



FA | FINANČNÍ ARBITR
ČESKÉ REPUBLIKY

Výroční zpráva 2007





FA

FINANČNÍ ARBITR
ČESKÉ REPUBLIKY

Výroční zpráva 2007

Obsah

Úvodní slovo	3
Úvod	4
1. Činnost arbitra a činnost kanceláře arbitra	5
2. Personální a administrativní zabezpečení výkonu činnosti arbitra	7
3. Rozpočet	9
4. Informační činnost arbitra a informační povinnost institucí	10
5. Proces řízení před arbitrem	12
5.1 Zásady řízení	12
5.2 Všeobecné informace o řešených případech	13
5.3 Informace o projednávaných sporech	17
6. Oblast mezinárodní spolupráce	21
Závěr	23

Úvodní slovo

Hlavním posláním Finančního arbitra České republiky je zajištění rychlého, bezplatného a efektivního vyřizování sporů klientů s institucemi mimosoudní cestou. Zjednodušeně řečeno, finanční arbitr je kompetentní k rozhodování sporů mezi institucemi (např. bankami nebo institucemi vydávajícími elektronické platební prostředky) a jejich klienty při provádění převodů peněžních prostředků, opravného zúčtování, inkasní formy placení nebo užívání elektronických platebních prostředků.

Institut finančního arbitra byl zřízen počátkem roku 2003. Vznik nezávislého orgánu pro rozhodování sporů v oblasti platebního styku mimosoudní cestou, respektive přijetí zákona o zřízení takového institutu, tj. zákona o finančním arbitrovi, má svou historii. Zrození tohoto orgánu předcházela ne zcela jednoduchá cesta. Původně navržený zákon o mimosoudním řešení sporů v platebním styku, tzv. zákon o finanční arbitráži, byl zásadně odlišný od následně přijatého zákona o finančním arbitrovi.

Skutečností zůstává, že současné názvosloví – finanční arbitr – bylo převzato právě z původní předlohy zákona. Nutné je však dodat, že tento název je v porovnání s ostatními obdobnými instituty v rámci EU unikátní, v zahraničí je vžitě označení finanční nebo bankovní ombudsman. Ani během své působnosti institut finančního arbitra neměl a nemá vždy „na růžích ustláno“. Pouze trvalou a intenzivní činností bude nacházet své platné místo v systému ochrany spotřebitele v České republice. Jeho rozvoj jde ruku v ruce s rozvojem a kultivací finančního sektoru, a to jak institucionálního, tak i klientského. Věřím, že principy ochrany spotřebitele budou postupně v České republice stejně tak silně etablovány, jako je tomu v zahraničí.

System ochrany spotřebitele nabývá v celosvětovém měřítku stále větší rozsah. Již J. F. Kennedy zmínil tuto myšlenku před téměř padesáti lety. Evropská komise vyvíjí stále větší tlak na transpozici všech svých doporučení a směrnic do právního řádu České republiky. Nevyhnutelná se v tomto světle jeví diskuze a realizace rozšíření rozsahu činností Finančního arbitra České republiky na úroveň obvyklou v jiných zemích Evropského hospodářského prostoru. Tato úvaha je podložena i požadavky samotných spotřebitelů. V dnešní úzce vymezené působnosti je český finanční arbitr naprostou výjimkou v rámci zemí Evropského hospodářského prostoru.

Pevně věřím, že se nám tento složitý úkol podaří v tomto funkčním období vyřešit a že postavení a prestiž institutu finančního arbitra bude nahrávat tomu, aby byl skutečným ochráncem finančních práv spotřebitelů v České republice.

Dr. Ing. František Klufa
Finanční arbitr České republiky

Úvod

Tato výroční zpráva finančního arbitra (dále také „arbitr“) byla zpracována a předložena v souladu s ustanovením § 21 odst. 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále také „zákon o finančním arbitrovi“). Výroční zpráva komentuje činnost předcházejícího arbitra JUDr. Ing. Otakara Schlossbergera, Ph.D. za rok 2007.

Hlavním posláním finančního arbitra je zajištění rychlého, bezplatného a efektivního vyřizování sporů klientů s institucemi mimosoudní cestou.

Finanční arbitr je kompetentní k rozhodování sporů mezi institucemi (např. banky nebo instituce vydávající elektronické platební prostředky) a jejich klienty při provádění převodů peněžních prostředků, opravného zúčtování, inkasní formy placení nebo užívání elektronických platebních prostředků podle zákona č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech (dále také „zákon o platebním styku“), ve znění pozdějších předpisů.

Institut finančního arbitra byl zřízen k 1. lednu 2003, a to v rámci harmonizace práva České republiky se zeměmi Evropské unie (dle zákona o finančním arbitrovi). Finančního arbitra a zástupce finančního arbitra volí Poslanecká sněmovna na funkční období 5 let veřejným hlasováním z osob splňujících podmínky stanovené tímto zákonem. Návrhy na volbu jsou oprávněny podávat instituce, jejich profesní sdružení a profesní sdružení na ochranu spotřebitelů.

Finanční arbitr vykonává svou funkci nezávisle a nestranně. Musí se zdržet všeho, co by mohlo budít pochybnosti o jeho nepodjatosti. Za výkon své funkce odpovídá Poslanecké sněmovně.

Finanční arbitr je kompetentní řešit výše uvedené spory, pokud nastaly po okamžiku účinnosti zákona o finančním arbitrovi, a jestliže výše částky, která je předmětem sporu, nepřesahuje ke dni podání návrhu částku 50 000 EUR. Typickým sporem je např. neoprávněné použití platební karty při platbě u obchodníka nebo v bankomatu, neoprávněný převod v rámci internetového bankovníctví, neoprávněný převod finančních prostředků z účtu.

Do kompetencí finančního arbitra naopak nepatří kromě převodů nebo inkasa spory například z oblasti hypoték, úvěrů, stavebního spoření nebo spory vzniklé mimo členské státy EU a další státy, tvořící Evropský hospodářský prostor.

Hlavním přínosem existence finančního arbitra pro klienty je rychlost rozhodování, nezaplatněné řízení, vysoká znalost problematiky.

1. Činnost arbitra a činnost kanceláře arbitra

Zpráva o činnosti finančního arbitra je zpracována za rok 2007, kdy vykonával tuto funkci JUDr. Ing. Otakar Schlossberger, Ph.D., jehož funkční období skončilo dne 1. ledna 2008.



Nový finanční arbitr Dr. Ing. František Klufa byl zvolen Poslaneckou sněmovnou Parlamentu České republiky dne 25. října 2007 (Usnesení č. 452) a jeho funkční období započalo dnem 2. ledna 2008.



Dne 6. prosince 2007 byl Poslaneckou sněmovnou Parlamentu České republiky (Usnesení č. 559) znovu zvolen zástupcem finančního arbitra JUDr. Petr Scholz, jehož druhé funkční období započalo dnem 6. března 2008.

K provádění šetření ve věci pověřil arbitr ve sledovaném roce v souladu se zákonem o finančním arbitrovi další fyzické osoby, které nebyly zaměstnanci České národní banky (dále jen „ČNB“).

Jednalo se zejména o soudní znalce v oboru písmoznalectví, soudního znalce pro obor ekonomika, odvětví peněžnictví a pojišťovnictví, se specializací bezhotovostní platební styk – platební karty a šeky domácí i zahraniční, mezinárodní platební systémy, počítačové zpracování, vazby na zúčtování, bezpečnostní a ochranné prvky v systémech platebních karet a o advokáta. Dále se jednalo o odborníky z oblasti vydávání a užívání elektronických platebních prostředků, a také o osoby se specializací na oblast platebního styku.

V souladu s ustanovením § 19 zákona o finančním arbitrovi jsou všechny instituce povinny splnit vůči arbitrovi svou informační povinnost. Za tímto účelem byl vytvořen formulář (dostupný na <http://www.finarbitr.cz/cs/financni-arbitr-formulare-ke-stazeni.html>), který těmto institucím umožňuje snadnější splnění této informační povinnosti.

Na základě takto došlých informací arbitr uveřejnil v souladu se zákonem o finančním arbitrovi seznam dotčených institucí, který je taktéž dostupný na shora uvedených internetových stránkách arbitra (<http://www.finarbitr.cz/cs/instituce-seznam-instituci.html>).

Kontaktní hodiny pro veřejnost byly stanoveny od pondělí do čtvrtka od 8.30 do 15.30 hod., v pátek od 8.30 do 14.30 hod. a nebyly po hodnocení z předcházejících let měněny. V případě, že stěžovatel kontaktoval kancelář arbitra mimo určené hodiny, byly mu vždy poskytnuty všechny informace i řádný servis.

