



FA

FINANČNÍ ARBITR
ČESKÉ REPUBLIKY

Výroční zpráva

2008



Úvodní slovo	4
1. Úvod	5
2. Zabezpečení výkonu činnosti finančního arbitra	6
3. Všeobecné informace o řešených případech	8
3.1. Celkový počet podnětů	8
3.2. Počet řešených sporů	9
3.3. Informace o projednávaných sporech	10
3.4. Výše požadavků u řešených sporů	10
3.5. Průměrná doba řízení	11
3.6. Přehled účastníků sporů – instituce	11
3.7. Přehled vydaných nálezů a usnesení	12
3.8. Přehled vedených soudních sporů v roce 2008	12
4. Náklady na zajištění výkonu činnosti finančního arbitra	13
5. Příjmy z výkonu činnosti finančního arbitra	15
6. Mediální činnost, propagace, spolupráce, ostatní aktivity	16
6.1. Mediální činnost	16
6.2. Konference a vystoupení v roce 2008	16
6.3. Spolupráce s organizacemi a institucemi	17
6.4. Nové webové stránky, nové logo finančního arbitra	17
6.5. Ostatní aktivity finančního arbitra a jeho zástupce	18
7. Mezinárodní spolupráce	19
8. Informace o vybraných projednávaných sporech	20
8.1. Případ č. 1 – tuzemský převod – návrh zamítnut	20
8.2. Případ č. 2 – tuzemský převod – řízení zastaveno pro bezdůvodnost – smírné řešení sporu	20
8.3. Případ č. 3 – přeshraniční převod – návrh zamítnut	20
8.4. Případ č. 4 – přeshraniční převod realizovaný institucí, která provádí převody na základě devizové licence – návrh zamítnut	21
8.5. Případ č. 5 – užití platební karty u obchodníka v tuzemsku – řízení zastaveno pro bezdůvodnost – smírné řešení sporu	22
8.6. Případ č. 6 – užití platební karty u obchodníka (autopůjčovna) – návrh odsuzující	23
8.7. Příklad č. 7 – užití platební karty v bankomatu v zahraničí (phishing) – návrh zamítnut	24
9. Závěr	26

ÚVODNÍ SLOVO FINANČNÍHO ARBITRA ČESKÉ REPUBLIKY

V minulé výroční zprávě jsem ve svém úvodním slově psal o genezi vzniku a následného vývoje nezávislého orgánu pro rozhodování sporů v oblasti platebního styku mimosoudní cestou – institutu finančního arbitra České republiky. Zároveň jsem vyslovil i 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.

V uplynulém roce, který měl ve svém označení číselně mysticky významnou osmičku, lze hodnotit i z hlediska činnosti a působení institutu finančního arbitra České republiky jako významný. Významný proto, že jsme zaznamenali razantní nárůst podnětů oproti roku předchozímu. Jsem nesmírně rád, že tento nárůst nebyl zapříčiněn počatou a probíhající finanční krizí, se všemi svými konkrétními dopady, ale zjevně z titulu toho, že se zvýšilo povědomí o naší existenci a působnosti. I nadále toto bude patřit k našim hlavním cílům, zasadit se o zviditelnění našeho institutu. Velmi důležité, a to především pro další období výkonu činnosti finančního arbitra, se mi jeví i znatelný posun v systému řešení vlastních sporů. Podařilo se nám nastolit konstruktivní komunikační vztah s účastníky sporů, a to jak s navrhovateli tak i s institucemi, ve snaze prosazovat smířčí a rychlé řešení sporů. Tento způsob by měl být primárním cílem rozhodování. Již v polovině 2. století př. n. l., za doby římské republiky a následně i císařství, bylo pro činnost právníků charakteristické *AGERE – CAVERE – RESPONDERE*. *AGERE* – žalovat, jednat – udílení právních rad zejména ohledně formální stránky vedení soudního procesu; *CAVERE* – vyvarovat se – jak předcházet konfliktům a kolizím, pokyny pro mimosoudní jednání; *RESPONDERE* – odpovídat – veřejné právní poradenství. Právě ono *CAVERE* se snažím do rozhodování sporů před finančním arbitrem prosadit. Takovéto smířčí způsoby řešení sporů jsou dominantní i u současných obdobných zahraničních institucí zřízených za účelem mimosoudního řešení sporů. Jako efektivní i oboustranně účinné se nám toto ukázalo i v mnohých případech námi řešených v uplynulém roce 2008. Využili jsme za tímto účelem v některých případech princip tzv. mediace vedoucí k smírnému vyřešení sporu. Mediace, neboli zprostředkování, je aktivita, při které třetí neutrální strana sporu (v tomto případě finanční arbitr), napomáhá k dosažení dohody s konkrétními účinky ve věci společného zájmu. Potěšující je i to, že tento princip počínají sdílet i instituce a dochází tak k odklonu od následných soudních přezkumů rozhodnutí finančního arbitra. Věřím, že se nám tento trend podaří zachovat a tento princip se stane nedílnou a prospěšnou procesní součástí výkonu činnosti finančního arbitra.

