosti, ani ne tak panu výkonnému řediteli, ale především čtenářům tohoto časopisu.

Ono přizemní čecháčkovské vymezování se za každou cenu vůči někomu či něčemu, je o to více neprofesionální, že pan ředitel, stejně tak jako já, je členem Výboru pro finanční trh, poradního orgánu bankovní rady ČNB, vůči kterému má finanční arbitř informační

povinnost a pan ředitel přesně ví a zná informace o naší činnosti a ví, že jim poskytované informace byly nekorektní.

HISTORIE ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA

Institut finančního arbitra byl zřízen k 1. lednu 2003, a to v rámci harmonizace práva České republiky se zeměmi Evropské unie (viz zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi). Finanční arbitř je kompetentní k rozhodování sporů mezi poskytovateli platebních služeb (např. banky nebo instituce vydávající elektronické platební prostředky) a uživateli platebních služeb (tj. klienti) při poskytování platebních služeb nebo mezi vydavateli elektronických peněz a držiteli elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz.

Zkráceně lze konstatovat, že se jedná o spory z oblasti platebního styku. Hlavním posláním finančního arbitra je zajištění rychlého, bezplatného a efektivního vyřizování sporů klientů s institucemi mimosoudní cestou.

Od roku 2003 došlo k šesti novelizacím zákona o finančním arbitrovi. Sedmá, nerozsáhlejší a dosud neúčinná novela zákona o finančním arbitrovi byla schválena sněmovnou i senátem v květnu, resp. červnu tohoto roku a čeká na podpis pana prezidenta a uveřejnění ve Sbírce zákonů. Institut finančního arbitra bude vyčleněn z České národní banky (ČNB) a stane se samostatnou organizační složkou státu hrazenou ze státního rozpočtu. Novela počítá s tím, že bude nově zřízená Kancelář finančního arbitra. Tato kancelář bude organizační složkou státu hrazenou ze státního rozpočtu, přesněji z kapitoly Ministerstva financí.

Do pravomocí finančního arbitra má podle zákona nově spadat i řešení sporů ze spotřebitelských úvěrů a kolektivního financování. Toto rozšíření podporuje jednoznačně dosavadní výsledky naší činnosti, potřebnost a odůvodněnost naší poskytovaných služeb.

Dalšími oblastmi, o kterých Evropská komise potažmo i Ministerstvo financí hovoří,

PŘEDNÍ OSOBNOSTI ZE SEKTORŮ, KTERÉ NAŠE ČINNOST POKRÝVÁ, O NÁS ŘEKLY:

„Finanční arbitř pomáhá citlivým, profesionálním a nestranným přístupem k vyřešení sporů či nedorozumění mezi klienty a bankami. Díky tomu se v mnoha případech daří předejít soudnímu řízení. Za Českou spořitelnu mohu říct, že považují institut Finančního arbitra, tak jak je veden v současné době, za velmi důležitý a prospěšný.“

*Ing. Miloslav Křečan,
ředitel Úseku kartového provozu,
Česká spořitelna, a.s.*

„Institut finančního arbitra považují za velice důležitý a prospěšný, protože umožňuje řešit případné rozpory při reklamačním řízení mezi vydavateli a držiteli platebních karet mimosoudní cestou, tedy rychle, efektivně a bez nutnosti úhrady soudních výloh, event. dalších nákladů. Z mého pohledu předsedy Bezpečnostního výboru Sdružení pro bankovní karty je spolupráce s institucí finančního arbitra

na velmi dobré úrovni. Dochází k pravidelným kontaktům a vzájemně výměně informací. Komunikace probíhá bez problémů a s oboustrannou snahou o objektivní a vyvážený pohled na otázky, které jsou předmětem společného zájmu.“

*RNDr. Karel Kadlčák,
předseda Bezpečnostního výboru
Sdružení pro bankovní karty ČR*

„Jeho role je naprosto nezávislá a opravdu je to instituce a člověk, který, co se týče spotřebitelů, je jim velice často schopen pomoci.“