Sídlo finančního arbitra je:

Washingtonova ul. 25
110 00 Praha 1

Kontaktní spojení:

Tel.: 221 674 600
Fax: 221 674 666
e-mail: arbitr@finarbitr.cz
<http://www.finarbitr.cz>

2. Personální a administrativní zabezpečení výkonu činnosti arbitra

Ve sledovaném období zajišťovali naplňování zákona o finančním arbitrovi přímo arbitř, jeho zástupce a dalších pět pracovníků, z toho tři odborní specialisté a dva pracovníci, kteří zajišťovali administrativní podporu. Všichni pracovníci kanceláře finančního arbitra byli v pracovně-právním poměru k ČNB na dobu určitou, jež byla omezena volebním obdobím arbitra.

Všichni odborní specialisté byli trvale pověřeni k provádění šetření v souladu s ustanovením § 12 odst. 7 zákona o finančním arbitrovi, které jim udělil arbitř.

Výkon činnosti arbitra byl zajištěn dle níže uvedeného stručného přehledu:

Finanční arbitř

Rozhodoval ve věci předložených sporů. Ukládal zaměstnancům jménem zaměstnavatele pracovní úkoly, organizoval, řídil a kontroloval jejich práci. Navazoval spolupráci s obdobnými orgány a institucemi v členských zemích EU a státech tvořících EHP. Spolupracoval také s orgány EU a informoval veřejnost o činnosti arbitra v tisku, rozhlasu, televizi, a také prostřednictvím internetu. Prezentoval funkci arbitra taktéž formou přednáškové a publikační činnosti.

Zástupce arbitra

Zastupoval dle potřeby arbitra. Řešil sporné případy, se kterými se obraceli navrhovatelé na arbitra, a připravoval materiály pro jeho rozhodnutí. Zpracovával podklady pro plnění činnosti arbitra a poskytoval arbitrovi odbornou pomoc při plnění povinnosti mezinárodní spolupráce. Zúčastnil se jednání se zainteresovanými stranami (Ministerstvo financí, Poslanecká sněmovna PČR, některá sdružení zabývající se ochranou spotřebitelů atd.) ve věci plánovaného rozšíření kompetencí arbitra. Dále také prezentoval institut finančního arbitra prostřednictvím přednáškové a publikační činnosti.

Hlavní analytik finančního arbitra

Zpracovával podkladové materiály a návrhy pro jednání arbitra na mezinárodní úrovni a do nejvyšších orgánů ČR. Zúčastňoval se jednání v příslušných výborech a komisích Poslanecké sněmovny PČR. Zpracovával průběžně i závěrečné zprávy o činnosti arbitra a pro sdružení FIN-NET. Zpracovával veškeré tiskové výstupy arbitra. Pravidelně prověřoval a vyhodnocoval oznamovací povinnost institucí.

Prováděl šetření ve věci v řízení před arbitrem a připravoval věcné a odborné podklady pro rozhodnutí arbitra ve věci. Posuzoval podané návrhy z hlediska jejich přípustnosti a připravoval podklady pro jejich vyřízení. Poskytoval navrhovatelům na základě jejich žádosti pomoc při sepsání, podání anebo doplnění návrhu na zahájení řízení.

Právní expert finančního arbitra

Koordinoval postup externích specialistů v případě, že byli arbitrem pověřeni zpracovávat odborná stanoviska. Analyzoval a zobecňoval výsledky řízení pro přípravu souhrnných zpráv a podkladů.

Prováděl šetření ve věci v řízení před arbitrem a připravoval věcné a odborné podklady pro rozhodnutí arbitra ve věci. Posuzoval podané návrhy z hlediska jejich přípustnosti a připravoval podklady pro jejich vyřízení. Poskytoval navrhovatelům na základě jejich žádosti pomoc při sepsání, podání nebo doplnění návrhu na zahájení řízení. Připravoval podklady pro informování veřejnosti o jednotlivých případech.

Metodik specialista finančního arbitra

Prováděl šetření ve věci v řízení před arbitrem a připravoval věcné a odborné podklady pro rozhodnutí arbitra ve věci. Posuzoval podané návrhy z hlediska jejich přípustnosti a připravoval podklady pro jejich odmítnutí. Analyzoval a zobecňoval výsledky řízení před arbitrem pro přípravu souhrnných zpráv a podkladů a podílel se na vytváření interních pracovních postupů pro výkon činnosti arbitra.

Specialista finančního arbitra

Přijímal veškerou korespondenci došlou arbitrovi prostřednictvím internetu a připravoval podklady pro mediální analýzy. Dále poskytoval žadatelům základní informace týkající se podání návrhů na zahájení řízení před arbitrem a pravidelně aktualizoval internetové stránky arbitra.

Uváděl na internetových stránkách arbitra základní informace o obdobných orgánech a institucích v členských zemích EU a státech EHP, a také o orgánech EU. Zabezpečoval podporu komunikace s mediálními subjekty v ČR.

Odborný sekretář

Organizoval a zajišťoval administrativně technické práce spojené s výkonem činnosti arbitra. Poskytoval žadatelům základní informace týkající se podání návrhů na zahájení řízení před arbitrem. Vedl databázi centrální evidence došlých návrhů na zahájení řízení a podnětů klientů a zastupoval specialistu finančního arbitra v době jeho nepřítomnosti na pracovišti.

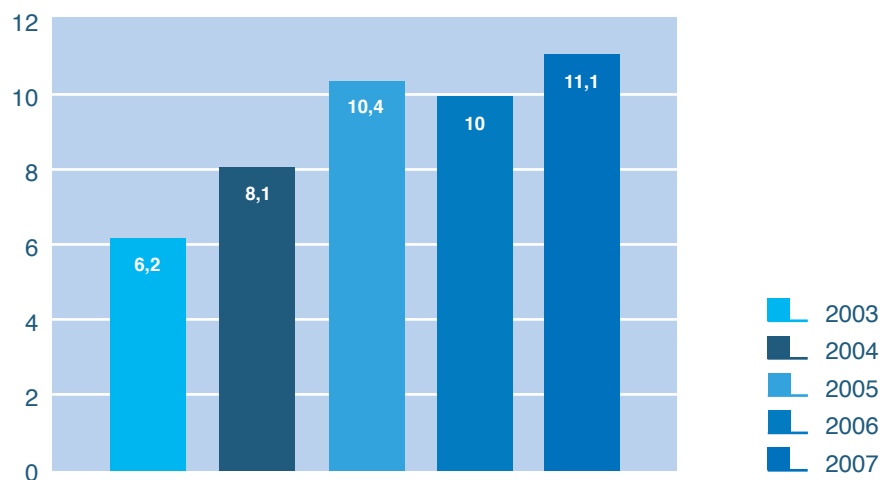
Na základě dříve uzavřené smlouvy mezi arbitrem a ČNB byl zajišťován výkon činnosti arbitra ze strany ČNB zejména v oblasti platových a dalších požitků, personální, finanční, informačních technologií a materiálního zabezpečení a služeb.

3. Rozpočet

Náklady na výkon činnosti arbitra mají vazbu na rozpočet ČNB. V roce 2007 činily tyto náklady 11,086 mil. Kč. Porovnání nákladů na činnost finančního arbitra v letech 2003 – 2007 je uvedeno v následujícím grafu.

Graf č. 1

Náklady na činnost arbitra v letech 2003 – 2007 (v mil. Kč)



Příjmy ČNB získané při výkonu činnosti arbitra byly tvořeny pouze příjmy z uložených pokut. K 31. prosinci 2007 byly na základě pravomocných pokut uložených arbitrem institucemi zaplacené pokuty v celkové výši 225 565 Kč. Z toho bylo zaplaceno celkem 14 pokut v minimální výši¹ 10 000 Kč, jedna pokuta ve výši 28 011 Kč a jedna pokuta ve výši 57 554 Kč.

¹ § 17a zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrování.

4. Informační činnost arbitra a informační povinnost institucí

Informační povinnost vykonával arbitr podle ustanovení § 21 zákona o finančním arbitrovi, a také od roku 2005 nově podle ustanovení § 5 zákona o finančním arbitrovi.

Arbitr uspořádal dne 6. února 2007 tiskovou konferenci, na které informoval všechny přítomné novináře, odbornou a laickou veřejnost o činnosti arbitra za předcházející období.