Významně se rovněž posunuly diskuze směrem k posílení působnosti finančního arbitra. Tento cíl se jeví i nadále jako velmi potřebný a vyžadovaný nejen samotnými spotřebiteli, ale například i orgány Evropské komise. Extenze kompetencí je odvislá od potřebné realizace všech legislativních kroků; vlastní iniciace řešení této problematiky orgánem, který má zákonné právo navrhnout legislativní změny, kterým je v tomto případě Ministerstvo financí České republiky; vyhlášení a vyhodnocení veřejné diskuze k danému tématu; vyhotovení potřebných dopadových studií navržených řešení; až po předložení návrhu řešení a výběr toho, který bude předložen zákonodárcům k jejich schválení. Z tohoto procesu se nám podařilo absolvovat drtivou část a možná účinnost posílení kompetencí arbitra je realizovatelná částečně již v tomto roce, další obsáhlejší pak v roce následujícím. Jsem velmi rád, že se nám toto podařilo již v prvním roce mého funkčního období a věřím, že se nám všechny další potřebné kroky podaří realizovat s úspěšným koncem. Poté budeme opět blíže naší vizi, aby se finanční arbitr se svým týmem stal skutečným ochráncem finančních práv spotřebitelů v České republice.

Dr. Ing. František Klufa
Finanční arbitr České republiky

1. ÚVOD

Zpráva o činnosti Finančního arbitra České republiky (dále také „arbitr“) pro Poslaneckou sněmovnu Parlamentu České republiky za rok 2008 byla zpracována a předložena v souladu s ustanovením § 5 odst. 3 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 je finanční arbitr České republiky příslušný k rozhodování sporů:

- a) mezi osobami, které provádějí převody peněžních prostředků (dále jen „převádějí 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 stanovena hranice vztahuje ke dni účinnosti příkazu k převodu,

- b) mezi osobami, které vydávají elektronické platební prostředky (dále jen „vydavatel elektronických platebních prostředků“), a držiteli 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 smířícím orgánem rozhodujícím spory podle tohoto zákona.

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.

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

1) Zákon č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích 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 .

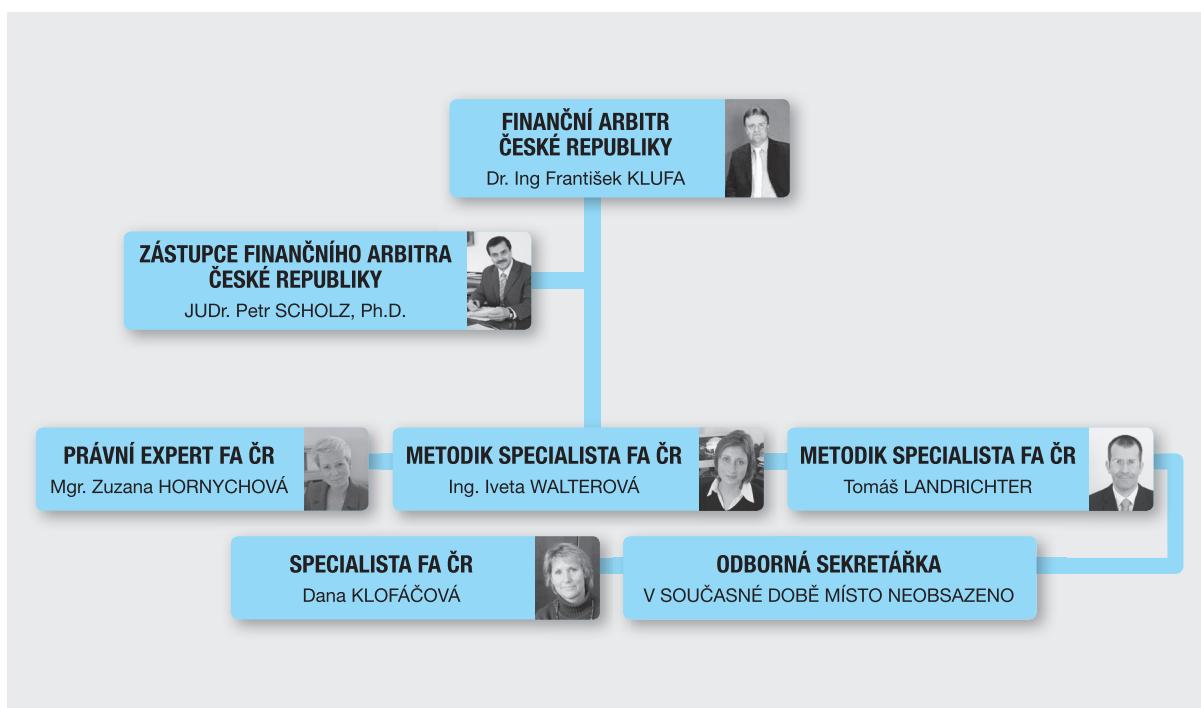
Zákon č. 97/1963 Sb., o mezinárodním právu soukromém a procesním, ve znění pozdějších předpisů.

2. ZABEZPEČENÍ VÝKONU ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA

Finančním arbitrem na období 2008 – 2012 byl zvolen Poslaneckou sněmovnou Parlamentu České republiky dne 25. října 2007 (Usnesení č. 452) Dr. Ing. František Klufa 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, Ph.D., jehož druhé funkční období 2008 – 2012 započalo dnem 6. března 2008.

