



FA

FINANČNÍ ARBITR
ČESKÉ REPUBLIKY

VÝROČNÍ ZPRÁVA
2009





OBSAH:

1.	ÚVOD	5
2.	ZABEZPEČENÍ VÝKONU ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA	6
	<i>Obrázek: Organizační struktura kanceláře Finančního arbitra České republiky</i>	6
3.	VŠEOBECNÉ INFORMACE O ŘEŠENÝCH PŘÍPADECH	7
3.1.	CELKOVÝ POČET PODNĚTŮ	7
	<i>Graf: Vývoj počtu doručených podnětů</i>	7
	<i>Graf: Doručené podněty dle typu v roce 2009</i>	7
3.2.	POČET ŘEŠENÝCH SPORŮ	8
	<i>Graf: Vývoj počtu řešených sporů</i>	8
	<i>Graf: Statistika návrh zamítnut v. vyhověno navrhovateli v roce 2009</i>	8
	<i>Graf: Způsob rozhodování sporů, kde bylo navrhovateli v návrhu vyhověno v roce 2009</i>	8
	<i>Graf: Instituce a počty sporů řešené smírem v roce 2009</i>	8
3.3.	PŘEHLED ÚČASTNÍKŮ SPORŮ – INSTITUCE	9
	<i>Graf: Účastníci sporů – instituce v roce 2009</i>	9
3.4.	PŘEHLED ŘEŠENÝCH SPORŮ DLE TYPU SPORU	9
	<i>Graf: Řešené spory dle typu v roce 2009</i>	9
3.5.	VÝŠE POŽADAVKŮ U ŘEŠENÝCH SPORŮ	10
	<i>Graf: Četnost výše požadavku navrhovatele v roce 2009</i>	10
3.6.	PRŮMĚRNÁ DOBA ŘÍZENÍ	10
	<i>Graf: Vývoj průměrné doby řešení sporů</i>	10
3.7.	PŘEHLED VYDANÝCH NÁLEZŮ A USNESENÍ	10
3.8.	PŘEHLED PODANÝCH NÁMITEK	10
3.9.	PŘEHLED SOUDNÍCH ŘÍZENÍ	10
4.	NÁKLADY NA ZAJIŠTĚNÍ VÝKONU ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA	11
5.	PŘÍJMY Z VÝKONU ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA	13
6.	INFORMAČNÍ POVINNOST ARBITRA	14
6.1.	ZPRÁVA O ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA PRO POSLANECKOU SNĚMOVNU PARLAMENTU ČR ..	14
6.2.	VÝROČNÍ ZPRÁVA O ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA ZA ROK 2008	14
6.3.	INFORMOVÁNÍ ORGÁNU DOHLEDU O ZJIŠTĚNÝCH NEDOSTATCÍCH V ČINNOSTI INSTITUCÍ ..	14
7.	MEDIÁLNÍ ČINNOST, PROPAGACE, OSTATNÍ AKTIVITY	15
7.1.	MEDIÁLNÍ ČINNOST	15
7.2.	KONFERENČNÍ ČINNOST	16
7.3.	INTERNETOVÉ STRÁNKY, ZODPOVĚDNA „ZEPTĚJTE SE ARBITRA“	16
	<i>Obrázek: Počet zhlédnutí internetových stránek finančního arbitra v roce 2009</i>	16
7.4.	MEZINÁRODNÍ ZASEDÁNÍ CELOEVROPSKÉ SÍTĚ FINANČNÍCH OMBUDSMANŮ FIN-NET V PRAZE ..	16
7.5.	MEZINÁRODNÍ KONFERENCE FINANČNÍHO ARBITRA A BANKOVNÍHO INSTITUTU VYSOKÁ ŠKOLA ..	17
7.6.	OSTATNÍ AKTIVITY FINANČNÍHO ARBITRA A JEHO ZÁSTUPCE	18
8.	MEZINÁRODNÍ SPOLUPRÁCE	19
9.	INFORMACE O VYBRANÝCH PROJEDNÁVANÝCH SPORECH	20
9.1.	PŘÍPAD Č. 1 – TUZEMSKÝ PŘEVOD – NÁVRH ZAMÍTNUT - V PRŮBĚHU NÁMITKOVÉHO ŘÍZENÍ DOŠLO KE SMÍRNÉMU ŘEŠENÍ SPORU A ZASTAVENÍ ŘÍZENÍ	20
9.2.	PŘÍPAD Č. 2– TUZEMSKÝ PŘEVOD – SMÍRNÉ ŘEŠENÍ SPORU	21
9.3.	PŘÍPAD Č. 3 – UŽITÍ PLATEBNÍ KARTY V BANKOMATU – NÁVRH ZAMÍTNUT	22
9.4.	PŘÍPAD Č. 4 – UŽITÍ PLATEBNÍ KARTY V BANKOMATU – NÁVRH ZAMÍTNUT	23
9.5.	PŘÍPAD Č. 5 – UŽITÍ ELEKTRONICKÉHO PLATEBNÍHO PROSTŘEDKU NA DÁLKU – SMÍRNÉ ŘEŠENÍ SPORU	24
10.	ZÁVĚR	25
	<i>Obrázek: Děkovný dopis Evropské komise za uspořádání plenárního zasedání FIN-NET</i>	27

Úvodní slovo Finančního arbitra České republiky

V předešlé výroční zprávě jsem se ve svém úvodním slově snažil vyslovit víru v to, že vlastní výkon činnosti finančního arbitra, jakož i principy ochrany spotřebitele, budou postupně nahrávat tomu, že se finanční arbitr stane skutečným ochráncem finančních práv spotřebitelů v České republice. Zda-li se nám toto podařilo nastartovat, mohou ukázat výsledky naší činnosti publikované v této výroční zprávě.

V komentáři k roku 2009 nelze opomenout legislativní změny týkající se činnosti Finančního arbitra České republiky v podobě nabytí účinnosti nového zákona o platebním styku, a to k 1. listopadu 2009. Tento zákon byl transponován ze Směrnice Evropského parlamentu a Rady o platebních službách na vnitřním trhu. Cílem této směrnice bylo sjednotit trh platebních služeb v rámci Evropského hospodářského prostoru. Výsledkem transpozice této směrnice jsou nové zákony či novely zákonů v jednotlivých členských státech, ne vždy se shodnými výklady, a to i přesto, že tato transpozice měla probíhat v režimu tzv. „plné harmonizace“, tj. bez možnosti zásadních odchylek, tzv. diskrecí. Až realita a aplikace těchto nových zákonných norem ukáží, zda bude přínosem pro spotřebitele, instituce nebo obě strany. Zásadní pro naši činnost byla i novela zákona o finančním arbitrovi, jenž nabyla účinnosti rovněž k 1. listopadu 2009. V důsledku této novely došlo k novému širšímu vymezení působnosti arbitra, nově pod jurisdikci finančního arbitra spadají poskytovatelé a uživatelé platebních služeb; v zákoně o finančním arbitrovi již není striktní přímá návaznost pouze na zákon o platebním styku; sjednání rozhodčí smlouvy již nevyklučuje pravomoc finančního arbitra; byla odstraněna limitace maximální výšky sporu 50.000 EUR a nově byl posílen princip smířčích řešení sporů, a to ustanovením v zákoně o finančním arbitrovi ve znění: „Arbitr usiluje především o to, aby byl spor vyřešen smírně.“ To je v přímém souladu s naší snahou o smírné a rychlé řešení sporů. Toto posílení věcné i procesní působnosti finančního arbitra vede ke zvýšení principu ochrany spotřebitele na finančním trhu v oblasti mimosoudního řešení sporů.

V uplynulém roce zaznamenala naše kancelář opětovný nárůst podnětů, který dosáhl více než sedmi set. Za předchozí dva roky tak došlo k více než stoprocentnímu nárůstu podnětů. Povědomí o činnosti finančního arbitra se zvyšuje a služby naší kanceláře jsou více a více využívány. Velmi pozitivní změna trendu byla v předešlém roce zaznamenána v oblasti vlastního rozhodování sporů. Tato změna koresponduje s principem smířčích řešení sporů zmíněném výše. Je velmi pozitivní skutečností, že 90 % všech sporů, ve kterých byl dle názoru finančního arbitra klient v právu, bylo vyřešeno smírnou cestou, bez nutnosti autoritativního udělování pokut. Instituce respektovala názor finančního arbitra a s navrhovatelem se dohodla o narovnání. Tento pozitivní trend se budeme snažit udržet i v dalších letech. Pouze tímto způsobem se může Finanční arbitr České republiky stát respektovanou a platnou součástí finančního trhu v České republice, a tím více bude jeho služeb využíváno.

I v roce 2009 jsme se velmi snažili náš institut i nadále mediálně zviditelňovat. V předešlém roce se nám to významně podařilo i na mezinárodní úrovni. Pod záštitou Finančního arbitra České republiky jsme v Praze uspořádali zasedání čelních představitelů sítě FIN-NET (Cross-border Out-of-Court Complaints Network for Financial Services), v jehož řídicím výboru je i Finanční arbitr České republiky. Zasedání se zúčastnily čtyři desítky bankovních a finančních ombudsmánů i zástupců Evropské komise z více než dvou desítek států. Bezprostřední reakce účastníků zasedání i následná četná poděkování hodnotila toto zasedání jako dosud nejlepší a nejrepresentativnější v dosavadní historii FIN-NETu. Jsem pyšný na to, že toto zasedání skvělým způsobem propagovalo nejen institut Finančního arbitra České republiky, ale i samotnou Českou republiku.

Dr. Ing. František Klufa
Finanční arbitr České republiky

Úvod

Výroční zpráva o činnosti Finančního arbitra České republiky (dále také „arbitr“) za rok 2009 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 „ZoFA“).

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

Dle § 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi v platném znění do 30. 10. 2009 byl finanční arbitr České republiky příslušný k rozhodování sporů:

- a) mezi osobami, které provádějí převody peněžních prostředků (dále jen „převádějící instituce“), a jejich klienty při provádění
 1. převodů peněžních prostředků podle zvláštního právního předpisu¹⁾ včetně převodů, které byly provedeny bez příkazu klienta,
 2. opravného zúčtování podle zvláštního právního předpisu upravujícího činnost bank^{1a)} a spořitelních a úvěrních družstev^{1b)},
 3. inkasní formy placení na území České republiky, jestliže výše částky, která je předmětem sporu, vyjádřená v eurech nepřesahuje ke dni podání návrhu částku 50 000. U přeshraničních převodů prováděných podle zvláštního právního předpisu¹⁾ se stanovená hranice vztahuje ke dni účinnosti příkazu k převodu,
- b) mezi osobami, které vydávají elektronické platební prostředky (dále jen „vydavatel elektronických platebních prostředků“), a držitelé elektronických platebních prostředků při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků, ¹⁾ pokud je jinak k rozhodnutí tohoto sporu dána příslušnost českého soudu²⁾, je příslušný též finanční arbitr, který je smířčím orgánem rozhodujícím spory podle tohoto zákona.