V souladu s ustanovením § 5 odst. 3 zákona o finančním arbitrovi předložil arbitr Poslanecké sněmovně zprávu o své činnosti za rok 2006 (sněmovní tisk č. 193), která byla projednána na jednání Stálé komise pro bankovníctví PS PČR (Usnesení č. 3 ze dne 25. dubna 2007).

Mezi informační povinnost arbitra patří uveřejnění výroční zprávy, kterou za rok 2006 distribuoval v tištěné podobě s přílohou v PDF formátu na CD.

Tato zpráva byla zveřejněna na internetových stránkách arbitra (dostupné na http://www.finarbitr.cz/download/3_cs_vz_finacni_arbitr_cj_2006.pdf).

Na těchto stránkách byly rovněž uvedeny základní informace o funkci a kompetenci arbitra a jeho zástupce a podmínky k zahájení řízení určené zejména navrhovatelům.

Byl zde pro ně vyhotoven formulář pro podání návrhu ve formátu PDF a formulář pro podání návrhu řízení před arbitrem elektronickou formou.

Na stránkách byly také uvedeny relevantní právní normy vztahující se k činnosti arbitra. Současně zde byly zveřejněny aktuální odkazy na internetové stránky centrálních bank členských zemí Evropského hospodářského prostoru a obdobných institutů ochrany spotřebitele v členských zemích EU.

V únoru 2007 vydal arbitr v nákladu 15 tisíc kusů propagační letáček určený laické veřejnosti za účelem většího rozšíření vědomí o působení arbitra v ČR, který byl distribuován zejména prostřednictvím Sdružení obrany spotřebitelů, Sdružení českých spotřebitelů a občanského sdružení SPES.

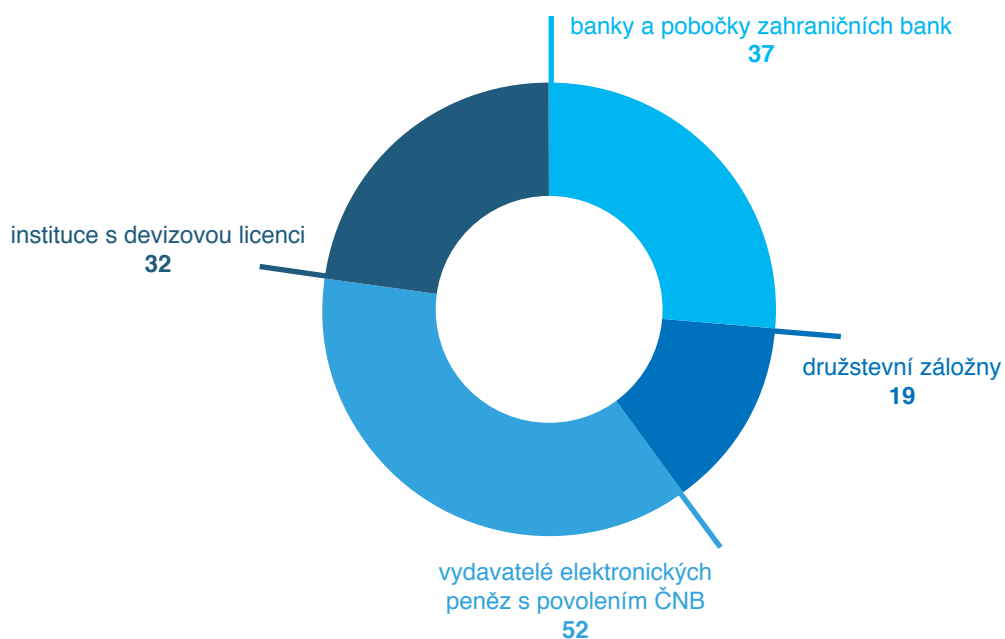
Arbitr vystupoval i v roce 2007 v médiích a vyjadřoval se k problematice platebního styku. Odpovídal také na dotazy prostřednictvím on-line rozhovorů. Dále vystupoval na různých odborných konferencích a seminářích, kde prezentoval činnosti arbitra v ČR.

K dalším informačním povinnostem arbitra patří uveřejňování seznamu relevantních institucí. Mezi tyto instituce patří v souladu s ustanovením § 14 odst. 1 písm. a) zákona o platebním styku banky a pobočky zahraničních bank², družstevní záložny³, vydavatelé elektronických peněz⁴, instituce s devizovou licenci⁵ a ostatní vydavatelé elektronických platebních prostředků.

Počet těchto institucí k 31. 12. 2007 evidovaných ČNB (mimo vydavatelů elektronických platebních prostředků) s informační povinností vůči arbitroví⁶ je uveden v následujícím grafu.

Graf č. 2

Struktura a počet institucí působících v ČR s informační povinností



² [Http://www.cnb.cz/cs/dohled_fin_trh/bankovni_dohled/bankovni_sektor/seznam_instituci/seznam_bank/index.html](http://www.cnb.cz/cs/dohled_fin_trh/bankovni_dohled/bankovni_sektor/seznam_instituci/seznam_bank/index.html).

³ [Http://www.cnb.cz/cs/dohled_fin_trh/dohled_dz/dz_seznam/index.html](http://www.cnb.cz/cs/dohled_fin_trh/dohled_dz/dz_seznam/index.html).

⁴ [Http://www.cnb.cz/cs/platebni_styk/elektronicke_penize/index.html](http://www.cnb.cz/cs/platebni_styk/elektronicke_penize/index.html).

⁵ [Http://www.cnb.cz/cs/dohled_fin_trh/devizovy_dohled/seznam_devizovych_mist/licence/index.html#jednicka](http://www.cnb.cz/cs/dohled_fin_trh/devizovy_dohled/seznam_devizovych_mist/licence/index.html#jednicka).

⁶ § 19 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitroví.

5. Proces řízení před arbitrem

5.1 Zásady řízení

V roce 2007 nedošlo k žádné právní úpravě činnosti arbitra. Řízení před arbitrem se řídí zákonem o finančním arbitrovi a podpůrně správním řádem (zákon č. 500/2004 Sb.).

Níže uvedené zásady řízení před arbitrem jsou pouze informativního charakteru. Podrobnější proces řízení před arbitrem byl již popsán v předcházejících zprávách.

Arbitr je v souladu se zákonem o finančním arbitrovi smírčím orgánem k rozhodování sporů mezi převádějícími institucemi a jejich klienty při provádění převodů podle zákona o platebním styku, opravného zúčtování⁷ a inkasa do částky 50 000 EUR.

Dále je arbitr oprávněn rozhodovat spory mezi vydavatelem elektronických platebních prostředků a držiteli těchto prostředků⁸ při jejich vydávání a užívání.

Arbitr je oprávněn řešit tyto spory, pokud je jinak k rozhodnutí tohoto sporu dána příslušnost českého soudu.

Řízení před arbitrem se zahajuje pouze na návrh navrhovatele (klienta instituce resp. vydavatele). V souladu se zákonem o finančním arbitrovi byl vytvořen formulář dostupný na zmiňovaných internetových stránkách arbitra, který umožňuje navrhovatelům snadnější podání. Toto podání lze učinit také elektronicky⁹.

Má-li doručený návrh na zahájení řízení nedostatky, musí být na základě sdělení arbitra navrhovatelem ve lhůtě 15 dnů¹⁰ odstraněny.

Jestliže spor v souladu s ustanovením § 9 zákona o finančním arbitrovi nenáleží do působnosti arbitra, resp. spor je nebo byl předmětem řízení před arbitrem, nebo v téže věci již bylo zahájeno řízení před soudem, resp. již soud rozhodl, anebo spor je nebo již byl předmětem rozhodčího řízení, návrh je nepřipustný.

Arbitr při řešení sporu není vázán návrhem a aktivně opatřuje důkazy. Je oprávněn vyžadovat od účastníků řízení předložení veškerých důkazů, a to včetně podání ústního vysvětlení.

Instituce je mimo jiné v souladu s ustanovením § 12 odst. 6 zákona o finančním arbitrovi povinna na výzvu arbitra do 15 dnů předložit požadované doklady, zúčastnit se jednání a poskytnout vysvětlení a relevantní dokumentaci vztahující se k předmětu sporu.

V souladu se správním řádem¹¹ může arbitr také nechat zpracovat znalecký posudek soudními znalci.

Arbitr se také může obrátit v průběhu řízení i na jiné instituce, které nejsou účastníkem řízení, a to za účelem podání vysvětlení nebo předložení požadovaných dokladů¹².

Jestliže arbitr v průběhu řízení následně zjistí, že návrh je nepřipustný, nebo navrhovatel nesplnil zákonnou součinnost anebo vzal svůj návrh zpět, řízení se v souladu s ustanovením § 14 zákona o finančním arbitrovi zastavuje.