V roce 2008 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 31.12.2008 byla následující:



Oproti roku 2007 byl celkový počet pracovníků kanceláře finančního arbitra snížen o 1 osobu. Pozice odborné sekretářky zůstala neobsazena a činnosti byly převedeny na ostatní pracovníky kanceláře. Tímto **došlo k úspoře v položce plánovaných personálních nákladů** – viz kapitola 3. Náklady na zajištění výkonu činnosti finančního arbitra.

V souladu s § 12 ZoFA pak finanční arbitř dále v průběhu roku využil svého oprávnění a pověřil k šetření v roce 2008 další fyzické osoby, které nebyly zaměstnanci ČNB. Jednalo se zejména o soudní znalce v oboru písmoznalectví a 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 dále pak o advokáta.

Sídlo finančního arbitra je: 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 byly poskytnuty i v případě kontaktování kanceláře finančního arbitra mimo tyto určené hodiny. 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.

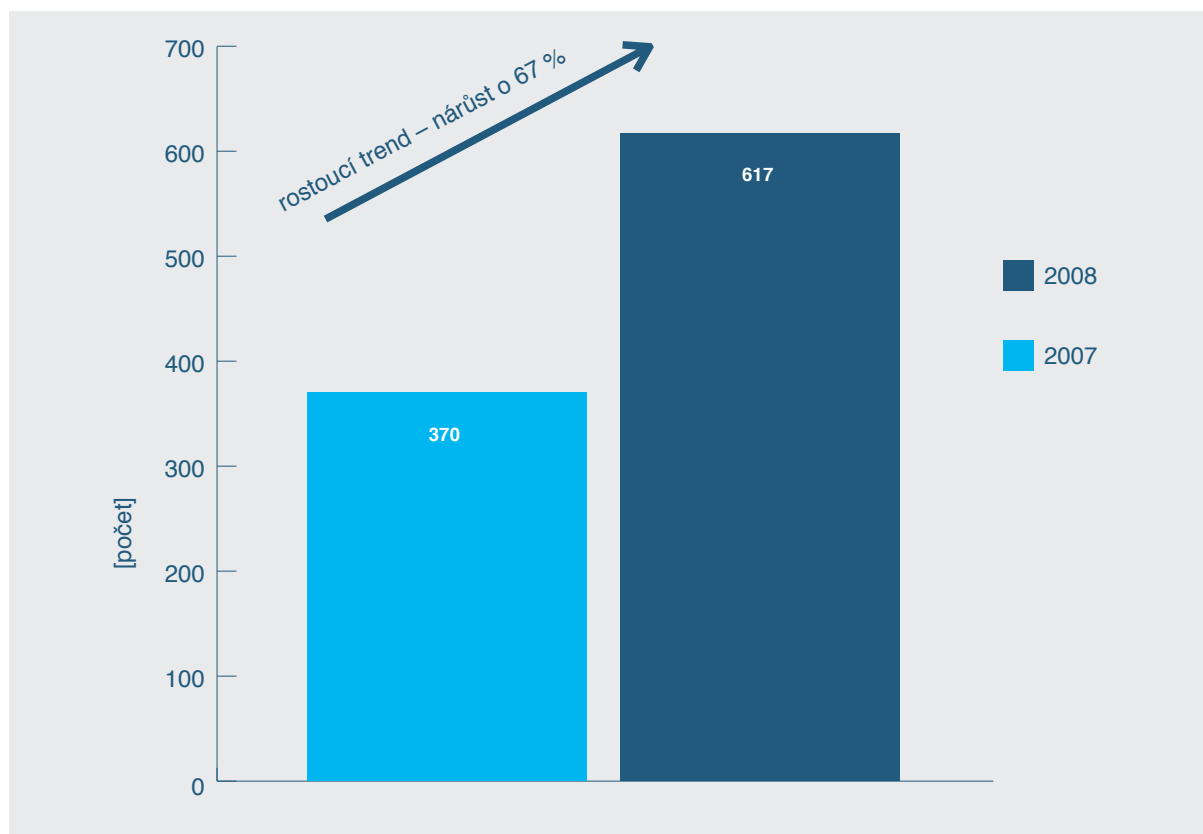
3. VŠEOBECNÉ INFORMACE O ŘEŠENÝCH PŘÍPADECH

3.1. Celkový počet podnětů

V roce 2008 obdržela kancelář finančního arbitra České republiky celkem **619 podnětů**.

Meziročně byl zaznamenán **67 % nárůst obdržených podnětů**, kdy za rok 2007 obdržela kancelář podnětů 370.

Graf 1: Počet obdržených podnětů



Podnětem je písemně, telefonicky, elektronicky nebo osobně doručená 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 úkon. Administrativně i organizačně je zabezpečena rozličná evidence podnětů a případů, kdy na základě doručeného návrhu bylo zahájeno řízení podle ZoFA.

Na finančního arbitra se také obraceli klienti s požadavky, které nejsou v souladu s platným ZoFA. Nicméně i těmto klientům se v rámci možností dostalo pomoci, ať formou rady nebo informace, případně nastíněním možnosti řešení.