Dle § 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů **od 1. 11. 2009 je finanční arbitr České republiky příslušný k rozhodování sporů** mezi poskytovateli platebních služeb a uživateli platebních služeb při poskytování platebních služeb nebo mezi vydavatelem elektronických peněz a držitelem elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz je příslušný též finanční arbitr (dále jen „arbitr“), pokud je jinak k rozhodnutí tohoto sporu dána pravomoc českého soudu. Sjednání rozhodčí smlouvy nevylučuje pravomoc arbitra. Arbitr usiluje především o to, aby byl spor vyřešen smírně.

Z uvedeného je patrné, že v důsledku novely ZoFA došlo k novému širšímu vymezení jeho působnosti, nově pod jurisdikci finančního arbitra spadají poskytovatelé a uživatelé platebních služeb; v ZoFA již není striktní přímá návaznost pouze na zákon o platebním styku; sjednání rozhodčí smlouvy již nevylučuje pravomoc finančního arbitra; byla odstraněna limitace maximální výše částky sporu 50.000 EUR a nově byl posílen princip smířčího řešení sporů v §1 ZoFA ve znění: „Arbitr usiluje především o to, aby byl spor vyřešen smírně“.

Toto posílení věcné i procesní působnosti finančního arbitra vede k zvýšení principu ochrany spotřebitele na finančním trhu v oblasti mimosoudního řešení sporů.

1) Zákon č. 124/2002 Sb., o převezech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředků a platebních systémech (zákon o platebním styku), ve znění pozdějších předpisů. Nařízení Rady (ES) 2560/2001 o přeshraničních platbách v eurech.

1a) § 20c zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění zákona č. 126/2002 Sb.

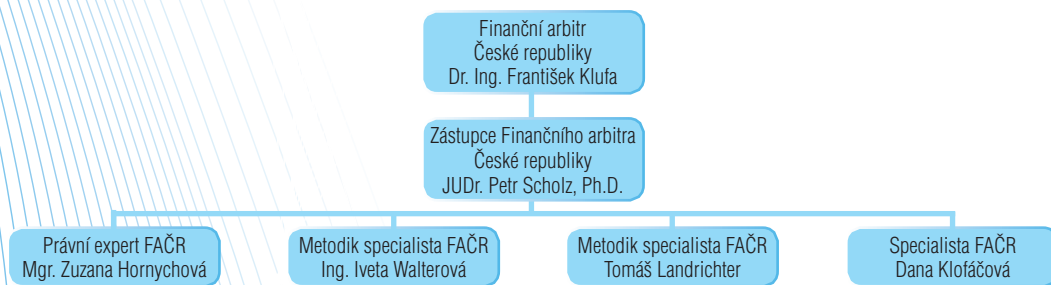
1b) Zákon č. 87/1995 Sb., o spořitelních a úvěrních družstvech a některých opatřeních s tím souvisejících a o doplnění zákona České národní rady č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, ve znění pozdějších předpisů.

2) Občanský soudní řád. Zákon č. 97/1963 Sb., o mezinárodním právu soukromém a procesním, ve znění pozdějších předpisů.

2. Zabezpečení výkonu činnosti finančního arbitra

Finančním arbitrem v roce 2009 byl Dr. Ing. František Klufa (jeho funkční období započalo v lednu 2008 a končí v lednu 2013), jeho zástupcem v roce 2009 byl JUDr. Petr Scholz, Ph.D., (jeho funkční období započalo v březnu 2008 a končí v březnu 2013).

V roce 2009 zajišťovali **výkon činností vyplývajících ze ZoFA** kromě výše uvedeného **finančního arbitra a jeho zástupce další 4 pracovníci**, kteří zajišťovali potřebnou odbornou, specializovanou i administrativní podporu. Všichni tito pracovníci kanceláře finančního arbitra byli v pracovním poměru k České národní bance, která ze zákona poskytuje v odůvodněném rozsahu na své náklady administrativní zajištění výkonu činnosti arbitra, včetně úhrady výdajů spojených s činností osob pověřených podle ZoFA. Struktura kanceláře finančního arbitra k 31. 12. 2009 byla následující:



Organizační struktura kanceláře Finančního arbitra České republiky

V souladu s § 12 ZoFA finanční arbitr v průběhu roku využil svého oprávnění a pověřil k šetření v roce 2009 další fyzické osoby, které nebyly zaměstnanci ČNB. Jednalo se zejména o soudní znalce v oboru písmoznalectví a advokáty k zastupování před soudy, příp. právnímu posouzení komplikovaných případů.

Sídlo finančního arbitra: Washingtonova ul. 25
Praha 1
110 00

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

Kontaktní hodiny pro veřejnost: pondělí–čtvrtek od 8.30 do 15.30 hod.
pátek od 8.30 do 14.30 hod.

Požadované služby a konzultace byly poskytnuty i v případě kontaktování kanceláře finančního arbitra mimo tyto určené hodiny.

V souladu se zákonem č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, začal finanční arbitr aktivně využívat datovou schránku, kdy byla instituce finančního arbitra zařazena do kategorie orgánu veřejné moci. Prostřednictvím datové schránky finanční arbitr komunikuje jak s institucemi, tak s navrhovateli. Do systému datové schránky finančního arbitra mají přístup jím delegovaní pracovníci kanceláře finančního arbitra.

Na základě Dohody uzavřené mezi Českou národní bankou a finančním arbitrem o administrativním zajištění činnosti finančního arbitra včetně úhrady výdajů spojených s jeho činností byly prostřednictvím ČNB zajišťovány činnosti arbitra v oblasti platových a dalších požitků, personální, finanční, informačních technologií a materiálního zabezpečení a služeb.

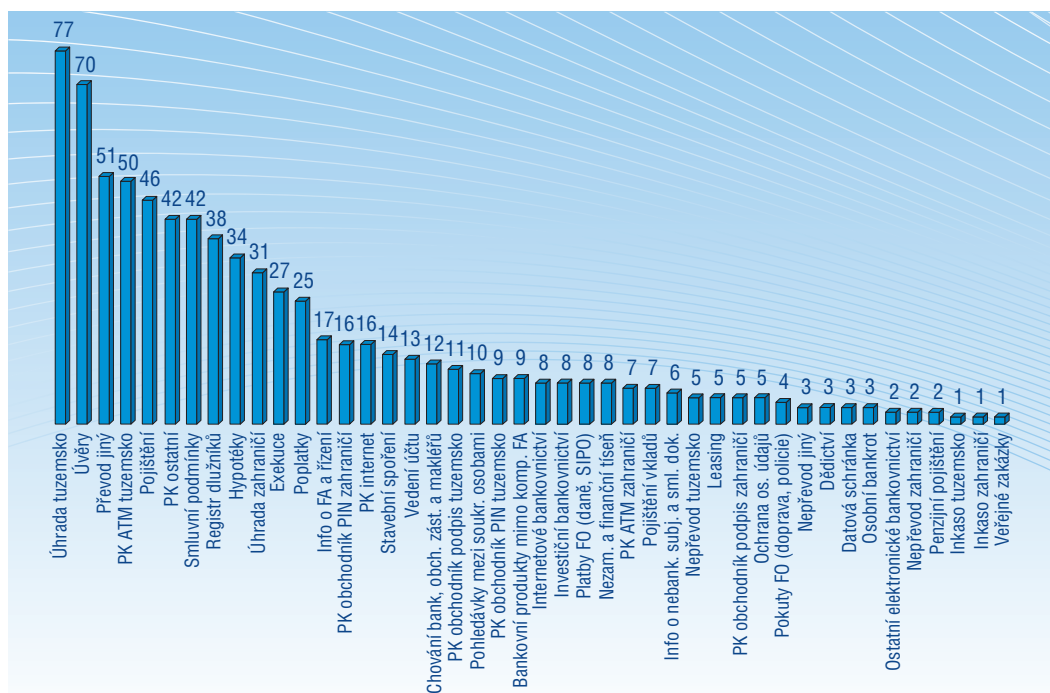
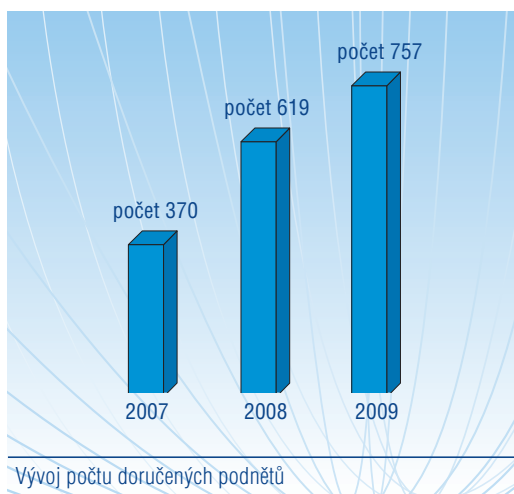
Všeobecné informace o řešených případech

V roce 2009 obdržela kancelář finančního arbitra České republiky celkem **757 podnětů**.

Podnětem je písemně, telefonicky, elektronicky nebo osobně doručena žádost nebo dotaz na problematiku z finanční oblasti, kdy tazatel žádá o pomoc nebo radu s vyřešením daného problému. Každý takovýto podnět musí být zodpovězen, odpovídající formou vyřešen a zaevidován. V případě, že to daný podnět vyžaduje, je realizován potřebný administrativní, příp. správní úkon. Administrativně i organizačně je zabezpečena rozličná evidence podnětů a případů, kdy na základě doručení návrhu bylo zahájeno řízení podle ZoFA.

Na finančního arbitra se také obraceli klienti s požadavky, jejichž řešení nespádalo do jeho vymezených kompetencí. Nicméně i těmto klientům se v rámci možností dostalo pomoci, ať formou rady nebo informace, případně nastíněním možnosti řešení.

Z celkového počtu 757 podnětů bylo **260 podnětů písemných, 197 telefonických, 244 podnětů prostřednictvím webových stránek** v sekci „Zeptejte se arbitra“ a dále pak bylo doručeno **56 podnětů** osobně. Zajímavým trendem je téměř pětinašobný nárůst podnětů doručovaných osobně. Toto nasvědčuje o vyšším povědomí o instituci i jejím sídle.

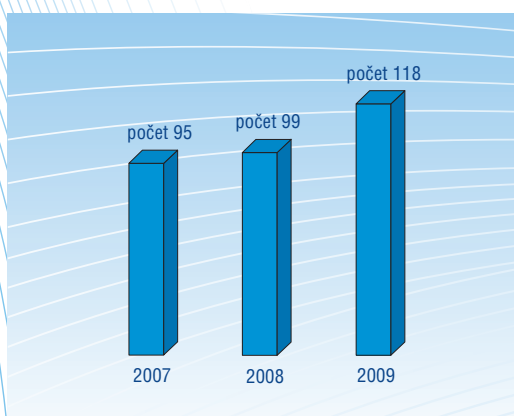


Doručené podněty dle typu v roce 2009

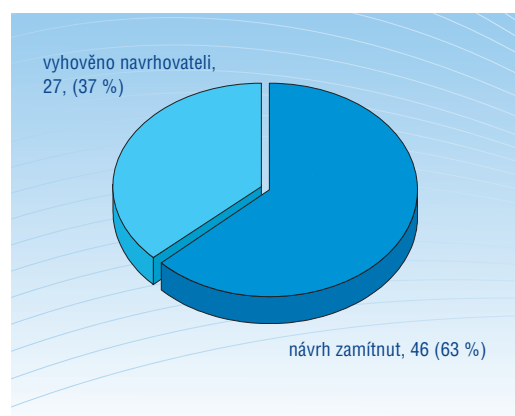
3.2. Počet řešených sporů

Z celkového počtu 757 podnětů bylo přijato **118 návrhů na zahájení řízení**. U tohoto počtu návrhů bylo zahájeno řízení podle ZoFA, kdy se postupuje přiměřeně podle správního řádu. Z celkového počtu 118 přijatých návrhů na zahájení řízení bylo **86 oprávněných** a **32 neoprávněných**.