⁷ Podle zákona č. 21/1992 Sb., o bankách a zákona č. 87/1995 Sb., o spořitelních a úvěrních družstvech, ve znění pozdějších předpisů.

⁸ Např. platební karty nebo elektronické peněženky.

⁹ [Http://www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz).

¹⁰ Lhůtu lze na základě žádosti prodloužit.

¹¹ § 56 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.

¹² § 12 odst. 9 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi.

Ve věci samé rozhoduje arbitr nálezem dle ustanovení § 15 zákona o finančním arbitrovi, který se v písemném vyhotovení doručuje účastníkům řízení do vlastních rukou. Nález obsahuje výrok, odůvodnění a poučení o námitkách. Účastníci řízení mohou podat do 15 dnů od doručení odůvodněné námitky. Arbitr vydaným rozhodnutím o námitkách do 30 dnů (od dne doručení námitek) nález potvrdí nebo změní¹³.

Arbitr současně v nálezu uloží instituci pokutu ve výši 10%, nejméně však 10 000 Kč, pokud arbitr vyhovuje (i jen z části) návrhu navrhovatele. Arbitr musí pokutu uložit také v případech, kdy předmětem sporu není peněžitá částka. Na základě pravomocného nálezu sankce vybírá a vymáhá ČNB¹⁴.

5.2 Všeobecné informace o řešených případech

V roce 2007 řešil arbitr 95 případů, z toho 67 oprávněných a 28 neoprávněných.

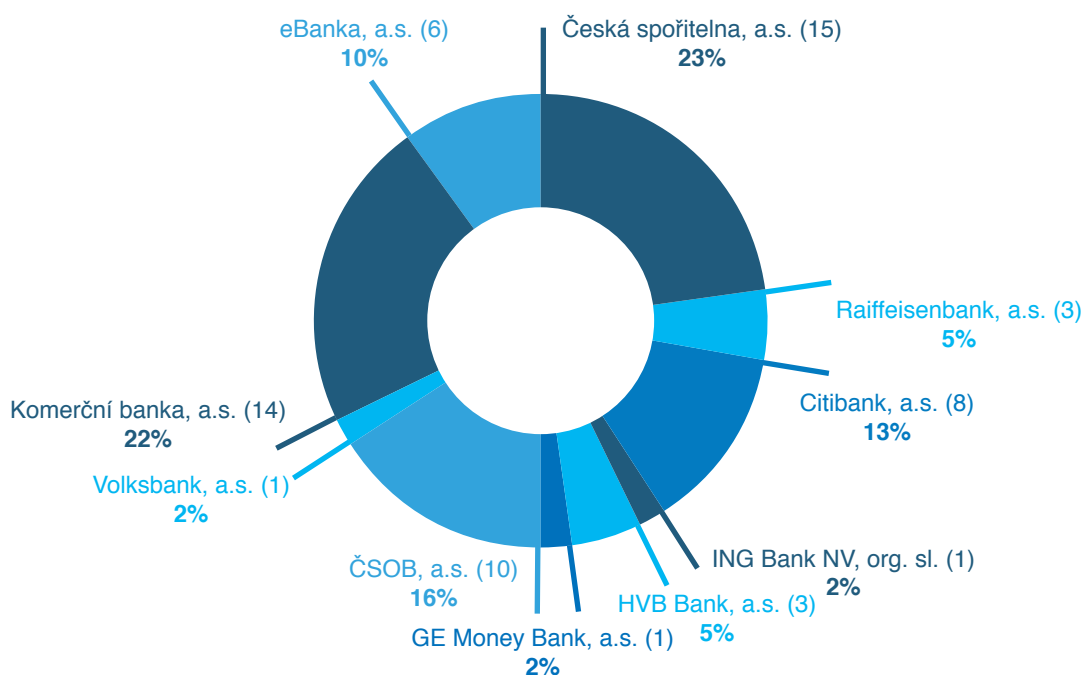
Dále se na arbitra ve sledovaném období obrátilo 101 žadatelů písemně a 174 žadatelů telefonicky se svými problémy nebo se žádostí o poskytnutí pomoci.

Osobně navštívilo přímo kancelář arbitra přibližně 20 žadatelů měsíčně.

Informace o institucích dotčených návrhy na zahájení řízení za rok 2007 je uvedena níže.

Graf č. 3

Oprávněné případy - specifikace dle institucí



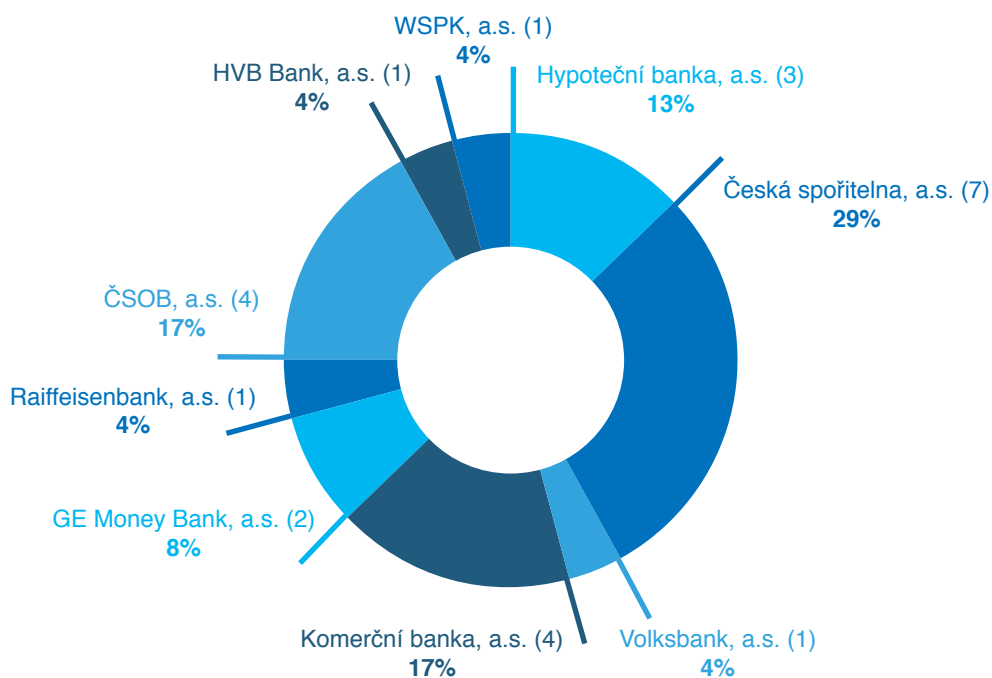
Dále byl podán 1 návrh na Stavební spořitelnu České spořitelny, a.s., 1 návrh na GE Money Multiservis, a.s. a 3 návrhy na CETELEM ČR, a.s.

¹³ § 16 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi.

¹⁴ § 17a zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi.

Graf č. 4

Neoprávněné případy - specifikace dle institucí

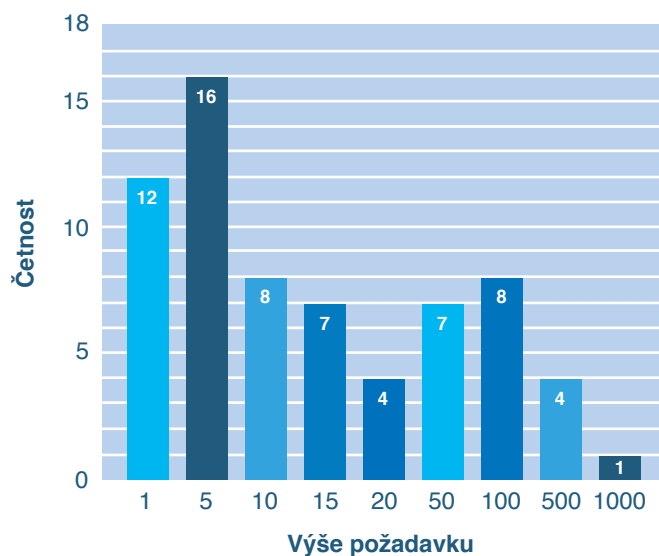


Mimo shora uvedené instituce byly evidovány v roce 2007 celkem 4 neoprávněné případy na ostatní instituce, a to konkrétně AllPay.eu Ltd., ESSOX s.r.o., Českou pojišťovnu a.s. a Home Credit a.s..