Z celkového počtu **619 podnětů bylo 253 písemných podnětů, 238 telefonických podnětů, 117 podnětů prostřednictvím nových webových stránek** v sekci „Zeptejte se arbitra“ a dále pak bylo doručeno **11 podnětů osobně**.

Nově byl v roce 2008 zaveden elektronický systém evidence došlých podnětů. Tento systém kromě přehledné evidence došlých podnětů zabezpečuje statistické i grafické výstupy a reporty vztahující se k evidenci podnětů. Tento systém byl vytvořen vlastními silami a svépomocí, bez dodatečných investičních nákladů.

Tabulka 1: Nejčastější typy podnětů

Typ podnětu	počet podnětů	Typ podnětu	počet podnětů
Smluvní podmínky	53	Stavební spoření	23
Úvěry	47	Hypotéky	21
Úhrada tuzemsko	45	PK obchodník podpis tuzemsko	19
Poplatky	40	PK obchodník PIN tuzemsko	18
PK* ostatní	40	Úhrada zahraničí	16
Převod jiný	37	Nepřevod tuzemsko	14
Pojištění	35	PK obchodník PIN zahraničí	14
PK ATM tuzemsko	32	PK ATM zahraničí	9

* (PK = platební karta)

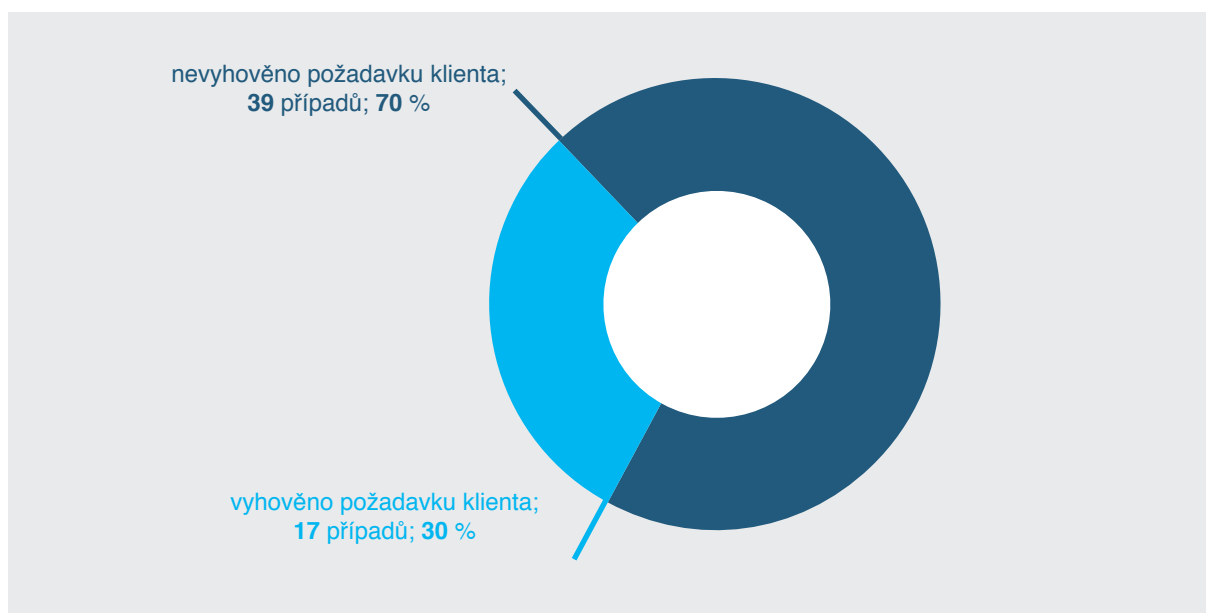
3.2. Počet řešených sporů

Z celkového počtu 619 podnětů bylo přijato **99 přijatých návrhů na zahájení řízení**. U tohoto počtu návrhů bylo zahájeno řízení podle ZoFA, kdy se postupuje přiměřeně podle správního řádu. Z celkového počtu 99 přijatých návrhů na zahájení řízení bylo **64 oprávněných a 35 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.

Z celkového počtu 64 oprávněných řešených sporů bylo ukončeno 56 případů. Z těchto 56 případů bylo v 17 sporech rozhodnuto **ve prospěch navrhovatele (30%)** a v 39 sporech **ve prospěch instituce (70%)**.