*Libor Novák,
ředitel Sdružení českých spotřebitelů*

VEŘEJNOPRÁVNÍ MÉDIA O NÁS ŘEKLA:

„Levnější a rychlejší než soud, přitom důvěryhodnější než rozhodci – přesně to je finanční arbitř. Obracet se na něj mohou ti, kterým se nelíbí jednání finančních ústavů.“

22. 12. 2010, zpravodajství ČT 24

je oblast pojištění a hypoték, kde členské státy budou mít za povinnost vytvořit vhodné mechanismy pro mimosoudní vyrovnání sporů s důrazem na využití stávajících fungujících mechanismů.

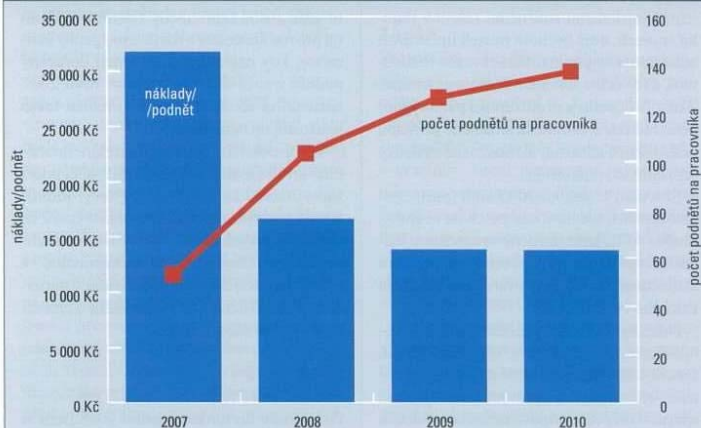
Zde vidím, a jsem v tom v souladu s Ministerstvem financí, příležitost pro náš další růst. Al Gore kdysi prohlásil, že vzdělaný člověk není ten, co dosáhl nějakého stupně vzdělání, ale ten, co je se schopen učit věci nové, přeučovat se a doučovat. Proto možná i názory na naši činnost pana výkonného ředitele Sikory, jsou zastarané a nedoznaly potřebného „upgrade“.

KOMUNIKACE JE KRÁLOVNOU JEDNÁNÍ

I přes výše dosud úzce vymezenou jurisdikci se na naši kancelář obrací spotřebitelé s podněty z jiných oblastí. Intenzivní komunikace a snaha o dialog s klienty bankovních i nebankovních institucí, na nás přináší velké množství dotazů, které leží mimo kompetence arbitra.

Kancelář se snaží vždy co nejpřesněji odpovědět a pomoci tazateli s řešením problému. Např. v roce 2010 byly z řešených podnětů nejfrekventovanější tyto oblasti: úvěry (93), úhrada – tuzemsko (73), plateb-

EFEKTIVITA ČINNOSTI KANCELÁŘE FINANČNÍHO ARBITRA



ZDROJ: FINANČNÍ ARBITR

FP

ni karty v bankomatu – tuzemsko (73), platební karty – ostatní (57) a vedení účtu (58). Za dobu mého působení v pozici finančního arbitra byl zaznamenán výrazný nárůst obdržených podnětů, za období 2008–2010 je

to více než 120% nárůst (2007: 370 podnětů, 2008: 619 podnětů, 2009: 757 podnětů, 2010: 822 podnětů).

V posledních dvou letech bylo řešeno směrem maximum sporů, kde byl klient v právu,

např. v roce 2010 to bylo 93 %. Toto svědčí o respektu našeho úřadu institucemi a vzájemně vstřícnému smírnému řešení v mnoha sporech, aniž bychom museli uplatňovat autoritativní a pro instituce závazné rozhodnutí, a to včetně zákonem stanovené sankce. Z tohoto důvodu je proto replika pana výkonného ředitele o vhodnosti smírného principu řešení sporů správná, ale současně výsledky naší činnosti podporující.