Průměrná finanční výše požadavků u zahájených (oprávněných) sporů dosahovala ve sledovaném období částky 36 378,43 Kč.

Graf č. 5

Finanční výše požadavků u zahájených sporů v roce 2007 (v tis. Kč)



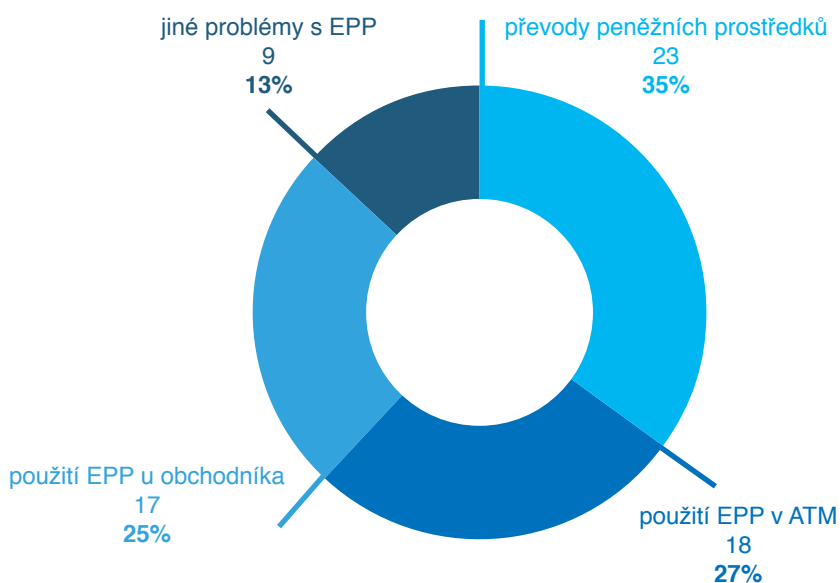
Následující graf znázorňuje, v jakém počtu byly přijaty oprávněné návrhy na zahájení řízení v roce 2007 dle jednotlivých typů sporů.

Navrhovatelé měli problémy nejčastěji s odcizením platební karty a jejím následným zneužitím u obchodníka nebo problémy při výběru peněžních prostředků z bankomatu.

Mezi ostatní lze zařadit zejména problematiku internetového nebo telefonního bankovníctví.

Graf č. 6

Přijaté oprávněné případy v roce 2007 podle typů sporů



Ve sledovaném období obdržel arbitr 101 písemných dotazů, a to zejména z oblasti hypoték (4), úvěrů (11), stavebního spoření (6), pojištění (5) a investičního bankovníctví (4). Další dotazy se týkaly smluvních podmínek (9), poplatků (11) a dalších blíže nespecifikovaných problémů (34). Dotazy spadající do kompetence arbitra (17) byly nejvíce z oblasti EPP.

Arbitr také evidoval telefonické dotazy, a to hlavně z oblasti hypoték (11), úvěrů (14) a stavebního spoření (7). Pojištění se týkalo 12 dotazů, penzijního pojištění 3 dotazy a investičního bankovníctví také 3 dotazy. Další dotazy se týkaly smluvních podmínek (17) a poplatků (9). Blíže nespecifikovaných problémů se týkalo 55 dotazů a dotazů na problematiku spadající do kompetence arbitra bylo 43.

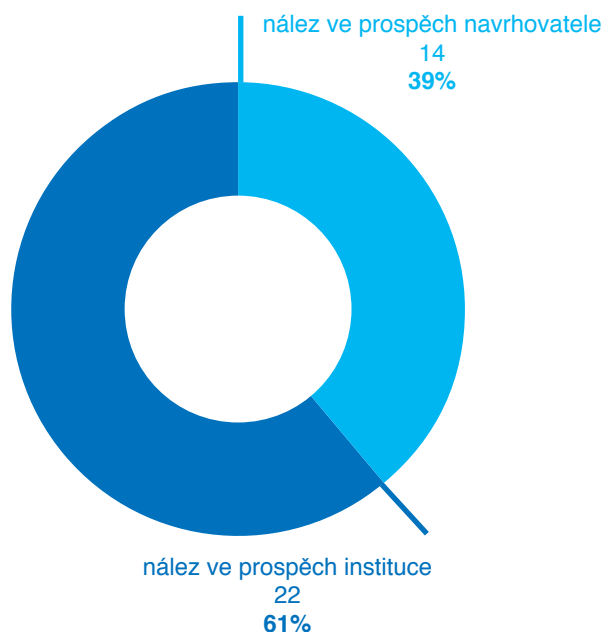
Mimo shora uvedené oblasti směřovaly dále dotazy zejména do problematiky exekucí, chování zaměstnanců institucí, možnosti vymazání údajů z registru dlužníků, převodů mimo země tvořící EHP, výše poplatků a smluvních podmínek vedení účtů. Dále se jednalo o všeobecné informace o lhůtách převodů, vkladních knížkách, bankovním tajemství, hotovostních a směnářských operacích, převodech prostřednictvím poštovních složenek a inkasu šeků.

V uvedeném období byly dále mimo jiné předávány informace a kontakty o ostatních členech FIN-NET a kontakty na další orgány působící v ČR, a to zejména na Českou asociaci pojistitelů, Asociaci finančních zprostředkovatelů a ČNB.

V roce 2007 bylo dále arbitrem vydáno 36 nálezů (struktura vydaných nálezů je uvedena v následujícím grafu), 17 rozhodnutí o námitkách k nálezu a zastaveno na návrh navrhovatele 25 případů. Ve většině případů se jednalo o žádost z důvodu vyrovnání instituce s navrhovatelem před vydáním nálezu. Tento trend je možné zdůvodnit snahou institucí o smírné řešení sporu s navrhovatelem. Podíl na těchto smírných řešeních má také ta skutečnost, že arbitr, jak již bylo uvedeno, v souladu se zákonem uloží instituci pokutu ve výši 10% (nejméně však 10 000 Kč), pokud v nálezu vyhovuje návrhu navrhovatele.

Graf č. 7

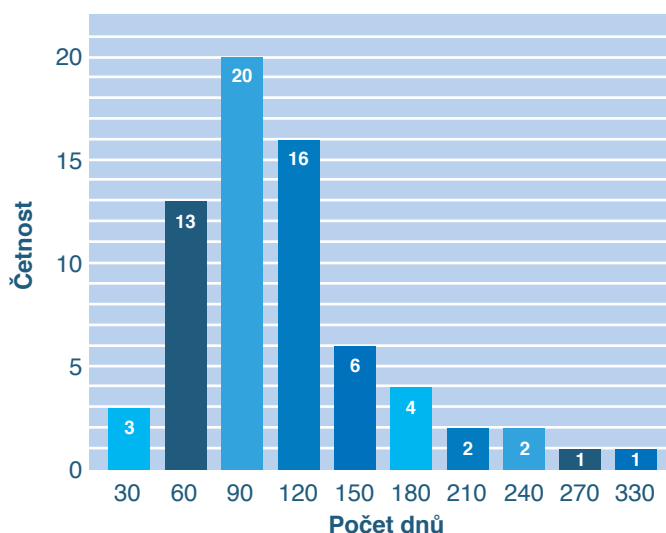
Struktura nálezů vydaných v roce 2007



Průměrná doba řízení před arbitrem byla ve sledovaném období 98 dnů. Začátek doby je stanoven dnem přijetí návrhu na zahájení řízení. Tato doba pokračuje přes vydání nálezu a případné rozhodnutí o námitkách až do nabytí právní moci nálezu resp. usnesení o zastavení řízení (například z důvodu zpětvzeti). V této lhůtě však není zohledněno stavění lhůt a přerušení řízení, jež umožňuje zákon o finančním arbitrovi a správní řád. V následujícím grafu je uvedeno zastoupení jednotlivých případů dle průměrné doby řízení.

Graf č. 8

Průměrná doba řízení v roce 2007 (ve dnech)



V období 2003 – 2007 byly od příslušných soudů doručeny arbitrovi 4 žaloby na zrušení rozhodnutí arbitra o uložení pokuty za nesplnění informační povinnosti a 9 žalob na zrušení rozhodnutí o uložení pokuty za porušení povinnosti na základě pravomocného nálezu arbitra.

Arbitr evidoval také jednu žalobu, kterou se navrhovatel domáhal soudní cestou řešení sporu arbitrem. Podstatou

sporu mezi navrhovatelem a institucí byla problematika smluvního vztahu ve věci vedení účtu, která však není v kompetenci arbitra. O této skutečnosti byl navrhovatel informován, ale s rozhodnutím arbitra nerozhodovat spor mezi ním a institucí nesouhlasil a domáhal se rozhodnutí soudu, které by nařídilo arbitrovi jeho spor s institucí řešit.