Graf 2: Oprávněné spory – vyřešeno ve prospěch navrhovatele/ve prospěch instituce



3.3. Informace o projednávaných sporech

Tabulka 2: Řešené spory podle typu

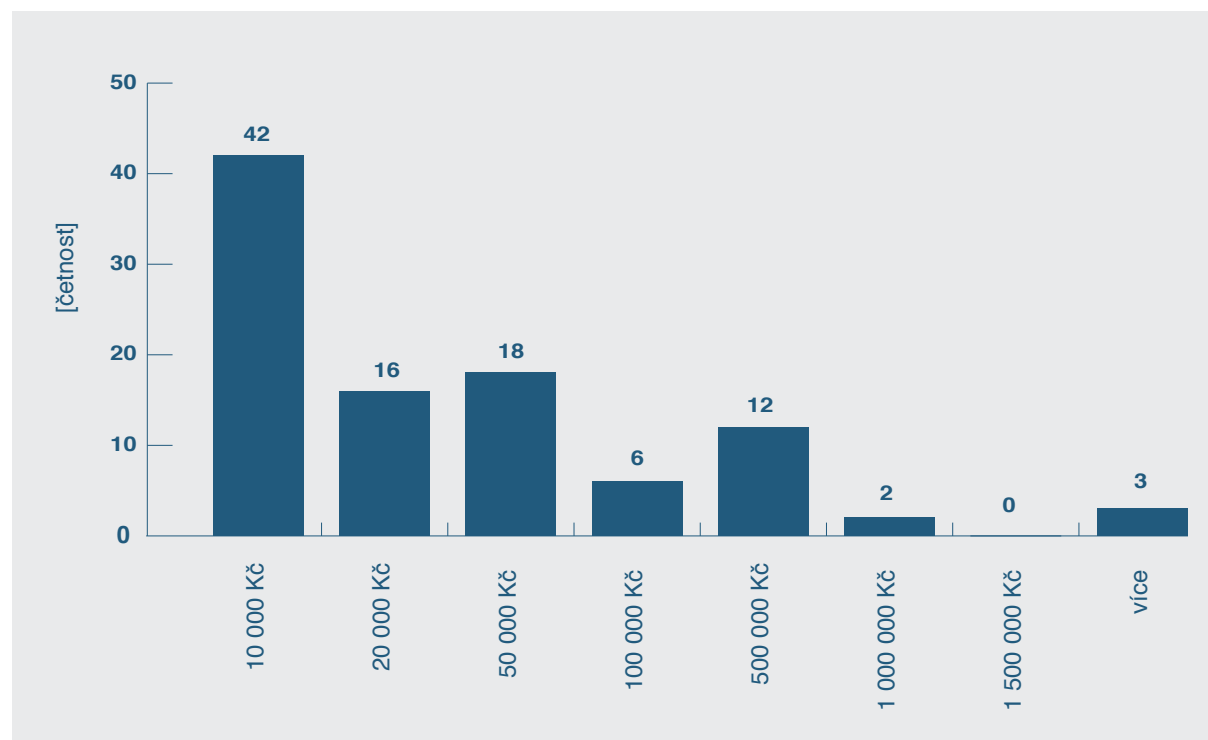
Typ sporu	počet sporů	Typ sporu	počet sporů
Úhrada tuzemsko	11	PK obchodník podpis tuzemsko	4
PK ATM tuzemsko	11	PK ostatní	2
PK obchodník PIN zahraničí	9	Pojištění	2
Převod jiný	8	PK obchodník podpis zahraničí	2
PK ATM zahraničí	8	Nepřevod zahraničí	2
Poplatky	7	Ostatní	1
Úvěry	6	Úhrada zahraničí	1
PK obchodník PIN tuzemsko	6	Exekuce	1
Nepřevod tuzemsko	6	PK internet	1
Stavební spoření	5	Nepřevod jiný	1
Smluvní podmínky	4	Ostatní elektronické bankovníctví	1

* (PK = platební karta)

3.4. Výše požadavků u řešených sporech

Celková výše požadavku, kterých se navrhovatelé ve svých 99 případech v roce 2008 domáhali byla **10 226 657,- Kč**. Průměrná výše požadavku v roce 2008 byla 103 300,- Kč.