U přijatých návrhů je řízení zahájeno jejich doručením. U oprávněných návrhů je účastníkům řízení doručeno oznámení o zahájení řízení, instituce je vyzvána k vyjádření k tomuto návrhu. Následně je v řízení postupováno dle ZoFA, příp. se postupuje přiměřeně podle správního řádu. U neoprávněných návrhů je navrhovateli zasíláno usnesení o zastavení řízení z titulu nepřípustnosti návrhu dle § 9 příp. § 14 ZoFA v platném znění. Ve všech těchto případech jsou účinné všechny správní lhůty, tj. např. nabytí právní moci.



Vývoj počtu řešených sporů

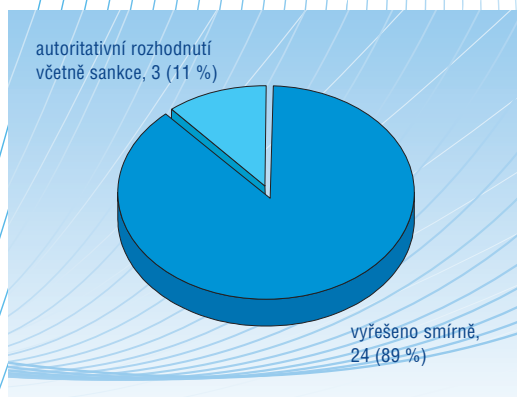


Statistika návrh zamítnut v. vyhověno navrhovateli v roce 2009

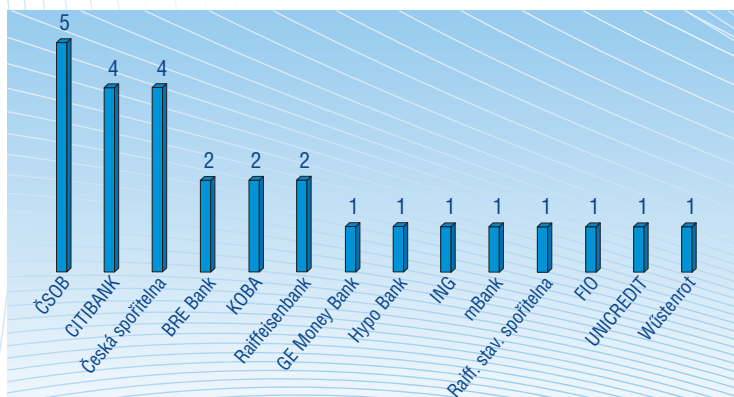
Z celkového počtu 86 oprávněných řešených sporů bylo v roce 2009 ukončeno 59 případů. Z těchto 59 případů bylo v 27 sporech **vyhověno plně nebo zčásti návrhu navrhovatele (37%)** a v 46 sporech **byl návrh navrhovatele zamítnut (63 %)**.

Velmi pozitivní trend byl v roce 2009 zaznamenán ve způsobu rozhodování sporů, v nichž bylo navrhovateli v návrhu, byť i jen zčásti, vyhověno. Podařilo se aplikovat smířčí způsob řešení těchto sporů s účastníky řízení. U těchto sporů bylo 89 % sporů vyřešeno smírnou cestou s případnou náhradou vzniklé škody a bez nutnosti autoritativně udělovat sankce instituci. Takovýto spor je pak vyřešen jednou pro vždy a nehrozí riziko případného soudního přezkumu.

V grafu je uveden přehled jednotlivých institucí, které na základě komunikace s finančním arbitrem a následné mediace souhlasily s řešením případu cestou smíru. Tento trend je velmi pozitivní s ohledem na řešení sporů.



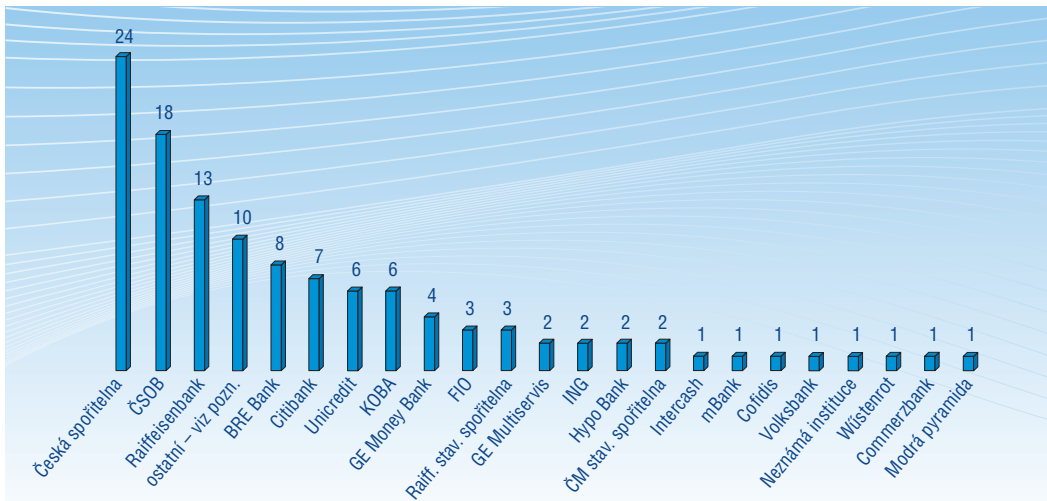
Způsob rozhodování sporů, kde bylo navrhovateli v návrhu vyhověno v roce 2009



Instituce a počty sporů řešené smírem v roce 2009

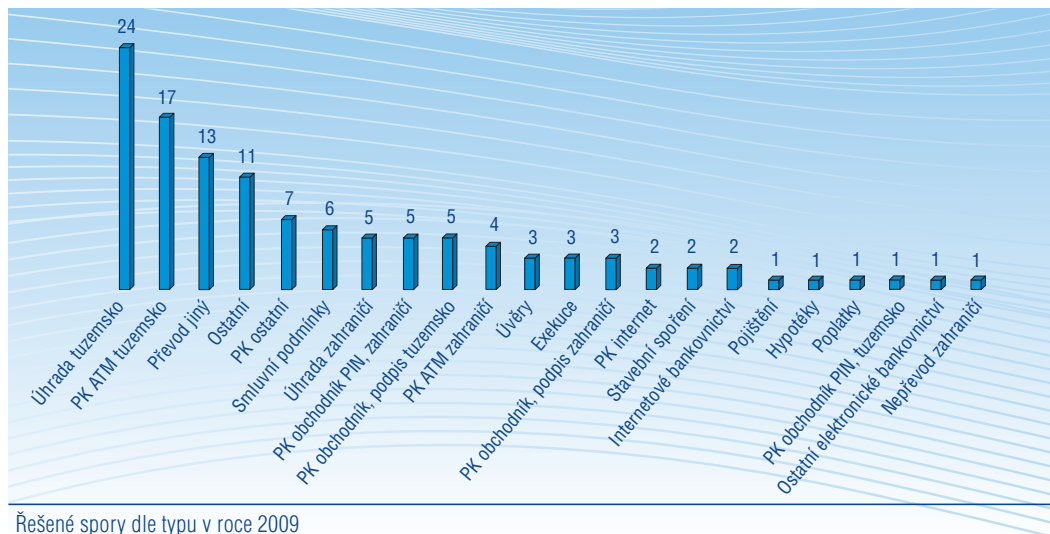
V grafu je uveden přehled a počet řízení u jednotlivých institucí. Četnost sporů je do jisté míry ovlivněna rozsahem klientské základny instituce, popř. i nastaveným procesem řešení reklamací a sporů.

3.3. Přehled účastníků sporů – instituce



Účastníci sporů – instituce v roce 2009

* nebankovní subjekt

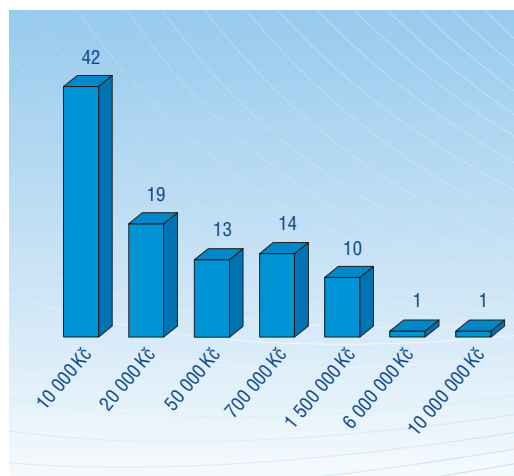


Řešené spory dle typu v roce 2009

3.4. Přehled řešených sporů dle typu sporu

3.5. Výše požadavků u řešených sporů

Celková výše požadavků, kterých se navrhovatelé ve svých 118 případech v roce 2009 domáhali, byla 31.450.319,- Kč. Průměrná výše požadavku v roce 2009 byla 266.528,- Kč.

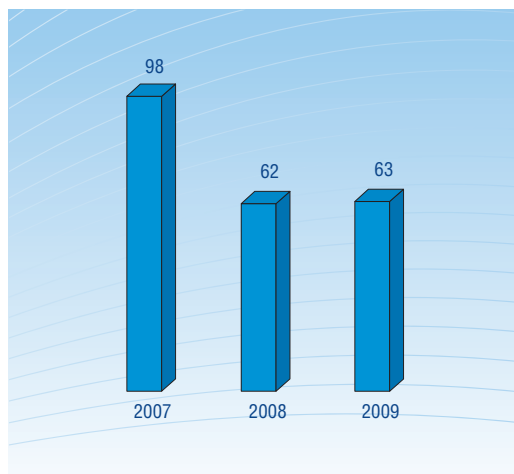


Četnost výše požadavku navrhovatele v roce 2009

3.6. Průměrná doba řízení

Průměrná doba řízení před finančním arbitrem byla v roce 2009 **63 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 zpětvzetí). V této lhůtě jsou rovněž zohledněny případné stavěcí lhůty a přerušení řízení.



Vývoj průměrné doby řešení sporů

3.7. Přehled vydaných nálezů a usnesení

V roce 2009 bylo vydáno celkem **91 meritorních a procesních rozhodnutí** (dalších 27 případů v řešení), z toho:

32	usnesení o ukončení řízení z titulu nepřípustnosti návrhu	vyřešení sporu)
2	usnesení o zastavení řízení z titulu neodstranění vad návrhu (nesoučinnost navrhovatele)	4 usnesení o zastavení řízení z titulu odpadnutí důvodů řízení (škoda nahrazena, avšak nedoručen návrh na zpětvzetí)
20	usnesení o zastavení řízení z titulu zpětvzetí návrhu na zahájení řízení (smírné	30 rozhodnutí formou zamítavého nálezu
		3 rozhodnutí formou odsuzujícího nálezu.