5.3 Informace o projednávaných sporech

Arbitr uvádí v souladu s ustanovením § 21 zákona o finančním arbitrovi vybrané případy, které v uplynulém období byly řešeny.

Užívání elektronických platebních prostředků

Případ A1

Navrhovatel se domáhal vůči instituci náhrady škody, která mu vznikla tím, že byly z jeho účtu odčerpány peněžní prostředky v celkové ve výši 7 918,52 EUR prostřednictvím zneužití platební karty.

Od října 2004 měl navrhovatel potíže s funkcí platební karty. Na základě jeho stížnosti instituce tuto kartu zablokovala z důvodu podezření na její zneužití, následně ji pak odblokovala. V květnu 2005 instituce vydala navrhovateli novou kartu s totožným číslem, jako měla karta, na jejíž nefunkčnost si navrhovatel stěžoval. Ani nově vydaná karta však nefungovala spolehlivě a navrhovatel ji nemohl v červnu a červenci 2005 z důvodu její nefunkčnosti používat. O tomto problému navrhovatel instituci informoval a osobně ji za účelem nápravy také navštívil. V srpnu 2005 navrhovatel učinil pomocí této karty několik plateb, avšak poté přestala karta fungovat. Koncem října 2005 navrhovatel zjistil, že zkopírovanou (první nebo druhou) kartou jsou uskutečňovány platby ve Francii, kde on v době uskutečněných transakcí nebyl.

Za účelem zjištění skutkového stavu věci vyžádal arbitr znalecký posudek od soudního znalce, který se zabýval mimo jiné odpovědností navrhovatele za vzniklou škodu podle obchodních podmínek. Znalecký posudek potvrdil, že kontrola transakcí prováděných kartou nebyla navrhovatelem uskutečňována po dobu 1 roku přesto, že s jejím užíváním měl problémy, na které si stěžoval. Dle názoru instituce tím nese navrhovatel velký díl viny na velkém počtu podvodných transakcí, které by při řádném sledování výpisů z jeho karetního účtu musel odhalit.

Přestože se arbitr pokusil o urovnání sporu smírným řešením, které by spočívalo v odškodnění navrhovatele ve výši škody, která mu vznikla vydáním druhé karty se shodným číslem jako měla první karta, nebyl tento návrh ani pro jednu ze sporných stran akceptovatelný. Tím arbitr vyčerpal všechny možnosti, které mu při řešení tohoto sporu přiznává zákon o finančním arbitrovi.

Z uvedených důvodů rozhodl arbitr tak, že návrh navrhovatele zamítl.

Případ A2

V rámci vyřízení žádosti o navýšení kreditního limitu k dodatkové kreditní kartě vedené na jméno člena rodiny došlo dle navrhovatelky k poškození její dobré pověsti. Proto se domáhala proti instituci úhrady částky 1 120 Kč za zmařený čas a telefonické hovory včetně úhrady za poškození pověsti.

Navrhovatelka sdělila arbitrovi, že se obrátila telefonicky na instituci s žádostí o navýšení kreditního limitu k dodatkové kreditní kartě s tím, že takovýto požadavek bývá vyřízen do pěti pracovních dnů. Následně navrhovatelka tento požadavek urgovala a poté reklamovala. K navýšení limitu došlo až mnohem později, o čemž se dozvěděla až písemným sdělením instituce zaslaným poštou.

Ve svém návrhu navrhovatelka rovněž uvedla, že v průběhu vyřizování její žádosti jí byla způsobena újma na dobré pověsti, neboť zahraničním dodavatelům musela uhradit platby za ubytovací služby pomocí jiných finančních zdrojů.

Navrhovatelka dále v návrhu vyslovila nesouhlas se zněním Obchodních podmínek pro držitele kreditních karet (dále jen „Podmínky“) vydaných institucí a uvedla, že ona jako klient nemá možnost upravovat jejich znění tak, aby Podmínky byly oboustranně přípustné.

K navýšení kreditního limitu na dodatkové kreditní kartě došlo za osm pracovních dnů. Protože instituce ve svých Podmínkách nemá stanovenou žádnou lhůtu potřebnou pro zpracování žádostí klientů, nedošlo z její strany v této věci k žádnému pochybení.

Požadavku navrhovatelky na úhradu částky ve výši 1 120 Kč za zmařený čas a telefonické hovory arbitr nemohl vyhovět, protože i přes opakovanou výzvu navrhovatelka nedoložila žádné doklady, kterými by uvedené výdaje doložila.

Ze strany instituce nedošlo k porušení právní povinnosti vyplývající ze smluvního vztahu uzavřeného s navrhovatelkou, a zároveň instituce neporušila ustanovení zákona o platebním styku. Z uvedených důvodů rozhodl arbitr tak, že návrh navrhovatelky zamítl.

Případ A3

Navrhovatel se domáhal proti instituci vrácení odčerpaných peněžních prostředků ve výši 248,54 Kč z účtu navrhovatele. Odůvodnil svůj návrh tím, že si založil studentské konto a po obdržení platební karty a PIN si chtěl navrhovatel zřídit službu „AA“, kterou instituce poskytuje. Obdržel číselný kód a podle návodu jej použil. Výsledkem tohoto pokusu bylo oznámení, že navrhovatel není klientem instituce. Toto navrhovatel několikrát opakoval se stejným výsledkem. Proto navrhovatel podal stížnost a požadoval vrácení investovaných prostředků do nefunkční služby.

Arbitr zjistil, že instituci kontaktoval volající, jehož hlas neodpovídal hlasu navrhovatele. Telefonní bankéř po projití bezpečnostní procedurou hovor z důvodu možného zneužití ukončil. Telefonní centrum instituce prošlo starší hovory navrhovatele a porovnáním hlasů bylo zjištěno, že majitel telefonního bankovníctví má zřetelně mladší hlas než volající muž.

Pracovník telefonního centra poté kontaktoval navrhovatele na předemném telefonním čísle. Hovor opět vedl muž se starším hlasem, který tvrdil, že je navrhovatel. Hovor byl z bezpečnostních důvodů ukončen a tato informace byla z telefonního centra předána příslušnému bankovnímu poradci. Na pobočku instituce se následně dostavil otec navrhovatele a přiznal, že telefonní bankovníctví kontaktoval za syna on.

Arbitr konstatoval, že navrhovatel porušil smluvní ujednání s institucí, když místo identifikačního čísla, kterým bylo jeho rodné číslo, zadával PIN při přihlašování do aplikace „AA“ a tímto mu vznikly zvýšené náklady na jeho straně (telefonní poplatky spojené se službou). Instituce svým jednáním nezpůsobila navrhovateli žádnou škodu.

Z uvedených důvodů arbitr rozhodl svým nálezem tak, že návrh navrhovatele zamítl. Vzhledem k tomu, že v průběhu námitkového řízení arbitr zjistil, že se instituce vyrovnala s navrhovatelem, napadený nález zrušil a řízení zastavil.

Případ A4

Na základě návrhu bylo zahájeno řízení proti instituci ve věci používání internetového bankovníctví. Navrhovatel byl dle svého vyjádření ze strany instituce uveden v omyl, neboť instituce na svých webových stránkách nabízel klientům službu zaslání výpisu z účtu zdarma, avšak když navrhovatel této nabídky využil, ze strany instituce mu byla tato služba zaúčtována jako opakované zaslání výpisu z účtu ve výši 80 Kč.

Navrhovatel uvedený postup u instituce reklamoval, instituce svoji chybu uznala, informace na webových stránkách upravila, ale navrhovateli reklamovanou částku nevrátila. Navrhovatel se v uvedené věci proto obrátil na arbitra.

V průběhu důkazního řízení na základě vyjádření instituce vyplynulo, že instituce převedla reklamovanou částku ve výši 80 Kč na účet navrhovatele.

Navrhovatel toto potvrdil, a proto se stal návrh stal zjevně bezpředmětným. Arbitr proto rozhodl svým usnesením o zastavení řízení.