Graf 3: Četnost výše požadavku



3.5. Průměrná doba řízení

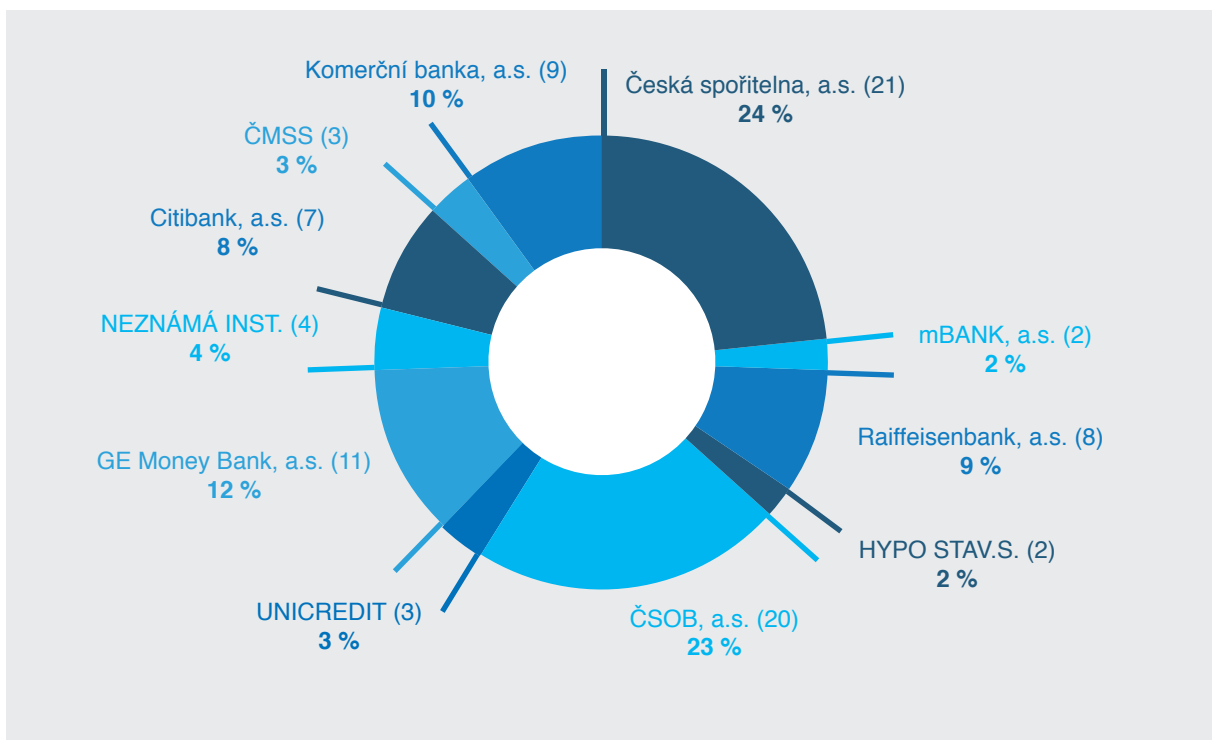
Průměrná doba řízení před finančním arbitrem byla **v roce 2008 62 dnů**. Jedná se o **významné zkrácení** této doby oproti roku 2007, kdy průměrná doba řízení byla 98 dnů.

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 zpětvzetí). V této lhůtě jsou rovněž zohledněny případné stavěcí lhůty a přerušení řízení.

3.6. Přehled účastníků sporů – instituce

V grafu je uveden přehled a počet řízení u jednotlivých institucí. Kromě institucí uvedených v tomto grafu byl dále podáno po jednom návrhu na zahájení řízení na Bawag Bank CZ, a.s., Cetelem ČR, a.s., Česká pojišťovna, a. s., eBanka, a.s., ING BANK N.V., Raiffeisen stavební spořitelna, a.s., SPORTTURIST – SPECIAL, spol. s r.o., Volksbank CZ, a.s. a Wüstenrot a.s..

Graf 4: Účastníci sporů – instituce



3.7. Přehled vydaných nálezů a usnesení

V roce 2008 bylo vydáno celkem **93 meritorních a procesních rozhodnutí**, z toho:

Graf 5: Počet vydaných meritorních a procesních rozhodnutí



3.8. Přehled vedených soudních sporů v roce 2008

V roce 2008 byly vedeny 4 soudní spory, kdy stranou žalovanou byl finanční arbitr, stranou žalující instituce. Tyto spory vznikly před rokem 2008. Ve všech těchto sporech se jednalo o žalobu na zrušení rozhodnutí finančního arbitra o udělení pokuty instituci za nesplnění povinnosti dle ZoFA platného do dubna 2006. Do této doby byla řízení v meritu věci a řízení o udělení pokuty za nesplnění povinnosti oddělená.

U vedených sporů došlo v roce 2008 k následujícím procesním a meritorním rozhodnutím příslušných soudů:

- 1 spor – rozhodnutí soudu o zrušení rozhodnutí správního orgánu a vrácení případu k opětovnému řízení dotčenému správnímu orgánu, správním orgánem podána kasační stížnost k Nejvyššímu správnímu soudu v Brně
- 1 spor – rozhodnutí soudu o zrušení rozhodnutí správního orgánu a vrácení případu k opětovnému řízení dotčenému správnímu orgánu, správním orgánem nebyla podána kasační stížnost k Nejvyššímu správnímu soudu v Brně
- 1 spor – rozhodnutí soudu o zrušení rozhodnutí správního orgánu a vrácení případu k opětovnému řízení dotčenému správnímu orgánu, správním orgánem nebude podána kasační stížnost k Nejvyššímu správnímu soudu v Brně
- 1 spor – zastaveno řízení z titulu zpětvzetí žaloby podané institucí – průlomové procesní rozhodnutí

4. NÁKLADY NA ZAJIŠTĚNÍ VÝKONU ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA

V průběhu roku 2008 bylo zásadní snahou finančního arbitra, kromě prvořadého zajištění jeho poslání, tj. mimo-soudního 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:

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

Finanční arbitr je správcem rozpočtovaných 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 2008 byly rozpočtovány celkové prostředky těchto kapitol ve výši 1,382 mil. Kč – viz tabulka níže.

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 správci**). Sledování čerpání výdajů v externí správě zajišťují externí správci 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.** Tento ukazatel však nelze položkově porovnávat s hodnotami plánu.

Náklady na zajištění výkonu činnosti finančního arbitra v roce 2008 činily 10,291 mil. Kč.