3.8. Přehled podaných námitek

V roce 2009 bylo podáno celkem 11 námitek, z toho se jednalo o 9 námitek podaných navrhovatelí a 2 námítky podané institucí.

3.9. Přehled soudních řízení

V roce 2009 bylo vedeno 5 soudních řízení ve věci rozhodnutí soudu o zrušení rozhodnutí správního orgánu a vrácení případu k opětovnému řízení dotčenému správnímu orgánu. Správní orgán, Finanční arbitr České republiky, v rámci ukončení dlouhotrvajících řízení, dříve uložené pokuty (především z roku 2004 až 2005) zrušil.

Náklady na zajištění výkonu činnosti finančního arbitra

4

V průběhu roku 2009, stejně jako v roce předešlém, bylo zásadní snahou finančního arbitra, kromě prvořadého zajištění jeho poslání, tj. mimosoudního řešení sporů, i **řádné hospodaření a kontrola nákladů vynaložených na zajištění výkonu činnosti** stanovených v ZoFA. Tyto náklady jsou rozpočtovány Českou národní bankou, která dle ZoFA poskytuje v odůvodněném rozsahu na své náklady administrativní zajištění výkonu činnosti arbitra, včetně úhrady výdajů spojených s činností osob pověřených podle tohoto zákona. Plat a další stanovené požitky arbitra a jeho zástupce jsou též nákladem České národní banky. Finanční arbitr se řídil pokynem České národní banky č. 16/2002 o rozpočtu, základních principech hospodaření a sledování hospodářského výsledku ČNB. Tento pokyn upravuje obsah a strukturu rozpočtu, včetně postupů při jeho sestavování, schvalování, rozpisu a provádění změn, dále stanovuje základní principy hospodaření včetně uplatnění zásad controllingu a predikce vývoje hospodaření.

Sestavovaný a schválený rozpočet nákladů na zajištění výkonu činnosti finančního arbitra se vždy skládá z následujících kapitol:

- a) výdaje na provoz realizované v interní správě finančního arbitra
- b) limity spotřeby
- c) výdaje realizované v externí správě jiných správců rozpočtových položek (SRP)

Finanční arbitr je správcem rozpočtových prostředků (SRP) pouze z kapitol:

- a) výdaje na provoz realizované v interní správě finančního arbitra
- b) limity spotřeby

Z hlediska sledování plnění rozpisu rozpočtu jsou vždy vyhodnocovány výdaje realizované v interní správě daného SRP. SRP může překročit rozpočtovanou částku výdajů a limitů spotřeby maximálně o 10 %, avšak pouze za předpokladu, že nepřekročí celkový objem v příslušné části svého rozpisu. Pro rok 2009 byly rozpočtovány celkové prostředky těchto kapitol ve výši 1,377 mil. Kč.

Čerpání finančních prostředků z kapitoly

c) výdaje realizované v externí správě jiných správců rozpočtových položek

jsou v gesci jiných organizačních útvarů ČNB, kterým byla rozpisem rozpočtu svěřena správa rozpočtových prostředků (**externí správcí**). Sledování čerpání výdajů v externí správě zajišťují externí správcí sami s tím, že sledují, aby skutečné čerpání z jejich rozpočtu probíhalo v souladu s požadavky vynárokovanými jednotlivými nárokovacími útvary, tzn. že výdaje realizované v externí správě vyhodnocují externí SRP. Kromě výdajů vynárokovaných útvarem FA v rámci sestavování rozpočtu je pak v průběhu roku realizována i řada dalších výdajů obecného charakteru nezbytných k zajištění činnosti celého útvaru (nájemné, poštovné, úklid apod.), které jsou automaticky zahrnovány do plánu výdajů v rámci celé ČNB.

Finanční arbitr může ovlivnit čerpání těchto finančních prostředků jen nepřímo, až po projednání a schválení požadavku externím správcem, popř. ředitelem sekce rozpočtu a účetnictví.

V rámci ročního vyhodnocení lze tudíž komentovat plnění plánu výdajů, tj. výdajů v interní správě finančního arbitra, a vyčíslit, kolik finančních prostředků ČNB vynaložila na činnost finančního arbitra v daném roce.

Náklady na zajištění výkonu činnosti finančního arbitra v roce 2009 činily 10,473 mil. Kč.

V rámci kapitol, kde může finanční arbitr přímo ovlivnit čerpání finančních prostředků, pak náklady činily 931 tis. Kč. V rámci těchto kapitol došlo, oproti plánovanému rozpočtu, **k úspoře 446 tis. Kč a rozpočet byl čerpán na 67,6 % plánované hodnoty.**

V rámci kapitol, které jsou v externí správě a finanční arbitr nemůže přímo ovlivnit čerpání finančních prostředků, pak náklady činily 9,542 mil. Kč. Plánování těchto kapitol je plně v gesci jiných organizačních útvarů ČNB, kterým byla rozpisem rozpočtu svěřena správa rozpočtovaných prostředků, a pro arbitra je pouze orientační. I přesto došlo k úspoře orientačně plánovaných prostředků. V rámci těchto kapitol došlo, oproti plánovanému rozpočtu, **k úspoře 232 tis. Kč a rozpočet byl čerpán na 97,6 % plánované hodnoty.**

5

Příjmy z výkonu činnosti finančního arbitra

Příjmy z výkonu činnosti finančního arbitra, které jsou stejně jako výše uvedené náklady příjmem České národní banky, byly tvořeny pouze **příjmy z uložených sankcí institucím dle § 17a ZoFA** (§ 17a: V nálezu, jímž arbitr vyhovuje, byť i jen zčásti, návrhu navrhovatele, uloží současně instituci povinnost zaplatit sankci ve výši 10 % z částky, kterou je instituce podle nálezu povinna zaplatit navrhovateli, nejméně však 10 000 Kč.) **a pokut za nesplnění informační povinnosti dle § 23 ZoFA** (§ 23 odst. 1: Za nesplnění povinnosti uložené instituci v § 11, § 12 odst. 6, 7 a 9, § 19 může arbitr podle povahy a závažnosti porušení zákona uložit instituci pokutu až do výše 1.000.000,- Kč. Pokutu lze uložit i opakovaně, jestliže porušení povinnosti trvá.).

V roce 2009 byl příjem do České národní banky, vyplývající z výkonu činnosti finančního arbitra a s tím spojenými sankcemi institucím a pokutami za nesplnění informační povinnosti ve výši **254.089,- Kč**. Z toho 139.089,- Kč činily sankce institucím a 115.000,- Kč pokuty za nesplnění informační povinnosti.

6

Informační povinnost arbitra

6.1. Zpráva o činnosti finančního arbitra pro Poslaneckou sněmovnu Parlamentu ČR

Dle § 5 odst. 3 ZoFA má arbitr povinnost předložit Poslanecké sněmovně jedenkrát ročně, a to vždy do 31. března za uplynulý kalendářní rok, zprávu o své činnosti, která obsahuje rovněž informaci o nákladech vynaložených na zajištění výkonu činnosti stanovených v § 1 odst. 2 ZoFA. Zpráva též obsahuje informace o projednávaných sporech bez uvedení identifikačních údajů navrhovatelů. Uvedením identifikačních údajů instituce ve zprávě není porušena povinnost mlčenlivosti podle § 22. V souladu s výše uvedeným ustanovením ZoFA předložil arbitr Poslanecké sněmovně Parlamentu České republiky Zprávu o své činnosti finančního arbitra za rok 2008 (sněmovní tisk č. 755) 19. března 2009.

6.2. Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2008

Dle § 21 odst. 1 ZoFA má arbitr povinnost vhodným způsobem uveřejnit jednou ročně, nejpozději do 30. června následujícího kalendářního roku, výroční zprávu o své činnosti, včetně popisu vybraných projednávaných sporů bez uvedení identifikačních údajů navrhovatelů. Uvedením identifikačních údajů instituce ve výroční zprávě není porušena povinnost mlčenlivosti podle § 22. V souladu výše uvedeným ustanovením ZoFA arbitr uveřejnil výroční zprávu za rok 2008, která byla distribuována v zákonem stanovené lhůtě v tištěné i elektronické podobě. Tato zpráva byla také zveřejněna na internetových stránkách arbitra <http://www.finarbitr.cz/cs/vyrocní-zpravy.html>.

6.3. Informování orgánu dohledu o zjištěných nedostatcích v činnosti institucí

Dle § 21 odst. 2 ZoFA má arbitr povinnost informovat orgány vykonávající dohled nad institucemi o zjištěných nedostatcích v činnosti institucí. V roce 2009 informoval arbitr ve smyslu výše uvedeného ustanovení ZoFA orgán dohledu, v tomto případě Českou národní banku, o zjištěných nedostatcích v činnosti institucí celkem ve třech případech. Ve dvou případech se jednalo o zjištění nedostatku v činnosti instituce podnikající na základě devizové licence k provádění obchodů s devizovými hodnotami a poskytování peněžních služeb vydané Českou národní bankou. V uvedených případech shledal arbitr nedostatky především v oblasti bezpečnosti výplaty hotovosti finančních prostředků zaslaných do zahraničí prostřednictvím mezinárodního převodu peněz. V třetím případě arbitr plnil svou zákonnou povinnost, vyplývající z § 21 odst. 2 ZoFA, a informoval Českou národní banku o shledání rozporných či chybějících ustanovení v smluvních dokumentech, a to především ve všeobecných obchodních podmínkách u některých institucí. Některá ustanovení institucí nebyla v souladu s požadavky zákona o platebním styku, resp. nebyla zahrnuta v těchto smluvních dokumentech vůbec a nesplňovala tak účel zákona. Některá zásadní pochybení byla shledána především v ustanovení týkajících se § 116 zákona o platebním styku (odpovědnost plátce za ztrátu z neautorizované platební transakce). Tímto zjištěním pak docházelo k tomu, že klienti, resp. spotřebitelé nebyli chráněni při užívání platebních služeb tak, jak Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2007/64/ES ze dne 13. listopadu 2007 o platebních službách na vnitřním trhu a z ní vycházející zákon o platebním styku předpokládal.

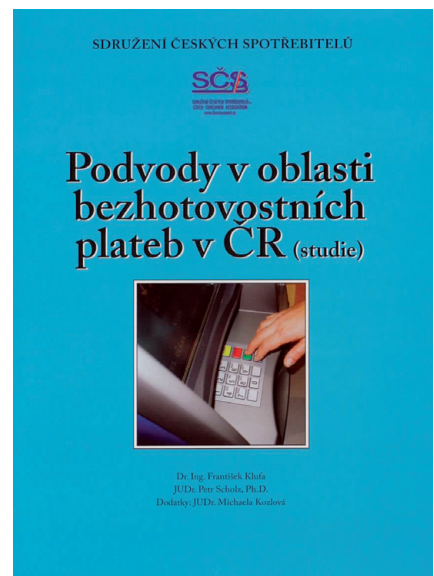
Mediální činnost, propagace, ostatní aktivity

K hlavním prioritám finančního arbitra patřila v roce 2009 rovněž snaha o zvýšení informovanosti o institutu finančního arbitra a jeho funkci v rámci stávajícího systému ochrany spotřebitele v České republice. Prostředkem k tomu se stala soustavná snaha o propagační články, o nově nové články, vystupování i v ostatních médiích, prezentace na konferencích, zprovoznění nových webových stránek atd.