Srovnání se službou AFIZ směr je principiálně shodné, ale už vůbec ne co do kvantity. Služba AFIZ směr je ročně využívána v jednotlivých případech, my ji řešíme stovky. Tuto skutečnost jsem si mohl ověřit jako předseda Etického výboru AFIZ.

Důležitým prvkem při řešení sporů je komunikace, komunikace s účastníky řízení. Jenom takovým způsobem dosáhnete rychlého, efektivního a spravedlivého vyřešení sporu. V takovém případě účastníci výsledky sporu respektují a není nutné rozhodnutí finančního arbitra řešit soudním přezkumem. I v tomto je pan Síkora mimo mísu, a to když ví, že za poslední tři roky finanční arbitři se svými spory k soudu prostě chodit nemusí.

Důležitostí a nezastupitelností role finančního arbitra a jeho pozitivního působení jsou si vědomi nejen samotní spotřebitelé a přední osobnosti ze sektorů, které naše činnost pokrývá, ale například i veřejnoprávní média.

EFEKTIVITA ČINNOSTI KANCELÁŘE FINANČNÍHO ARBITRA

Pan výkonný ředitel vyjadřuje obavy před vytvořením finančního arbitra působícího nad celým finančním trhem s dovětkem, že toto bude generovat nejen problém. V tomto názoru se zjevně rozcházejí a zjevně se on rozchází i s názorem Ministerstva financí, které postupně rozšiřování kompetencí finančního arbitra podporuje, ale zjevně se rozchází i s názory sněmovními i senátními, kde rozšíření kompetencí dostalo rovněž širokou podporu.

O vhodnosti pokrytí celého finančního trhu hovoří i zkušenosti z ostatních států EU, kde je toto naprostým a fungujícím standardem. Možná by stálo za to občas se do zahraničí dojet podívat, načerpat zkušenosti a oprostít se od vyjádřeného „českosvětópupkování“, které je důsledkem jednání „a priori“ oproti rozumnějšímu „de facto“.

V rozhovoru byla zmíněna možnost prokázání neefektivity vynakládaných prostředků na naši činnost. I zde jsem se musel pousmát a vzpomněl jsem si na přísloví: „Když někdo jedná, jako by mu chtěli sebrat lopatičku“. Nedílnou součástí výkonu činnosti finančního arbitra je snaha o zvýšení efektivity výkonu činnosti kanceláře a maximální využití

stávajících personálních kapacit. Výsledkem je výrazný pozitivní trend ve vývoji těchto ukazatelů, zapříčiněný řízením nákladů na provoz kanceláře a nárůstem agendy kanceláře, kdy nákladovost na jeden doručený podnět v roce 2010 byla oproti roku 2007 snížena na 43 %. Z čeho pan ředitel takto usuzoval, mi není jasné.

Vývoj efektivity činnosti kanceláře finančního arbitra je patrný z grafu. Stávající počet zaměstnanců kanceláře je 7 (slovy: sedm). S rozšířením kompetencí na oblast sporů ze spotřebitelských úvěrů a kolektivního financování se uvažuje o nárůstu na maximálně 14 (slovy: čtrnáct) zaměstnanců. Úvahu o nárůstu na 300 lidí nelze brát vůbec vážně a hraničí s naprostým úletem myslí.

STRATEGIE A CÍLE FINANČNÍHO ARBITRA

Po nástupu do funkce v lednu 2008 jsem si vytyčil pro období 2008–2010 tyto cíle:

- Zefektivnění činnosti kanceláře, maximální možná úspěšnost při řešení sporů mimosoudní cestou smírným způsobem.
- Medializace činnosti – rozšíření povědomí o službách finančního arbitra mezi širokou veřejností a trvalý trend nárůstu případů.
- Rychlost řešení sporů snížit o 30 dnů z původních 98 dnů.
- Rozšíření kompetencí FA ČR na další oblasti – lepší a nízkonákladová vymahatelnost práva pro spotřebitele.