V rámci kapitol, kde může finanční arbitr přímo ovlivnit čerpání finančních prostředků z kapitol, pak náklady činily **1,032 mil. Kč.** V rámci těchto kapitol došlo, oproti plánovanému rozpočtu, **k úspoře 350 tis. Kč a rozpočet byl čerpán na 75 % plánované hodnoty.**

V rámci kapitol, které jsou v externí správě a finanční arbitr nemůže přímo ovlivnit čerpání finančních prostředků z kapitol, pak náklady činily 9,259 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 nečerpání veškerých orientačně plánovaných prostředků. **K největší úspoře došlo na položce mzdy včetně zákonného sociálního a zdravotního pojištění ve výši 417 tis. Kč.**

Za rok 2008 tak došlo k snížení nákladů na zajištění výkonu činnosti finančního arbitra **oproti roku 2007 o částku 1,462 mil. Kč**, kdy tyto náklady činily 11,753 mil. Kč.

5. PŘÍJMY Z VÝKONU ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA

Příjmy z výkonu činnosti finančního arbitra, které jsou stejně tak 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 2008 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 **480 000,- Kč**. Z toho 50 000,- Kč sankce institucím a 430 000,- Kč pokuty za nesplnění informační povinnosti. V roce 2007 byly celkem uděleny pokuty ve výši 215 555,- Kč.

Posláním finančního arbitra však není pokutovat banky a i v návrzích na budoucí úpravu preferujeme odejmutí této zákonné povinnosti.

6. MEDIÁLNÍ ČINNOST, PROPAGACE, SPOLUPRÁCE, OSTATNÍ AKTIVITY

K hlavním prioritám finančního arbitra patřila v roce 2008 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 zvýšená snaha o propagační články, o novinové články, vystupování i v ostatních médiích, prezentace na konferencích, zprovoznění nových webových stránek atd. Pouze v okamžiku, kdy o finančním arbitrovi spotřebitelé budou vědět, budou využívat jeho služeb.

V souladu s ustanovením § 5 odst. 3 zákona o FA předložil arbitr Poslanecké sněmovně Parlamentu České republiky zprávu o své činnosti za rok 2007 (sněmovní tisk č. 447). Mezi informační povinnost arbitra patří také uveřejnění výroční zprávy za rok 2007, 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/vyrocnizpravy.html>.

V roce 2008 bylo publikováno a zveřejněno více jak 130 rozhovorů, článků, interview, televizních vystoupení, prezentací, konferenčních vystoupení s cílem zviditelnit institut finančního arbitra – viz přehled na webové adrese: <http://www.financniarbitr.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.

6.1. Mediální činnost

Výčet médií, kde finanční arbitr nebo jeho zástupce v roce 2008 vystoupil nebo publikoval:

ČT1 – zpravodajství	Deník	www.idnes.cz
ČT2 – Černé ovce, Studio 6	Právo	www.penize.cz
ČT24 – Týden v ekonomice, Ekonomika	E15	elektronický newsletter Bankovníctví
Nova – Občanské judo	Ekonom	EURO – Online
Prima – zpravodajství	EURO	www.blisty.cz
Z1 – zpravodajství	FP – Finanční poradce	www.bankovnipoplatky.com
ČTK	Bankovníctví	www.bussinesInfo.cz
Český rozhlas – radiožurnál	Finanční magazín – FINMAG	www.financninoviny.cz
Rádio Praha	časopis SOS magazín	www.financnivzdelavani.cz
Český rozhlas – Regina	Květy	www.dumfinanci.cz
Hospodářské noviny	časopis „cardmag“	www.spotrebitele.info
MF DNES	OVJ Journal	www.konzument.cz
Lidové noviny	časopis Všudybyl	aj.

6.2. Konference a vystoupení v roce 2008

Výčet konferencí a vystoupení, kde finanční arbitr vystoupil.

- Workshop s novináři
- Tisková konference finančního arbitra 2008
- Konference - Cards2008 - Nový finanční arbitr sděluje své zkušenosti s dosavadními útoky na platební karty

- Vyhodnocení výsledků soutěže Zlatá koruna 2008 – prezentace finančního arbitra
- Konference – 3 dny pro banky – Role finančního arbitra – mezi bankou a klientem
- Seminář SČS – Projekt pro prevenci podvodů při bezhotovostních platbách
- Seminář Hospodářské komory ČR – Finanční arbitr jako součást systému ochrany spotřebitele v ČR
- Seminář AFIZ – Finanční arbitr jako součást systému ochrany spotřebitele v ČR, aj.

6.3. Spolupráce s organizacemi a institucemi

Výčet asociací, organizací, partnerských společností a dalších subjektů, kde finanční arbitr a jeho zástupce i opakovaně jednali se snahou propagovat institut finančního arbitra a navázat možnou spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele na českém trhu.