V roce 2009 bylo publikováno a zveřejněno **více než 160 rozhovorů, článků, interview, televizních vystoupení, prezentací a konferenčních vystoupení** s cílem zviditelnit institut finančního arbitra – viz přehled na webové adrese <http://www.finarbitr.cz/cs/media.html>. Rovněž tak byla uskutečněna nesčetná jednání s organizacemi a institucemi se snahou propagovat institut finančního arbitra a navázat možnou spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele na českém trhu. Na této činnosti se podílel i zástupce finančního arbitra.

Finanční arbitr České republiky i jeho zástupce se také věnovali konferenční a vzdělávací činnosti. Finanční arbitr České republiky organizoval a hostil v říjnu 2009 mezinárodní zasedání celoevropské sítě finančních arbitrů a ombudsmanů FIN-NET (Cross-border Out-of-Court Complaints Network for Financial Services). Finanční arbitr České republiky a Bankovní institut vysoká škola, a.s., také pořádal úspěšnou mezinárodní konferenci na téma „ÚLOHA A POSTAVENÍ FIN-NET NA FINANČNÍCH TRŽÍCH“.

Dr. Ing. František Klufa (Finanční arbitr České republiky) a JUDr. Petr Scholz Ph.D. (zástupce Finančního arbitra České republiky) byli hlavními spoluautory publikace „Podvody v oblasti bezhotovostních plateb v ČR (studie)“. Tato publikace byla připravena a vydána v rámci evropského projektu dotovaného EU. Partnerem projektu a realizátorem v České republice je Sdružení českých spotřebitelů. Dalšími spoluautory publikace byli JUDr. Michaela Kozlová (samostatný advokát) a Ing. Libor Dupal (předseda Sdružení českých spotřebitelů). Zástupce finančního arbitra JUDr. Petr Scholz, Ph.D. také napsal odbornou publikaci nazvanou: „Zákon o finančním arbitrovi – Komentář“. Komentář podává výklad k zákonu o finančním arbitrovi.



Výčet médií, kde finanční arbitr nebo jeho zástupce v roce 2009 vystoupili nebo publikovali: Aktuálně.cz; Bankovní poplatky.com; Bankovnictví; Bankovnictví.cz; banky.cz; BIVŠ; cardmag; Cardrevue; cardzone.cz; časopis Týden; Česká bankovní asociace; ČESKÁ TELEVIZE; Česká televize - Studio 6; ČeskéNoviny.cz; Český rozhlas – Regina, pořad „Třináctka“; Český rozhlas 1 – Radiožurnál; ČT 24; deník.cz; Diners Club International Info; E15; E-Bulletin INFSOS; Ekonomika ČT 24; EURO; Evropské noviny; finance.cz; Finanční noviny.cz; Finanční Management; FinExpert.cz; FP – finanční poradce; Haló Noviny; Hospodářské noviny; www.konzument.cz; www.penize.cz; www.spotrebitele.info; www.zlatakoruna.info; HyperStudent.cz; iDNES.cz; iHned.cz; KB Journal; Konkurzní noviny; Liberecký deník; Měšec.cz; MF Dnes; MojeInvestice.

7.1. Mediální činnost

cz; Novinky.cz; penizevip.cz; Právo; právo.cz; Právo-online.cz; Prosperita; Rádio Impuls; Rádio Regina; regio.cz; Sdružení českých spotřebitelů; Sfinance.cz; teletext ČT; TV Nova – Občanské judo; TV Prima; časopis Všudybyl; youtube.com; Z1 TV aj.

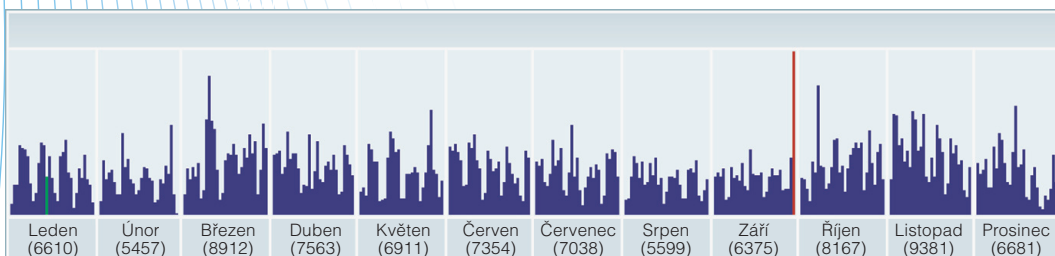
7.2. Konferenční činnost

Výčet konferencí a dalších vystoupení, kde finanční arbitr, jeho zástupce, příp. další zaměstnanci kanceláře v roce 2009 vystoupili:

- Konference Evropský platební styk 2009
- Konference Cards 2009
- Konference 3 dny pro banky 2009
- Presentation for Citibank
- Prezentace pro Bezpečnostní výbor Sdružení pro bankovní karty
- Prezentace pro Asociaci českých stavebních spořitelů
- Prezentace pro Českou bankovní asociaci
- Prezentace pro Asociaci finančních zprostředkovatelů
- Prezentace pro Stálou komisi pro bankovníctví PSP ČR
- Consumer Finance 2009
- Trendy v internetové bezpečnosti
- Tisková konference finančního arbitra – činnost v roce 2008
- Projekty eGovernmentu v praxi, aj.

7.3. Internetové stránky, zodpovědná „Zeptejte se arbitra“

K propagaci své činnosti využívala kancelář finančního arbitra **internetové stránky www.financniarbitr.cz**. Tyto stránky se ukázaly jako velmi dobrý prezentační i komunikační kanál směrem ke spotřebitelům. Stránky obsahují povinně zveřejňované informace, jako jsou výroční zprávy, seznam poskytovatelů platebních služeb a vydavatelů elektronických peněz, které mohou být případnými účastníky sporů vedených před finančním arbitrem. Dále lze na stránkách nalézt formuláře ke stažení, seznam partnerů finančního arbitra, přehled mediální činnosti finančního arbitra, důležité odkazy, kontakty, právní normy související s výkonem činnosti finančního arbitra, přehled řešených sporů i kontakty na ostatní mimosoudní orgány v rámci Evropského hospodářského prostoru. Na webu je rovněž i logo finančního arbitra.



Počet zhlédnutí internetových stránek finančního arbitra v roce 2009

Přes zodpovědnou nazvanou „Zeptejte se arbitra“ kancelář obdržela třetinu svých podnětů. Tuto je možné využít k možnosti ptát se finančního arbitra na vše z oblasti bankovníctví. K propagaci činnosti arbitra byly využívány i partnerské webové stránky a odkazy.

7.4. Mezinárodní zasedání celoevropské sítě finančních ombudsmanů FIN-NET v Praze

Finanční arbitr České republiky organizoval a hostil ve dnech 20.–21. října 2009 mezinárodní zasedání celoevropské sítě finančních arbitrů a ombudsmanů FIN-NET (Cross-border Out-of-Court Complaints Network for Financial Services). Pravidelné zasedání FIN-NET se koná dvakrát ročně, jednou v sídle v Bruselu a podruhé v jiném členském státě. Minulé výjezdní zasedání se konalo v říjnu 2008 v Madridu. Zasedání v roce 2009 se uskutečnilo v prostorách Kongresového centra České národní banky, Na Příkopě 864/28, Praha 1. FIN-NET je mezinárodní síť, která byla zřízena v roce 2001 při Evropské komisi v Bruselu a sdružuje národní instituce v rámci Evropského hospodářského prostoru zabývající se mimosoudním řešením sporů mezi spotřebiteli a poskytovateli finančních služeb. V současné době má FIN-NET 50 členů z 30 států Evropského hospodářského prostoru – viz http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/index_en.htm. V rámci této sítě může spotřebitel snáze využít služeb institucí mimosoudního vyrovnání sporů mezi

spotřebiteli a poskytovateli finančních služeb i v tzv. přeshraničních případech. Je-li v těchto případech spotřebitel ve sporu s poskytovatelem finančních služeb se sídlem v jiné zemi Evropského hospodářského prostoru, může se obrátit na člena FIN-NET ve své zemi a využít přeshraniční spolupráce mezi jednotlivými FIN-NET členy. Finanční arbitr České republiky je členem řídicího výboru mezinárodní sítě FIN-NET.



Uvítání v prostorách Expozice České národní banky



Konference v Kongresovém centru ČNB

Finanční arbitr České republiky a Bankovní institut vysoká škola, a.s., pořádali dne 22. října 2009 mezinárodní konferenci na téma „ÚLOHA A POSTAVENÍ FIN-NET NA FINANČNÍCH TRZÍCH“. Kancelář Finančního arbitra ČR a Bankovní institut vysoká škola, a.s., pořádaly tuto konferenci pod záštitou Dr. Ing. Františka Klufy, Finančního arbitra ČR a doc. RNDr. Františka Jiráska, DrSc., rektora BIVŠ u příležitosti mezinárodního zasedání celoevropské sítě finančních arbitrů a ombudsmanů FIN-NET konaného v Praze. Konference se uskutečnila v aule školy 22. října 2009 v Campus parku Stodůlky, Nárožní 2600/9, 158 00 Praha 5 – Stodůlky.

**7.5.
Mezinárodní
konference
finančního
arbitra
a Bankovního
institutu
vysoká škola**

Tématem konference byla mj. témata Způsoby alternativního mimosoudního řešení sporů na finančním trhu – současnost a budoucnost; Regulace finančních trhů očima ombudsmana; Finanční produkty, ochrana spotřebitele, finanční krize; Nová směrnice o platebních službách na vnitřním trhu a její transpozice do národních podmínek. Na konferenci vystoupili Petr Durdík – obchodní ředitel Bankovního institutu vysoká škola, a.s.; Klára Hájková – náměstkyně ministra financí České republiky; František Klufa – Finanční arbitr České republiky; David Thomas – Finanční ombudsman Velké Británie; Diarmuid Byrne – Finanční ombudsman Irsko; Francis Frizon – Francouzský mediátor pro pojistovnictví; Sussane Nielsen - Generální sekretář Výboru pro stížnosti z oblasti hypoték, Dánsko; Dušan Hradil – Ministerstvo financí České republiky; Libor Dupal - Předseda Sdružení českých spotřebitelů; Eva Černá - Bankovní ombudsmanka, SR; Martin Gardavský – bývalý předseda Etického výboru AFIZ; Petr Scholz – zástupce Finančního arbitra České republiky; Markéta Hálová – ČNB; Jiří Beran - Ministerstvo financí České republiky; Josef Tauber – výkonný ředitel ČBA; Milan Řezníček – Citibank. Součástí této mezinárodní konference byla i tisková konference za účasti zástupců BIVŠ (Doc. Pavelka a prorektor Karel Preuss), Davida Thomase, Francise Frizona, Libora Dupala a Františka Klufy.



