



Finanční arbitr České republiky

Washingtonova 25, 110 00 Praha 1
Tel. 221 674 660, e-mail: arbitr@finarbitr.cz
www.finarbitr.cz

Evidenční číslo: /2007
Registrační číslo (uvádějte vždy v korespondenci): xx/2006

R o z h o d n u t í

Finanční arbitr České republiky rozhodl podle ust. § 16 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, ve věci námitek navrhovatele XY s.r.o., IČ 00000000 se sídlem Praha, zastoupeného advokátem XY, sídlem Praha proti nálezu finančního arbitra, vydanému dne 12.1.2007 pod registračním číslem xx/2006, kterým byl zamítnut návrh navrhovatele ve věci zneužití platební karty č. 111111111

t a k t o :

V souladu s ustanovením § 16 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, se námítka **z a m í t a j í** a nález finančního arbitra ze dne 12.1.2007 se **p o t v r z u j e**.

O d ů v o d n ě n í :

Finanční arbitr vydal dne 12.1.2007 ve výše uvedené věci nález, proti kterému navrhovatel podal v zákonné lhůtě námítka proti zamítnutí návrhu ve věci vrácení finančních prostředků ve výši 399 000,- Kč odčerpaných prostřednictvím neoprávněných výběrů z ATM odcizenou platební kartou č. 111111111.

V podaných námitkách navrhovatel uvádí, že v průběhu celého řízení nebylo prokázáno, jaký PIN byl použit při neoprávněných výběrech z bankomatu a zda tento použitý PIN patřil ke zcizené platební kartě.

Navrhovatel v námitkách rovněž namítá, že v průběhu řízení finanční arbitr nepostupoval nestranně, aktivně neopatroval důkazy a navrhovateli nebyla dána možnost vyjádřit se k provedeným zjištěním.

V doplnění k námitkám, které v průběhu řízení navrhovatel zaslal, je uvedeno, že nebylo ze strany instituce hodnověrně prokázáno, v jakém čase došlo k zablokování odcizené platební karty a nebyly institucí předloženy dokumenty, které by věrohodně tyto údaje potvrzovaly. Navrhovatel se rovněž odvolává na nález finančního arbitra, publikační číslo P/5/1/2005, zveřejněný na webových stránkách finančního arbitra, který byl obdobný jako případ navrhovatelův a v němž bylo rozhodnuto ve prospěch navrhovatele.

K námitkám navrhovatele se vyjádřila na výzvu finančního arbitra instituce, v jejímž sdělení je uvedeno, že nadále trvá na tom, že není technicky možné zjistit PIN k výše uvedené platební kartě, neboť ta je od 7.9.2005 hlášena v systému jako karta odcizená a k těmto kartám nelze sdělení PINu provést.

Instituce ve svém vyjádření uvádí, že již v průběhu řízení před finančním arbitrem doložila, že při všech reklamovaných transakcích byl použit správný PIN, neboť ani jeden ze sporných výběrů nebyl zamítnut z důvodu chybného uvedení PINu.

K vyjádření k námitkám instituce finančnímu arbitrovi v příloze doložila i vyjádření společnosti Global Payments Europe, s.r.o., která ve svém sdělení uvádí, že při všech sporných transakcích, provedených zcizenou platební kartou dne 7.9.2005, byl použit správný PIN. V autorizačním systému Global Payments Europe, s.r.o. byla uvedená platební karta blokována z důvodu krádeže dne 7.9.2005 v 14:17 hodin, pokyn k zadržení platební karty byl vydán při autorizaci dne 7.9.2005 ve 14:23:54 hodin. Tyto skutečnosti vyplývají rovněž z přehledu, který společnost Global Payments Europe ke svému vyjádření v příloze doložila.

Finanční arbitr na základě podaných námitek opětovně přešetřil celý případ včetně napadeného nálezu a k odvolání navrhovatele sděluje následující.

Všechny uvedené transakce, které navrhovatel zpochybňuje, proběhly pomocí správně zadaného PINu. Z dokumentů, které předložila instituce v rámci řízení a dále i z dokumentů předložených společností Global Payments Europe, s.r.o. v průběhu námitkového řízení, jasně vyplývá, že u žádné z transakcí nedošlo k jejímu zamítnutí z důvodu chybně zadaného PINu, tudíž je jasné, že PIN, který byl použit při těchto výběrech je PIN, který náleží k výše uvedené platební kartě.

K námitce navrhovatele, kdy se odvolává na podobný nález uvedený na webových stránkách finančního arbitra pod publikačním číslem P/5/1/2005, finanční arbitr sděluje, že tento případ se týkal oblasti internetového bankovníctví, nikoliv výběru z ATM a nelze jej tedy použít jako případ obdobný a odvolávat se na výrok finančního arbitra uvedený v tomto nálezu.

Finanční arbitr se rovněž neztotožňuje s vyjádřením navrhovatele, že v průběhu řízení nepostupoval nestranně, aktivně neopatroval důkazy a navrhovateli nebyla dána možnost vyjádřit se k provedeným zjištěním. V průběhu řízení má jak navrhovatel, tak instituce

kdykoliv možnost vyjádřit se k uvedeným skutečnostem, popřípadě předložit další důkazy, které se k případu vztahují. Finanční arbitr se domnívá, že skutečnost, kdy navrhovatel po nahlédnutí do spisu zaslal žádost o poskytnutí lhůty k vyjádření se k obsahu spisu ve stejný den, jako byl odeslán nález, nelze komplexně vztahovat na neposkytnutí možnosti vyjádřit se k daným skutečnostem. Tuto možnost má navrhovatel vždy v průběhu řízení nebo následně v průběhu námitkového řízení.

Finanční arbitr rovněž nesouhlasí s vyjádřením navrhovatele, že v průběhu řízení nepostupoval nestranně, neboť v rámci celého řízení ať už ze strany navrhovatele nebo instituce nebyly vysloveny žádné pochybnosti, které by se průběhu řízení týkaly a ani v zaslaných námitkách toto tvrzení navrhovatel nijak nezdůvodnil.

Co se týče námitky týkající se toho, že finanční arbitr aktivně neopatroval důkazy, finanční arbitr uvádí, že v průběhu řízení se mj. na jeho podnět uskutečnilo jednání mezi ním, institucí a navrhovatelem, kde byla dána možnost oběma stranám vyjádřit se k případu a kde byly rovněž se všemi účastníky dohodnuty další postupy, které poslouží k objasnění případu (viz zápis z jednání, který má každá ze stran k dispozici). Rovněž byl na základě žádosti finančního arbitra soudním znalcem z oboru kriminalistiky a písmoznalectví vypracován znalecký posudek, který je jedním z hlavních důkazů a je součástí celého spisu.

Závěrem finanční arbitr uvádí, že v případě nesouhlasu může navrhovatel následně činit veškeré právní kroky, které uzná za vhodné a uplatnit své nároky soudní cestou, neboť náš právní řád poskytuje dostatečné možnosti v oblasti ochrany práv a právem chráněných zájmů klientů institucí.

V rámci námitkového řízení nebyly předloženy žádné nové důkazy, které by vedly finančního arbitra ke změně rozhodnutí oproti výroku uvedenému ve vydaném nálezu. Veškeré skutečnosti uvedené v tomto rozhodnutí, včetně těch již zmíněných v napadeném nálezu, vedly finančního arbitra k potvrzení výroku uvedeného v nálezu ze dne 12.1.2007, registrační číslo xx/2006.

Poučení: Rozhodnutí o námitkách je konečné.

V Praze dne 14.2.2007

finanční arbitr