Případ A5

Navrhovatelka se domáhala proti instituci vrácení odčerpaných peněžních prostředků v celkové výši 12 761 Kč. Navrhovatelka odůvodnila svůj návrh tím, že z výpisu z účtu zaslání institucí za září 2006 zjistila, že v průběhu sledovaného období, tj. měsíc září 2006, jí byly zaúčtovány na běžném účtu a následně na evidenčním účtu fiktivní

položky č. 1, 2, 3, 4. Instituce arbitrovi mimo jiné sdělila, že transakce č. 3 ve výši 7 025 Kč je součtem částky 25 Kč za poplatky za transakci platební kartou (výběr z bankomatu jiné instituce) a částky 7 000 Kč (výběr z bankomatu) a transakce č. 4 ve výši 3 873,68 je součtem celkem 4 operací (2 000 Kč výběr z bankomatu; 1 760,50 Kč platba platební kartou; 114 Kč poplatky za vedení účtu a 0,82 Kč kladné zúčtování úroků).

Tento postup instituce byl dle arbitra v rozporu nejen s vlastními Podmínkami instituce, ale i s ustanovením § 7 odst. 3 zákona o platebním styku a ustanovením § 6 Vyhlášky č. 62/2004 Sb., kterou se stanoví způsob provádění platebního styku mezi bankami, zúčtování na účtech u bank a technické postupy bank při opravném zúčtování.

Arbitr v nálezů konstatoval, že celý problém spočívá v tom, že instituce zaměňuje autorizaci se samotným zúčtováním (účetním provedením transakce). Instituce považuje autorizaci karetní transakce již za den zúčtování a tímto dnem úročí čerpané prostředky z evidenčního účtu. Tím instituce porušila § 6 odst. 1 zákona o platebním styku, neboť za den účinnosti příkazu k převodu si sama stanovila den, kdy neobdržela podklady nutné k provedení převodu.

Arbitr dále uvedl, že instituce svým chováním (zde zúčtováním transakcí) porušila mimo jiné ustanovení § 7 odst. 3 zákona o platebním styku a ustanovení § 6 Vyhlášky č. 62/2004 Sb., a také ustanovení § 712 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku.

Proto arbitr rozhodl tak, že instituce je povinna uhradit navrhovatelce úroky z neoprávněně čerpaného evidenčního účtu v souvislosti s realizací karetních operací včetně úroků z prodlení, a současně zaplatit pokutu ve výši 10 000 Kč za porušení zákona.

Instituce ve svých následně podaných námitkách neprokázala žádné nové skutečnosti, které by vedly arbitra ke změně nálezů a proto svým rozhodnutím o námitkách nálezů potvrdil.

Převod peněžních prostředků

Případ B1

Návrhem se navrhovatel domáhal proti instituci vrácení částky ve výši 10 362,33 Kč ve prospěch účtu navrhovatele. Navrhovatel odůvodnil svůj návrh tím, že zadal ze svého účtu příkaz k přeshraničnímu převodu ve prospěch účtu příjemce ve výši 70 858 DKK. Korunová protihodnota příkazu činila 272 845,81 Kč.

Instituce navrhovateli sdělila, že převod nebyl proveden z důvodu chybně uvedeného čísla účtu příjemce a že částka převodu byla vrácena zpět ve prospěch účtu navrhovatele ve výši 262 483,48 Kč. Rozdíl mezi částkou odepсанou z účtu příkazce a částkou připsanou (vrácenou) byl ve výši 10 362,33 Kč. Navrhovatel žádal instituci o vrácení tohoto rozdílu. Reklamací navrhovatele na vrácení předmětného rozdílu instituce zamítla.

V průběhu důkazního řízení arbitr zjistil, že navrhovatel uzavřel s institucí Smlouvu o vedení účtu v československé měně (Smlouva), jejíž nedílnou součástí jsou Podmínky pro vedení účtu v československé měně. Dále se obě smluvní strany ve Smlouvě zavázaly řídit se Všeobecnými podmínkami vydávanými institucí. Všeobecné podmínky stanoví způsob přepočtu cizích měn tak, že instituce prodává v bezhotovostní formě klientovi peněžní prostředky v cizí měně za české koruny kurzem deviza prodej a nakupuje je od klienta za české koruny kurzem deviza nákup.

Na základě provedeného dokazování dospěl arbitr k závěru, že instituce neporušila ustanovení zákona o platebním styku. Z uvedených důvodů rozhodl arbitr tak, že návrh navrhovatele zamítl.

Případ B2

Řízení ve věci opožděného převodu peněžních prostředků bylo zahájeno na základě návrhu navrhovatelky, který však neměl náležitosti stanovené § 10 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi. Návrh neobsahoval doklad, že instituce byla ze strany navrhovatelky vyzvána k nápravě.

Arbitr vyzval navrhovatelku k odstranění nedostatků návrhu, které však ve stanovené lhůtě neodstranila. Tyto vady bránily v pokračování řízení. Proto arbitr rozhodl svým usnesením o zastavení řízení.

Případ B3

Navrhovatelka se domáhala proti instituci vrácení peněžních prostředků v celkové výši 78 180 Kč s tím, že se dostavila na pobočku instituce a požádala o odeslání 75 000 Kč prostřednictvím služby P do Berlína.

Před provedením převodu byla navrhovatelka ubezpečena, že příjemce dostane peněžní prostředky po předložení průkazu totožnosti. Prostřednictvím internetových stránek zkontrolovala, že peněžní prostředky čekají na vyzvednutí. Při opětovné kontrole však zjistila, že částka byla vyplacena. Navrhovatelka k tomu uvedla, že vzhledem k tomu, že do SRN ani ona ani její přítel nevycestovali, nebylo možné, aby peněžní prostředky vyzvedli.

Instituce ve svém vyjádření arbitrovi mimo jiné uvedla, že nárok navrhovatelky instituce neuznává, neboť má za to, že neporušila žádné své povinnosti, a v případě, že navrhovatelce vznikla škoda, pak instituce není za ni odpovědná. V souladu s ustanovením § 12 odst. 5 zákona o finančním arbitrovi vyzval arbitr navrhovatelku a jejího přítele k podání ústního vysvětlení.

Navrhovatelka prohlásila, že číslo transakce sdělila pouze příteli. Dále uvedla, že ihned po zjištění, že jsou peněžní prostředky vyzvednuty neoprávněnou osobou, se telefonicky obrátila na pobočku instituce. Bylo jim sděleno, že peníze byly skutečně vybrány.

Arbitr z předloženého důkazního materiálu instituce (otisk počítačové obrazovky od agenta zprostředkujícího převod) zjistil, že příjemce peněz předložil doklad totožnosti vykazující mimo jiné jméno a příjmení, místo narození (N), státní příslušnost (SP), typ identifikačního dokladu – identifikační karta EU číslo XXX vydanou v roce 2004.

Přítel navrhovatelky předložil arbitrovi občanský průkaz číslo YYY a cestovní pas číslo ZZZ.

Z dalšího důkazního materiálu předloženého institucí mimo jiné vyplynulo, že příjemce uvedl shodné jméno a příjmení přítele navrhovatelky. Ostatní údaje byly zcela rozdílné. Ze shora uvedeného jednoznačně vyplynulo, že je zde rozpor mezi všemi identifikačními údaji majícími vztah k příjemci, vyjma jeho jména a příjmení. Jedná se zejména o místo bydliště, datum narození, typ a číslo identifikačního dokumentu včetně data jeho vystavení.

V průběhu důkazního řízení arbitr mimo jiné zjistil, že z podmínek uvedených na zadní straně předloženého dokumentu vyplývá, že služba převodu P je určena pro převod peněz mezi blízkými, popřípadě vzájemně dobře známými osobami. Dále je zde uvedeno, že zasilatel se zavazuje sdělovat identifikační údaje o převodu pouze osobě příjemce a ne jiné osobě.

Navrhovatelka dle arbitra tyto podmínky jednoznačně splnila.

Instituce neochránila jí svěřené peněžní prostředky a při zcela nevyhovujícím bezpečnostním mechanismu provedla prostřednictvím zprostředkující instituce výplatu peněžních prostředků jiné osobě, než osobě uvedené navrhovatelkou.

Proto arbitr ve smyslu ustanovení § 15 zákona o finančním arbitrovi rozhodl svým náležením tak, že instituce je povinna uhradit navrhovatelce peněžní prostředky v celkové výši 78 180 Kč a současně zaplatit pokutu ve výši 10 000 Kč za porušení zákona.

Případ B4

Návrhem se navrhovatel domáhal proti instituci odškodnění za opožděný převod peněžních prostředků ve výši 257 538,38 Kč na účet vedený u jiné instituce. Navrhovatel odůvodnil svůj návrh tím, že požadovaný převod peněžních prostředků ve výši 257 538,38 Kč byl navrhovatelci připsán na účet pozdě.