Bankovní institut vysoká škola – konference



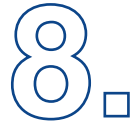
Účastníci konference v aule Bankovního institutu

7.6. Ostatní aktivity finančního arbitra a jeho zástupce

Finanční arbitr je aktivní v dalších orgánech působících v oblasti finančního trhu v České republice, jako např.:

- ❑ člen Výboru pro finanční trh – poradního orgánu bankovní rady České národní banky
- ❑ člen akademické rady Bankovního institutu vysoká škola, a.s.
- ❑ předseda Etického výboru AFIZ (Asociace finančních zprostředkovatelů a finančních poradců České republiky) – Etický výbor se zabývá podněty a stížnostmi klientů na poskytovatele finančních služeb v oblasti finančního trhu, kteří jsou členy asociace
- ❑ člen sdružení FIN-NET
- ❑ člen řídicího výboru mezinárodní sítě FIN-NET pro období 2009–2010
- ❑ člen celosvětové sítě finančních ombudsmanů - International Network of Financial Services Ombudsman Schemes; tato síť sdružuje instituce a orgány zřízené za účelem mimosoudního řešení sporů na finančním trhu v různých zemích světa. Posláním sítě je především výměna informací a zkušeností z oblasti způsobů mimosoudního řešení sporů v různých státech světa, ochrany spotřebitele, informačních technologií, přeshraniční spolupráce, školení a trvalého vzdělávání, rozvojových příležitostí a tvorby etických kodexů. Mezi další členy této sítě patří instituce a orgány zřízené za účelem mimosoudního řešení sporů na finančním trhu z Austrálie, Rakouska, Botswany, Kanady, Dánska, Islandu, Francie, Řecka, Irska, Itálie, Nového Zélandu, Norska, Peru, Jižní Afriky, Švýcarska, Trinidadu a Tobaga, Spojeného království a USA. Sekretariát sítě je v Austrálii
- ❑ člen a předseda Rady Finanční akademie v hodnocení nejlepších finančních produktů Zlatá koruna odbornou skupinou akademiků
- ❑ člen Bankovní rady Institute for International Research
- ❑ stálý host Stálé komise pro bankovníctví zřízené při Poslanecké sněmovně Parlamentu České republiky
- ❑ stálý host Podvýboru pro ochranu spotřebitele zřízeném při Poslanecké sněmovně Parlamentu České republiky
- ❑ odborný partner projektu AFIZ „Zvýšení a prohloubení profesní adaptability finančních zprostředkovatelů a finančních poradců“
- ❑ účastník projektu „Podpora finanční gramotnosti (strategie finančního vzdělávání)“ pod záštitou AFIZ
- ❑ partner projektu „Projekt pro prevenci podvodů při bezhotovostních platbách“ pod záštitou SČS
- ❑ nezávislý expert projektu Hodnocení vládních opatření ovlivňujících zdravotnictví (HEZR) při Českém zdravotnickém fóru
- ❑ přednášková a publikační činnost v oblasti bankovní problematiky
- ❑ návštěvník seminářů a odběratel publikací Centrum pro ekonomiku a politiku

Zástupce finančního arbitra je také členem pracovní skupiny pro finanční vzdělávání (PSFV) při Ministerstvu financí České republiky.



Mezinárodní spolupráce

Ve smyslu ustanovení § 20 odst. 1 ZoFA arbitr spolupracuje na základě vzájemnosti s obdobnými orgány v ostatních členských státech Evropské unie a v dalších státech tvořících Evropský hospodářský prostor.

Finanční arbitr byl i v roce 2009 **členem sdružení FIN-NET** (Cross-Border Out-of-Court Complaints Network for Financial Services), zřízeném při Evropské komisi v Bruselu a sdružujícím národní instituce v rámci Evropského hospodářského prostoru zřízených za účelem mimosoudního řešení sporů mezi spotřebiteli a poskytovateli finančních služeb. Pro období 2009–2010 je Finanční arbitr České republiky členem řídicího výboru sítě FIN-NET. Dalšími členy tohoto výboru byli Evropskou komisí na toto období zvoleni zástupci obdobných institucí z Německa, Irska, Portugalska, Spojeného království, Francie, Španělska, Malty a Itálie. Hlavním cílem řídicího výboru je snaha o rozvoj mimosoudních systémů řešení sporů mezi spotřebiteli a institucemi na jednotlivých finančních trzích, a dále pak i organizační aktivity spojené s pořádáním pravidelných setkání jednotlivých členů FIN-NET při Evropské komisi.

Finanční arbitr byl i v roce 2009 **členem prestižní celosvětové sítě finančních ombudsmanů (International Network of Financial Services Ombudsman Schemes)**. Tato síť byla založena v roce 2007 a sdružuje instituce a orgány zřízené za účelem mimosoudního řešení sporů na finančním trhu v různých zemích světa. Posláním sítě je především výměna informací a zkušeností z oblasti způsobů mimosoudního řešení sporů v různých státech světa, ochrany spotřebitele, informačních technologií, přeshraniční spolupráce, školení a trvalého vzdělávání, rozvojových příležitostí a tvorby etických kodexů.

9

Informace o vybraných projednávaných sporech

V souladu s § 5 odst. 3 ZoFA uvádí arbitr některé spory, které v roce 2009 řešil:

9.1. Případ č. 1 – tuzemský převod – návrh zamítnut - v průběhu námitkového řízení došlo ke smírnému řešení sporu a zastavení řízení

Návrhem ze dne 8. 7. 2009 se navrhovatelka domáhala proti instituci – stavební spořitelně převodu naspořené částky ze stavebního spoření ve výši 147 917,80 Kč ve prospěch jejího účtu. Navrhovatelka svůj návrh odůvodnila tím, že dne 19. 3. 2009 podala společně s manželem výpověď smlouvy o stavebním spoření v sídle společnosti; smlouva byla vedena na jejich syna. Naspořené finanční prostředky požadovala navrhovatelka převést. Po uplynutí lhůty navrhovatelka zjistila, že finanční prostředky na účtu nejsou, skutečnost reklamovala u instituce, kde se dověděla, že instituce její výpověď neobdržela a sdělila jí, že se dokument zřejmě někde ztratil. Navrhovatelka společně s výpovědí této smlouvy požadovala u instituce provedení změny u další smlouvy stavebního spoření, ta byla provedena, neboť jí za tuto změnu byl do 4 dnů od požadavku na změnu účtován poplatek dle sazebníku. Instituce navrhovatelce sdělila, že je nutné, aby byla podána nová výpověď smlouvy, ovšem přímo jejím synem, který mezitím dosáhl plnoletosti. Této situaci se navrhovatelka včasným podáním výpovědi chtěla z rodinných důvodů vyhnout, tj. aby finanční prostředky nebyly předány k dispozici přímo synovi. Navrhovatelka měla k dispozici kopii řádně podané výpovědi, kterou provedla u obchodního zástupce instituce, instituce v rámci reklamačního řízení navrhovatelce nevyhověla a finanční prostředky nepředala. Instituce finančnímu arbitrovi sdělila, že navrhovatelka uzavřela smlouvu o stavebním spoření za nezletilého syna za účinných Všeobecných obchodních podmínek. Ukončení smlouvy upravuje § 7 podmínek. V případě navrhovatelky bylo ukončení smlouvy provedeno ve spolupráci s obchodní zástupkyní, návrh výpovědi však na centrálu doručen nebyl, proto nemohla být v době nezletilosti smlouva ukončena. Navrhovatelka zaslala zprávu s kopií návrhu na ukončení smlouvy, ta však byla nečitelná a v době, kdy byl syn již zletilým, nebylo už možné provést ukončení s navrhovatelkou. Instituce argumentovala také tím, že se velmi často setkává s tím, že většina rodičů si neuvědomuje, že naspořená částka na účtu stavebního spoření, vedeného pro nezletilého, patří do jmění nezletilého a musí respektovat § 37 zákona č. 94/1963 Sb., o rodině, v platném znění, ze kterého vyplývá povinnost odevzdat spravované jmění po dosažení zletilosti dítěti. Rovněž státní podpora je poskytována ze státního rozpočtu cíleně účastníkovi stavebního spoření a nikoliv rodičům. Během dokazování bylo zjištěno, že návrh byl řádně podepsán oběma zákonnými zástupci účastníka stavebního spoření a obchodní zástupkyně potvrdila správnost návrhu na ukončení a převzetí svým podpisem. V průběhu řízení byla instituce společně s obchodní zástupkyní předvolána k podání ústního vysvětlení k finančnímu arbitrovi. Z jednání vyplynulo, že zpracované dokumenty zasílají obchodní zástupci centrále instituce hromadně v obálce, aniž by tvořili soupis předávaných dokumentů. Zástupkyně instituce sdělila, že neví, kde ke ztrátě dokumentu došlo a jestliže dokument nedošel k příslušnému zpracovateli, nemohlo ani dojít k jeho zpracování. Zástupkyně rovněž sdělila, že naspořená částka doposud nebyla vyplacena. Finanční arbitr v rámci jednání konstatoval, že co se týče vyplnění návrhu na ukončení stavebního spoření, tak ze strany navrhovatelky došlo ke splnění všech náležitostí, které měl návrh na ukončení smlouvy obsahovat. Finanční arbitr v této věci požádal o právní stanovisko advokáta, ze kterého vyplynulo, že na základě předložených dokumentů je smluvní stranou smlouvy syn, přičemž navrhovatelka jednala s institucí v jeho zastoupení jako jeho zákonný zástupce ve smyslu § 26, resp. 27 občanského zákoníku. Rodiče vyplnili dne 19. 3. 2009 návrh na ukončení smlouvy jako jeho zákonní zástupci. V případě výplaty peněžních prostředků ze smlouvy, by tyto peněžní prostředky náležely synovi, přičemž jeho rodiče by byli ve smyslu § 37a zákona o rodině tyto prostředky povinni spravovat s péčí řádného hospodáře, tzn. spravovat tyto prostředky tak, aby jejich syn neutrpěl újmu na svých majetkových zájmech. Pokud tedy navrhovatelka v návrhu na zahájení řízení před arbitrem uvedla, že nechce dát peníze synovi k dispozici, byl tento její postoj od počátku v rozporu s citovanou úpravou zákona o rodině. Ve věci pochybení instituce event. odpovědnosti instituce za škodu, resp. neprovedení převodu (součást návrhu na ukončení smlouvy o stavebním spoření), tak i zde nebylo shledáno pochybe-

ní na straně instituce, neboť v ustanovení § 13 odst. 2 podmínek je výslovně uvedeno, že podání účastníka jsou vůči stavební spořitelně účinná dnem jejich doručení do sídla stavební spořitelny. Podmínky odkládají účinnost jakýchkoliv podání až k okamžiku doručení do sídla instituce bez ohledu na to, zda podání doručí do sídla spořitelny osobně či jej předá k doručení provozovateli poštovních služeb či obchodnímu zástupci.