Je mi ctí, a je to výsledkem práce celého mého kolektivu, že výše uvedené cíle se nám po nabytí účinnosti novely zákona o finančním arbitrovi k 1. 7. 2011 podaří splnit. O výrazně zlepšené efektivitě již bylo psáno; medializace naší činnosti a zviditelnění institutu se nám rovněž daří naplňovat, například jen v roce 2010 bylo realizováno více než 276 rozhovorů, článků, televizních vystoupení, prezentací, konferenčních vystoupení; průměrná doba řízení, a to včetně stavěcích lhůt před finančním arbitrem byla v roce 2010 68 dnů a rozšíření kompetencí na další významné oblasti bude účinné již k 1. 7. 2011.

Když v roce 1943 americký psycholog Abraham Harold Maslow definoval hierarchii lidských potřeb, kde na nejvyšších hodnotových příčkách uvedl potřebu seberealizace, potřebu uznání a úcty, zřejmě netušil, jaký význam pro mne tato jeho teorie bude celoživotně mít. Jsem skutečně velmi potěšen, co se nám za poslední tři a půl roku podařilo, a to i proto, že oněch králů Kazisvětů pobíhá po našem světě spousta.

NOVÉ KOMPETENCE FINANČNÍHO ARBITRA

Schválením novely zákona o finančním arbitrovi, která počítá s rozšířením působnosti

na řešení sporů ze spotřebitelských úvěrů a kolektivního financování se naplnily mé kompetenční cíle.

Již nyní jsou podněty z oblasti spotřebitelského financování nejčastější, které jsou do naší kanceláře doručeny. Vývoj celkové zadluženosti domácností, vývoj úvěrů v sehlání, celkový vývoj a stav ekonomiky i ukazatel nezaměstnanosti posouvají výhledově tuto oblast do velmi rizikových.

Rozšíření kompetencí např. i na oblast spotřebitelských úvěrů neznamená pouze oněch pár dodatečných řádků v našem zákoně. Přesná definice nové působnosti vychází z § 1 zákona č. 229/2002 Sb. v platném znění, a je stanovena takto:

„§ 1

K rozhodování sporů mezi

- poskytovateli platebních služeb a uživateli platebních služeb při poskytování platebních služeb,
- vydavatelé elektronických peněz a držitelé elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz,
- věřiteli nebo zprostředkovateli a spotřebiteli při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru¹⁾,
- investičními fondy, investičními společnostmi nebo zahraničními investičními společnostmi a spotřebiteli ze standardních fondů kolektivního investování a speciálních fondů kolektivního investování, které shromažďují peněžní prostředky od veřejnosti.

Pokud je jinak k rozhodnutí tohoto sporu dána pravomoc českého soudu, je příslušný též finanční arbitř (dále jen „arbitř“). Sjednání rozhodčí smlouvy nevylučuje pravomoc arbitra. Arbitř usiluje zejména o smírné vyřešení sporu.

Rozšíření kompetencí znamená především výrazný nárůst agendy, ale i počtu subjektů, kam bude naše působnost zasahovat. Kupříkladu dnes do naší působnosti spadá řádově 170 poskytovatelů platebních služeb popř. vydavatelů elektronických platebních prostředků, nově přibudou další desítky bankovních a nebankovních poskytovatelů spotřebitelských úvěrů, všichni zprostředkovatelé spotřebitelských úvěrů (na trhu se pohybuje téměř 127 000 zprostředkovatelů celkem, k 30. 3. 2011 bylo pro vázanou činnost poskytování nebo zprostředkování zaregistrováno v Živnostenském rejstříku již 4400 subjektů) a dále desítky investičních fondů a společností.