Z vyjádření instituce vyplynulo, že převod peněžních prostředků do jiné instituce byl proveden skutečně pozdě. Instituce si uvědomila své pochybení, které zdůvodnila implementací nového bankovního systému. Výši náhrady plynoucí z ušlých úroků za období vyčíslila na částku 90,16 Kč a převedla na účet navrhovatele.

Vzhledem k tomu, že se stal návrh na zahájení řízení z výše uvedených důvodů zjevně bezpředmětným, neboť navrhovatel ve svém návrhu a ani v průběhu řízení nevyčíslil a ani nedoložil, že by mu opožděným převodem vznikla další finanční újma, rozhodl arbitr tak, že řízení zastavil.

6. Oblast mezinárodní spolupráce

Ve smyslu ustanovení § 20 zákona o finančním arbitrovi uskutečnil arbitr, jeho zástupce a odborní specialisté kanceláře arbitra ve sledovaném období služební cesty k vybraným obdobným orgánům za účelem výměny zkušeností z oblasti ochrany spotřebitele a spolupráce v rámci FIN-NET.

Zkušenosti z Dánska

Zástupce arbitra uskutečnil jednání na Pengeinstitutankeaevnet - Complaint Board of Banking (CBB), na Realkreditankenævnet - The Mortgage Credit Complaint Board (MCCB) a jednání na Ankenævnet for Forsikring - Danish Insurance Complaints Board (DICB).

Podklady zpracovávají sekretariáty až po zaplacení poplatku 150 DKK, který se v případě kladného vyřízení navrhovateli vrací zpět.

CBB řeší konkrétní stížností fyzických spotřebitelů (právnických osob pouze v omezené míře) na finanční instituce. Činnost sekretariátu je financována bankovní asociací.

Ve věci stížnosti spotřebitele na instituci rozhoduje pětičlenný výbor, pokud není spor vyřešen sekretariátem v rámci „přípravného řízení“. Pokud je vyneseno výborem rozhodnutí znějící ve prospěch spotřebitele, je instituce zavázána (dohodou bank s Dánskou bankovní asociací) zaplatit pokutu ve výši 10 000 DKK, která je příjmem rozpočtu sekretariátu.

MCCB – řeší spory z hypotéčních úvěrů. Sekretariát připravuje podklady pro rozhodnutí MCCB. V případě, že hypotéční banka rozhodnutí výboru nenapadne ve lhůtě 4 týdnů, je rozhodnutí konečné. Pokud hypotéční banka rozhodnutí napadne, sekretariát oznámí stěžovateli všechny možnosti, jak je možné se ve sporu dále obrátit k soudu, a o způsobu jeho financování.

DICB - Přijímá stížnosti prakticky na všechny pojišťovací produkty, ale nepracuje s odpovědností třetích osob. Na rozdíl od bank neplatí tyto pojišťovny, je-li rozhodnuto v jejich neprospěch, žádnou pokutu. Placen je naopak poplatek za každý řešený spor, který souvisí s výší žalované částky.

Zkušenosti z Irska

Arbitr jednal s irským ombudsmanem, který řeší spory mezi klienty, malými společnostmi a poskytovateli finančních služeb (banky, stavební spořitelny, pojišťovny, záložny, zprostředkovatelé hypoték, pojištění, burzovní makléři, poskytovatelé úvěrů, směnárny a zdravotní pojišťovny). Navrhovatelé mohou být pouze fyzické osoby užívající finanční služby, společnosti s ručením omezeným (do obrátu méně jak 3 mil. EUR) a charitativní spolky, kluby, fondy, nadace a jiné.

Ombudsman řeší bezplatně stížnost ve věci výše poplatku za finanční službu, nabídky provedení finanční služby a neprovedení finanční služby, která byla navrhovatelem požadována.

Navrhovateli je zaslán návrh na zahájení řízení (Complaint Form), který navrhovatel vyplní, podepíše, doloží všemi potřebnými doklady a vrátí úřadu do 14 dnů. U oprávněných stížností je navrhovateli doporučeno, aby se obrátil na poskytovatele služeb se žádostí o konečné stanovisko. Poskytovatel je povinen během 25 pracovních dnů navrhovateli odpovědět. Během této lhůty se vyřeší až 60% stížností. Poté je vydáno rozhodnutí a obě strany mají 15 dní na vzájemnou domluvu. Po uplynutí této lhůty ombudsman definitivně rozhodne. Strany se mohou proti tomuto závaznému rozhodnutí odvolat k soudu .

Činnost irského ombudsmana je hrazena z poplatků jednotlivých poskytovatelů a závisí na počtu klientů. Pro svou práci používá informační systém, který je velmi podrobný a pracuje se spoustou šablon pro jednotlivé kroky řízení. Tento systém dále poskytuje mimo jiné přehled o stavu vyřízení jednotlivých stížností. Snahou irského ombudsmana je zavést do dvou let plně elektronické zpracování stížností.

Zkušenosti z Malty

Arbitr jednal se zástupcem Malta Financial Services Authority (MFSA), který je jediným regulátorem v zemi. MFSA reguluje a současně kontroluje všechny finanční, úvěrové a investiční společnosti, pojišťovny, kterým udělil licenci. Dále také navrhuje a následně vydává legislativní doporučení a monitoruje místní i mezinárodní vývoj ve finanční sféře.

Nejvyšším orgánem je rada guvernérů s pravomocí pro právní a mezinárodní záležitosti a koordinační výbor, který je zaměřen na určitou konkrétní oblast (bankovníctví, pojištění atp.).

MFSA slouží také jako poradní orgán pro občany, kterým odpovídá a radí v celé finanční sféře.

Úřad používá software, který pracuje na podobném principu, jako má britský úřad. Jakmile klient zavolá, je s ním již v průběhu hovoru vyplněn formulář. V případě, že vystanou nějaké problémy, je formulář zaslán klientovi k doplnění. Podle druhu sporu je případ následně předán k řešení.

System zahrnuje i veškeré typy korespondence potřebné v průběhu řešení sporu včetně možností zpracovat veškeré statistické údaje.

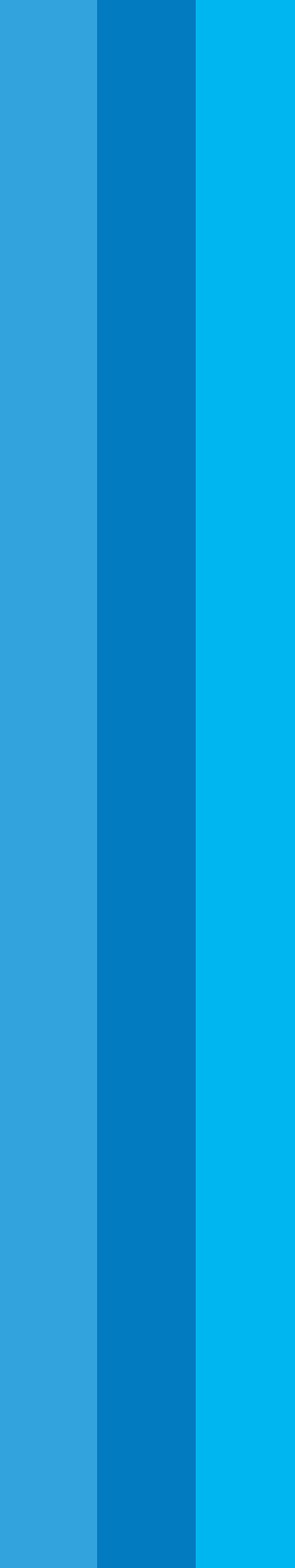
Závěr

Předložená výroční zpráva pojednává o činnosti finančního arbitra České republiky za rok 2007. Unikátnost této zprávy je v tom, že předkladatel této zprávy je odlišný od osoby, která činnost finančního arbitra v daném období vykonávala. Ambicí zprávy je tedy předložit ucelenou informaci a poznatky vyplývající z činnosti finančního arbitra v roce 2007.

Součástí této zprávy je popisná část, která komentuje procesní a personální skutečnosti a také výběr některých řešených sporů, dále pak poskytuje ucelené statistické výstupy v daném období.

Závěrem bych chtěl poděkovat všem partnerům a institucím, se kterými spolupracuji z titulu funkce finančního arbitra, zejména však České národní bance, která poskytuje potřebné administrativní zajištění pro výkon této činnosti.

Dr. Ing. František Klufa



vydává:
FINANČNÍ ARBITR ČR
Washingtonova 25
110 00 Praha 1

KONTAKT:
Tel.: 221 674 600
Fax: 221 674 666
e-mail: arbitr@finarbitr.cz

Grafika, sazba, produkce: Euro Agency