K činnosti obchodní zástupkyně finanční arbitř sděluje, že vztah mezi ní a institucí se řídí smlouvou o obchodním zastoupení a ustanoveními § 652 a násl. obchodního zákoníku upravujícími smlouvu o obchodním zastoupení. V případě, že by v důsledku porušení povinností obchodního zástupce vznikla zastoupenému škoda, je v takovém případě tento oprávněn požadovat rovněž její náhradu. Jestliže vznikne klientovi instituce škoda, je zastoupený tuto škodu oprávněn vymáhat po obchodním zástupci. Z podkladů nevyplývá, že by instituce sama či prostřednictvím obchodní zástupkyně vůči synovi navrhovatelky nějakou povinnost ze smlouvy porušila (povinnost obchodního zástupce bezodkladně doručovat písemné požadavky klientů instituci smlouva neupravuje). Není zde dán ani další předpoklad vzniku odpovědnosti instituce za škodu, a to je vznik škody. Syn, jakožto smluvní strana smlouvy sám, resp. ani prostřednictvím svých zákonných zástupců netvrdí, že by mu nějaká škoda vznikla. Je zřejmé, že k zásahu do majetkové sféry syna jednáním instituce nedošlo. Z toho vyplývá, že odpovědnost instituce za škodu dle § 373, resp. § 375 obchodního zákoníku není dána. Je možné, že i v případě, kdy by návrh na ukončení smlouvy byl instituci obchodní zástupkyní doručen bezodkladně, instituce tento návrh dohody nemusela akceptovat, neboť ze smlouvy ani z podmínek povinnost instituce bezpodmínečně akceptovat návrh dohody na ukončení smlouvy nevyplývá. Je nutno konstatovat, že nárok na výplatu nevznikl, neboť smlouva nebyla řádně dle podmínek ukončena. Z předložených podkladů nevyplývá, že by instituce, ať už sama či prostřednictvím obchodní zástupkyně, porušila ve vztahu k synovi navrhovatelky nějakou smluvní či zákonnou povinnost, tedy že žádané peněžní prostředky neoprávněně zadržuje. Návrh navrhovatelky, kterým se domáhala výplaty naspořené částky a úroků z prodlení ode dne 15. 6. 2009 s tím, že instituce tyto prostředky neoprávněně zadržuje, se jevil jako nedůvodný, a to z toho důvodu, že event. nárok na výplatu naspořených prostředků měl (za splnění všech zákonných a smluvních předpokladů) smluvní protějšek instituce, kterým je pouze syn navrhovatelky bez ohledu na to, zda je zletilý či nikoliv. Stavební spoření ze smlouvy uzavřené ve prospěch syna manželům nenáleží. Z vyjádření navrhovatelky jednoznačně vyplynulo, že v rámci procesu ukončení smlouvy, resp. v řízení před arbitrem zájmy svého syna nezastupovala. Požadavky navrhovatelky jednak odporovaly právní úpravě zákona o rodině a jednak lze mít v podstatě pochybnosti o aktivní legitimaci navrhovatelky vést na základě smlouvy bez vědomí smluvní strany, tj. jejího syna proti instituci jakýkoliv spor. Na základě provedeného dokazování dospěl finanční arbitř k závěru, že návrh nebyl důvodným, neboť nebylo prokázáno, že by ze strany instituce došlo k porušení právní povinnosti vyplývající ze smluvního vztahu uzavřeného s navrhovatelkou, jakožto zákonnou zástupkyní účastníka stavebního spoření a zároveň instituce neporušila ustanovení zákona č. 124/2002 Sb. Navrhovatelka zaslala po obdržení zamítavého nálezu námitky a v průběhu námitkového řízení došlo mezi navrhovatelkou a institucí ke smírnému řešení, na které v průběhu řízení nejprve nechtěla přistoupit. Instituce kontaktovala jak syna navrhovatelky, tak navrhovatelku s navrženými kroky, a ti souhlasili. Tuto skutečnost navrhovatelka potvrdila sdělením ze dne 29. 12. 2009 a vzala svůj návrh zpět.

Návrhem ze dne 21. 3. 2009 se navrhovatelka domáhala proti instituci o vrácení peněžních prostředků neoprávněně odčerpaných z účtu navrhovatelky ve výši 180 000 Kč a 70 000 Kč a náhradu případné škody jí tímto způsobené.

Navrhovatelka odůvodnila svůj návrh tím, že dne 18. 12. 2007 se osobně dostavila do pobočky instituce a žádala o zrušení dispozičního práva k jejímu účtu pro paní J.D. Dne 4. a 5. 1. 2008 navrhovatelka prostřednictvím elektronického bankovníctví zjistila neoprávněnou manipulaci s účtem, ze kterého byly dvěma převody odčerpany peněžní prostředky v celkové výši 250 000 Kč. Navrhovatelka při osobní návštěvě pobočky instituce dne 10. 1. 2008 zjistila, že

9.2. Případ č. 2 – tuzemský převod – smírné řešení sporu

instituce nezrušila paní J.D. přístup k elektronickému bankovníctví k jejímu účtu. Proto navrhovatelka sporné výběry reklamovala u instituce. Navrhovatelce bylo sděleno, že instituce vyzvala majitele účtu, ve prospěch kterého byly prostředky převedeny, k vrácení chybně poukázaných plateb a pokud nebudou vráceny do dne 12. 9. 2008, má navrhovatelka možnost zaslat přímo písemnou žádost instituci o sdělení identifikačních údajů o příjemci platby k právnímu vymáhání dlužné částky s tím, že za tuto službu sdělení údajů si instituce podle sazebníku účtuje poplatek 297,50 Kč, který žádá zaplatit předem. Přitom ve formuláři bylo uvedeno: „Dne jsem v důsledku vlastní chybné dispozice omylem zaslal/a následující platbu:“, což nebylo pravdou. Navrhovatelka toto sdělení odmítla a žádala instituci o okamžitou nápravu. Dále navrhovatelka v návrhu uvedla, že jí vznikly také další škody.

V průběhu řízení před finančním arbitrem instituce uznala své pochybení a navrhovatelce vrátila dlužnou částku 250 000 Kč. Dále byla instituce vyzvána finančním arbitrem rovněž k úhradě úroků z prodlení, které činily 33 489,11 Kč a které instituce navrhovatelce následně zaplatila. Dále v průběhu řízení nebyla zjištěna žádná škoda vzniklá v souvislosti s neoprávněnými převody. Poté navrhovatelka vzala svůj návrh zpět a finanční arbitř řízení zastavil.

9.3. Případ č. 3 – užití platební karty v bankomatu – návrh zamítnut

Návrhem ze dne 2. 6. 2009 se navrhovatel domáhal proti instituci AA vrácení finančních prostředků ve výši 30 000 Kč. Navrhovatel ve svém návrhu uvedl, že dne 9. 1. 2009 vybíral finanční hotovost v bankomatu firmy CC v OC Globus v Liberci. Výběr ve výši 10 000 Kč se nepovedl, bankomat podal informaci, že stvrzenku nelze vydat – bankomat se vrátil do pohotovostního režimu, byla vysunuta karta, ale peníze nebyly vydány. Navrhovatel uskutečnil druhý pokus, opět na částku 10 000 Kč a bez požadavku na stvrzenku, monitor zobrazil hlášku, že požadavku bylo vyhověno, vydal kartu a vrátil se do pohotovostního režimu, avšak hotovost opět nevydal. Uskutečnil tedy třetí pokus o vydání hotovosti opět ve výši 10 000 Kč, ale ani při tomto pokusu se výběr nezdařil – karta byla vrácena, bankomat se uvedl do pohotovostního režimu a hotovost nebyla vydána. Poté jel navrhovatel uskutečnit výběr do jiného bankomatu, bankomat sice fungoval, ale hotovost nebyla navrhovateli vydána z důvodu dosažení limitu. Proto navrhovatel tentýž den ověřil výběry pomocí internetového bankovníctví a zjistil, že finanční prostředky za tři výběry v celkové výši 30 000 Kč, které provedl na bankomatu firmy CC, mu byly z jeho účtu odúčtovány. Instituce finančnímu arbitrovi sdělila, že reklamované výběry proběhly v pořádku a požadovaná hotovost byla bankomatem vydána. Instituce oslovila prostřednictvím systému VISA INTERNATIONAL i společnost XX s žádostí o prověření sporných transakcí. Byla jí zaslána zamítavá odpověď, neboť jí byl předložen žurnál reklamovaných transakcí a z něj bylo patrné, že transakce nenásledovaly bezprostředně za sebou, ale mezi prvním a druhým úspěšným výběrem byla uskutečněna další operace, o čemž se navrhovatel ve svém návrhu nezmínil. Instituce předložila i vyjádření společnosti BB, a.s., která zajišťuje dotace uvedeného bankomatu a vše, tj. dotace bankomatu, naplnění a vyprázdnění kazet bylo provedeno v souladu s postupy stanovenými smlouvou o bezpečnostních službách a počet kusů bankovek odpovídal počtům deklarovaným na stvrzenkách vytištěných při dotaci bankomatu. V průběhu tohoto dotačního období nebyl na uvedeném bankomatu proveden žádný servisní zásah. Finanční arbitř v rámci důkazního řízení pověřil odborného znalce, aby provedl šetření a vypracoval odborný posudek ve věci funkčnosti bankomatu firmy CC. Z šetření vyplynulo, že navrhovatel na uvedeném bankomatu provedl dne 9. 1. 2009 v časovém období mezi 9:01 a 9:10 hod. pokusy o výběr hotovosti, a to tři pokusy s chybně zadaným PIN a tři úspěšné pokusy. O pokusech s chybně zadaným PIN se navrhovatel ve svém návrhu nezmínil.

Z důkazních materiálů, které firma CC předložila, bylo zjištěno, že bankomat v inkriminované době byl funkční a nebyly na něm zaznamenány žádné problémy. Byla ověřena i manipulace s penězi společností BB a ani zde nebyly zjištěny žádné nesrovnalosti – posádky se mění a navíc provádějí pouze výměnu kazet, nikoliv manipulaci s hotovostí, ta je prováděna až následně na středisku zpracování hotovosti. Revizí protokolů bylo zjištěno, že při dotaci bankomat nevykázal žádné rozdíly. Pokud by bankomat hotovost nevydal, došlo by při automatické kontrole k nahlášení vyššího zůstatku, a to o 30 bankovek, což je několikamilimetrový rozdíl v dotační