Oblast kolektivního investování se od účinnosti novely zákona nebude vztahovat na zprostředkovatele, ale pouze na instituce. Dosud nebyla tato oblast v rámci doručených podnětů do kanceláře finančního arbitra příliš frekventovaná a omezila se na jednotky případů ročně. Odlišné je

to ale v oblasti spotřebitelských úvěrů. Již nyní se na nás obrací spotřebitelé a chtějí řešit spory s institucemi z oblasti. Podněty většinou směřují k neplnění informačních povinností institucemi (předsmluvní fáze, i fáze při podpisu smlouvy), nesprávně vypočtená RPSN či splátka, neochota jednání banky v případě nesplácení, neposouzení úvěruschopnosti klienta, podněty z oblasti exekučního řízení aj.

KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA JAKO NOVÁ ORGANIZAČNÍ SLOŽKA STÁTU

Díky rozšířeným kompetencím bude nutné zajistit výběr vhodných zaměstnanců a jejich předběžné zaškolení, stanovení 3 vedoucích pracovníků pro oblasti platebních služeb, spotřebitelských úvěrů a kolektivního investování, vytvoření nové struktury a efektivního logistického plánu kanceláře pro zajištění průchodu podání stížnosti procesem řešení, příprava nových prostor, dobře dostupných pro všechny osobně přichozí návštěvníky kanceláře a jejich potřebného vybavení, vytvoření aktuálního popisu podání žádosti pro řešení nové problematiky, vytvoření strategie komunikace směrem k občanům a maximální možné šíření informací o nových

kompetencích arbitra a možnosti jeho využití k mimosoudnímu řešení sporů, rozšíření webových stránek a rozvoj jejich obsahu, internetová a facebooková poradna k řešení běžných rad a dotazů aj.

Přeměnou finančního arbitra na organizační složku státu vznikají další nové povinnosti. Zřízení organizační složky státu bude ze zákona, IČO přidělí na vyžádání Statistický úřad, Kancelář finančního arbitra bude účetní jednotkou, a jejíž příjmy a výdaje budou součástí rozpočtové kapitoly Ministerstva financí, bude nutné zajistit schválení nového rozpočtu, uskutečnit převod zaměstnanců z ČNB pod Kancelář finančního arbitra, coby zaměstnance státu, zajistit činnosti, jako je personální, mzdová agenda, bezpečnost práce, závodní preventivní péče, stravování, vydání Organizačního řádu Kanceláře finančního arbitra, Statut Kanceláře finančního arbitra, Pracovního řádu Kanceláře finančního arbitra atd.

Čeká nás spousta práce, abychom zajistili všechny zákonné povinnosti a abychom byli schopni zajistit řádný chod kanceláře. Obvyklá doba na vytvoření organizační složky státu a zabezpečení všech souvztažných povinností je půl až tři čtvrtě roku. Nám stanovil zákonodárce pouze několik dnů. Učiníme

však vše pro zdárné naplnění zákonných povinností.

ZÁVĚR

Vzpomínám si na první obsáhlejší článek publikovaný v nejmenovaném odborném periodiku po mém zvolení do funkce finančního arbitra v říjnu 2007, jehož nadpis zněl „Získá si respekt?“. Na základě každodenního styku s účastníky řízení, institucemi, spotřebiteli, odbornou veřejností i médii jak na národní, tak i mezinárodní úrovni, i na základě prokazatelných výsledků, jsem naprosto přesvědčen, že mohu s radostí i pokorou sobě vlastní konstatovat, že jsme si naší činností a přístupem sjednali respekt v rámci finančního trhu v ČR.

V současné době je finanční arbitř platným a respektovaným subjektem na finančním trhu, důležitým prvkem v systému ochrany spotřebitelů a je kompetentní k rozhodování sporů mezi institucemi a spotřebiteli na stále větší vymezené oblasti finančního trhu. Jakékoliv nekompetentní negativní komentování naší činnosti nás pak pouze posiluje. Důležitě jsou výsledky práce každého z nás, a na ty naše můžeme být dostatečně pyšní.

FRANTIŠEK KLUFA
FINANČNÍ ARBITR ČESKÉ REPUBLIKY