kazetě. Technický stav bankomatu byl zjišťován na základě předložení servisních deníků firmy CC. V období mezi dotacemi nedošlo na bankomatu ani k žádným servisním zásahům. Tento typ bankomatu odpovídá běžným standardům, avšak jedná se o typ přístroje z nižší cenové kategorie, čemuž odpovídá i jeho zabezpečení. Bankomat pracuje v porovnání s jinými typy bankomatů pomaleji, bankovky jsou vydávány do štěrbin, která je umístěna pod obslužnou zónou bankomatu a výdej peněz je zdlouhavý (bankovky nevydává v balíčku, ale po kusech), což může některé klienty zmást v tom smyslu, že nabudou dojem, že bankomat jim peníze nevydal, a proto od bankomatu odejdou. To, že na tomto typu bankomatu transakce proběhne úspěšně, svědčí i vydaná stvrzenka (pokud si ji ovšem klient žádá), která z bankomatu vyjede až po vydání hotovosti. Typ dispensoru, který je u tohoto bankomatu použit, v případě neodebrání peněz bankovky nevtahuje zpět, což je jeden z důvodů, proč jsou ze strany bank používány jiné typy bankomatů, které zcela splňují bezpečnostní požadavky. Bankomaty tohoto typu jsou zpravidla používány nezávislými organizacemi, které je rozmisťují zejména v nákupních centrech. Protože již nebyl k dispozici kamerový záznam, který mohl situaci s výběrem hotovosti objasnit, lze v tomto případě vyslovit pouze hypotézu, že mohlo dojít k útoku na uvedený bankomat. To znamená, že vydávací otvor je zakryt a bankomat vydá bankovky do jednoúčelově připravené schránky nebo poté, co navrhovatel od bankomatu odešel, neznámá osoba mohla bankovky, které bankomat vydal, odebrat. Na základě předložených důkazních dokumentů nebylo zjištěno žádné nestandardní chování u použitého bankomatu či jeho porucha, bankomat v uvedeném období nevykázal při uzávěrce finanční přebytek či jiné nesrovnalosti a provedené sporné transakce byly potvrzeny zadáním platného PINu a proběhly zcela bez závad. Ze strany instituce nedošlo tudíž k žádnému pochybení. Co se týče postupů navrhovatele v průběhu konání reklamovaných transakcí, tak byly zjištěny určité nesrovnalosti oproti skutečnostem uvedeným v návrhu na zahájení řízení, a to zejména opomenutí informací o transakcích, u kterých zadal chybný PIN. Navíc klient v uvedený bankomat po této zkušenosti neztratil důvěru a 27. 2. 2009 a 14. 5. 2009 na tomtéž bankomatu provedl další transakce, které proběhly bez jakýchkoliv problémů. Na základě provedené dokazování dospěl finanční arbitr k závěru, že navrhovatel neprokázal svá tvrzení a zároveň, že instituce neporušila ustanovení zákona č. 124/2002 Sb.

Navrhovatelka se obrátila na finančního arbitra s tím, že dne 21. 11. 2008 jí z bankomatu instituce, umístěném v obchodním domě, nebyla vyplacena požadovaná finanční částka.

Na základě šetření a vyžádaných důkazů finanční arbitr zjistil, že dne 21. 11. 2008 realizovala navrhovatelka platební kartou dva po sobě jdoucí výběry hotovosti z bankomatu. Ze žurnálu bankomatu, na který se zaznamenává činnost bankomatu, finanční arbitr zjistil, že nejdříve byl v čase 15:09 hod. zadán požadavek na výběr hotovosti ve výši 2000 Kč. Tato částka byla podle záznamu na žurnálu bankomatu po provedené autorizaci následně vyplacena. Následně byl v čase 15:11 hod. zadán navrhovatelkou další požadavek na výběr hotovosti ve výši 200 Kč. Také tato částka byla autorizována a bankomat hotovost vyplatil. Při obou transakcích byl správně zadán PIN platební karty, obě transakce byly v pořádku autorizovány a požadované položky byly dle předložených záznamů vyplaceny.

Navrhovatelka dále uvedla, že instituce pochybila tím, že ve svém vyjádření uvedla rozdílný čas výběru hotovosti z bankomatu, který nesouhlasil s časem, který byl uveden na lístku z bankomatu, který navrhovatelka obdržela. K tomuto rozporu instituce uvedla, že čas na stvrzenkách je čas nastavený autorizačním centrem a že čas na žurnálu bankomatu je systémový čas bankomatu, který je nastavován interně. Mezi těmito časy může být nesoulad.

Pro kontrolu si finanční arbitr od instituce vyžádal záznamy ze žurnálu bankomatu, kde byly uvedeny transakce půl hodiny před a půl hodiny po transakcích, které navrhovatelka realizovala. Pochybení na straně instituce nebylo prokázáno.

Dále si finanční arbitr vyžádal od instituce dokumenty, upravující záležitosti týkající se žurnálu bankomatu, jeho evidenci a zálohování. Ty má instituce zakotveny ve smlouvě o dodávce

9.4. Případ č. 4 – užití platební karty v bankomatu – návrh zamítnut

a správě bankomatů mezi institucí a externí dodavatelskou firmou. V uvedeném materiálu také nebylo shledáno pochybení instituce.

Finanční arbitr v rámci důkazního řízení zjistil, že z dostupných záznamů nelze konstatovat, že by došlo k porušení povinností instituce, neboť zmiňovaná transakce, podle institucí doložených podkladů, byla potvrzena a realizována bez závad. Následně tedy finanční arbitr vydal zamítavý nález.

**9.5.
Případ
č. 5 – užití
elektronického
platebního
prostředku na
dálku – smírné
řešení sporu**

Návrhem ze dne 5. 10. 2009 se navrhovatel domáhal proti instituci vrácení peněžních prostředků v celkové výši 20 000 Kč, které byly neoprávněně odčerpány prostřednictvím jeho odcizené platební karty přes internet.

Navrhovatel odůvodnil svůj návrh tím, že dne 22. 8. 2009 v čase mezi 2:00 hod. a 3:00 hod. mu byla odcizena peněženka s platební kartou vydanou institucí. Krádež navrhovatel zjistil téhož dne ve večerních hodinách a okamžitě ji šel nahlásit na policii. Pachatel krádeže však již v 6:20 hod. a 6:21 hod. provedl dvě transakce na internetu, tudíž bez použití PIN, u internetové sázkové společnosti každou v hodnotě 10 000 Kč. Jakmile to navrhovatel zjistil, okamžitě to nahlásil policii a v instituci podal prohlášení držitele karty o sporné transakci, ve kterém uvedl, že tyto dvě platby neprovedl a ani k nim nedal svolení. Jeho reklamace však nebyla uznána, ačkoli se odvolával na § 18 zákona č. 124/2002 Sb., podle kterého měl nárok na okamžité vrácení peněžních prostředků. V průběhu řízení před finančním arbitrem instituce uznala, že tento spor měla řešit dle výše uvedeného ustanovení zákona č. 124/2002 Sb., kdy jestliže bylo užito elektronického platebního prostředku, aniž byl fyzicky předložen nebo bez identifikace držitele osobním identifikačním číslem (PIN), má držitel právo na neprodlené vrácení takto odčerpaných peněžních prostředků.

Závěr

10.

Výroční zpráva pojednává o činnosti finančního arbitra České republiky za rok 2009 a obsahuje všechny zákonem stanovené informace. Jejím cílem je stručně, avšak výstižně popsat vlastní činnost kanceláře finančního arbitra a trendy v jednotlivých oblastech jeho činností. **Rok 2009 přinesl potvrzení pozitivních trendů v činnosti kanceláře Finančního arbitra České republiky z předchozího roku.** Mezi tyto lze řadit následující skutečnosti:

- byl zaznamenán opětovný nárůst obdržených podnětů, za období 2008–2009 je to více než 100 % nárůst (2007 – 370 podnětů, 2008 – 619 podnětů, 2009 – 757 podnětů) – služeb kanceláře finančního arbitra je stále více využíváno, jeho činnost je více známa
- i v tomto roce došlo k úspoře nákladů na zajištění výkonu činnosti finančního arbitra, oproti plánu o 446 tis. Kč (oproti roku 2007 o částku 1,462 mil. Kč). Celkové náklady na zajištění výkonu činnosti finančního arbitra pak potvrdily i v tomto roce hospodárnost při výkonu zákonem stanovených činností (2007 – 11,8 mil. Kč, 2008 – 10,3 mil. Kč, 2009 – 10,5 mil. Kč) v rámci kapitol, kde může finanční arbitr přímo ovlivnit čerpání finančních prostředků. Oproti plánovanému rozpočtu došlo k úspoře 446 tis. Kč, přičemž rozpočet byl čerpán na 67,6 % plánované hodnoty.
- byl potvrzen trend razantního snižování nákladovosti na 1 podnět (oproti roku 2007 o 56 %)
- podařilo se pokračovat v nastoleném konstruktivním komunikačním vztahu s účastníky řízení, ve snaze o smířčí a rychlé řešení sporů. Rok 2009 byl zlomový v tom, že téměř 90 % sporů, v nichž byl navrhovatel dle názoru finančního arbitra v právu, bylo vyřešeno smírem s náhradou vzniklé škody a bez nutnosti autoritativně udělovat sankce instituci
- i v roce 2009 jsme cílili snahu na zviditelnění institutu finančního arbitra, bylo realizováno více než 160 rozhovorů, článků, interview, televizních vystoupení, prezentací, konferenčních vystoupení
- podařilo se realizovat prestižní mezinárodní zasedání celoevropské sítě finančních arbitrů a ombudsmanů FIN-NET (Cross-border Out-of-Court Complaints Network for Financial Services) v Praze, stejně tak byla úspěšná mezinárodní konference, organizovaná společně s Bankovním institutem vysoká škola, a.s., na téma „ÚLOHA A POSTAVENÍ FIN-NET NA FINANČNÍCH TRŽÍCH“.

Závěrečné slovo:

Jsem potěšen tím, že našich služeb využívá více a více spotřebitelů. Naším prvotním cílem je být spravedlivou a nezávislou třetí stranou, která napomůže vyřešit stranám jejich spor. Nepostradatelným prvkem i nadále zůstává komunikace. Je velmi povzbuzující, ale i velmi zavazující, že se nám daří řešit spory v drtivé míře smírnou cestou a ve velmi krátké době. Tento výsledek napomáhá naší snaze stát se platným a respektovaným článkem finančního trhu a systému ochrany spotřebitele v České republice. Rok 2009 byl významný i tím, že vstoupil v účinnost nový zákon o platebním styku, který dosavadní status quo hodně „rozčeřil“. Teprve až v letech následujících uvidíme, jaké ovoce z této změny budeme sklízet.

Závěrem bych chtěl poděkovat všem partnerům a institucím, s nimiž spolupracujeme, především pak České národní bance, která ze zákona hradí náklady na zajištění výkonu činnosti finančního arbitra. Doufám rovněž, že je recipročně oceněna i naše snaha o hospodárnost při čerpání rozpočtovaných nákladových položek.

Dr. Ing. František Klufa



EUROPEAN COMMISSION

Internal Market and Services DG

FINANCIAL INSTITUTIONS

Retail issues, consumer policy and payment systems

Brussels **29 OCT. 2009** 288817
MARKT/H-3/JS ARES 331572

Mr. František Klufa
Czech Financial Arbitrator
Washingtonova 25
110 00 Praha 1
Czech Republic

Subject: FIN-NET meeting in Prague

Dear Mr. František,

We had an excellent FIN-NET meeting on 21 October 2009 in Prague. I would like to thank you for the great organisation of this event. It is never an easy task to ensure that a full-day meeting runs smoothly but you did it exceptionally well. Please also transmit our thanks to all your colleagues who helped us during the day. We very much enjoyed our time in Prague.

Yours sincerely,

Jean-Yves MUYLLE
Head of Unit

Commission européenne, B-1049 Bruxelles / Europese Commissie, B-1049 Brussel - Belgium. Telephone: (32-2) 299 11 11.
Office: SPA2 04/72. Telephone: direct line (32-2) 2967537.

http://ec.europa.eu/internal_market/
E-mail: Jean-Yves.Muylle@ec.europa.eu
J:\retail\FINNET\meetings\2009\2009_10_21\Thank you letter.doc