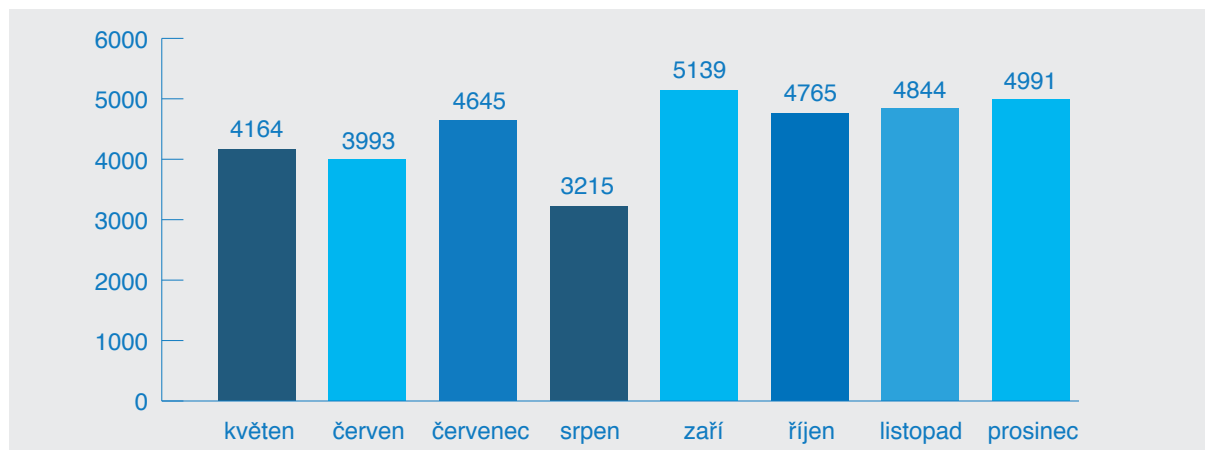
- Sdružení českých spotřebitelů
- Sdružení obrany spotřebitelů
- Ministerstvo financí České republiky
- Ministerstvo průmyslu a obchodu
- AFIZ
- Stálá bankovní komise při PS PČR
- Česká národní banka
- management bank v ČR
- Hospodářská komora
- Česká bankovní asociace
- Česká asociace pojišťoven
- Fond pojištění vkladů
- Zlatá koruna, aj.

6.4. Nové webové stránky, nové logo finančního arbitra

V dubnu 2008 byly **inovovány internetové stránky finančního arbitra** www.financniarbitr.cz. Tyto stránky se ukázaly jako velmi dobrý prezentační i komunikační kanál směrem ke spotřebitelům.

Tyto stránky jsou uživatelsky příjemnější, poskytují více informací, při potřebě klienta zaslat návrh na zahájení řízení ho navádějí a napomáhají tento návrh vyplnit a elektronicky poslat. Byla také zřízena sekce „Zeptejte se arbitra“, kterou je možné využít k možnosti ptát se finančního arbitra na vše z oblasti bankovníctví. Stránky obsahují dále sekci „Co mám udělat když ... a jak to probíhá?“, kde uživatelé naleznou rady jak postupovat v okamžiku, kdy dojde např. k zneužití jejich platební karty nebo internetového bankovníctví, když zjistí neoprávněné obraty na svém účtu a neuspějí s reklamací u svého bankovního domu. Stránky rovněž obsahují povinně zveřejňované informace, jako jsou výroční zprávy, seznam převádějících institucí a vydavatelů elektronických platebních prostředků, 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 webových stránkách je rovněž i **nové logo finančního arbitra**.

Graf 6: Počet zhlédnutí internetových stránek finančního arbitra za měsíc květen až prosinec 2008



Z České republiky jsme registrovali 60 % přístupů na webové stránky finančního arbitra. Ze zemí EU bylo registrováno 27 % přístupů, z USA 7 % a 6 % připadalo na ostatní státy.

Obrázek 1: Nové logo finančního arbitra České republiky



6.5. 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
- předseda Finanční akademie v hodnocení nejlepších finančních produktů Zlatá koruna odbornou skupinou akademiků
- stálý host Stálé komise pro bankovní zřízení 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 pilotního projektu „Podpora finanční gramotnosti (strategie finančního vzdělávání) pod záštitou AFIZ
- odborný partner projektu SČS „Projekt pro prevenci podvodů při bezhotovostních platbách“
- nezávislý expert projektu Hodnocení vládních opatření ovlivňující zdravotnictví (HEZR) při Českém zdravotnickém fóru, aj.

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

7 ■ 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 2008 **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 se **Finanční arbitr České republiky** stal **nově členem řídicího výboru sítě FIN-NET**. Dalšími členy tohoto výboru byli Evropskou komisí na nadcházející dva roky zvoleni zástupci obdobných institucí z Řecka, 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 pořádané Evropskou komisí.

V součinnosti s Českou národní bankou pak finanční **arbitr a jeho kancelář bude pořádat zasedání čelních představitelů sítě FIN-NET** (Cross-Border Out-of-Court Complaints Network for Financial Services) **v říjnu 2009 v Praze**.

Finanční arbitr se v roce 2008 stal **nově 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.

8 ■ INFORMACE O VYBRANÝCH PROJEDNÁVANÝCH SPORECH

V souladu s § 5 odst. 3 ZoFA uvádí arbitr některé spory, které v roce 2008 řešil:

Případ č. 1 – tuzemský převod – návrh zamítnut

Navrhovatel se domáhal proti instituci vrácení odčerpaných peněžních prostředků ve výši 35 000 Kč a 9 000 Kč z jeho účtu. Svůj návrh odůvodnil tím, že v pobočce instituce byly provedeny bez jeho vědomí následující výběry hotovosti – 16 000 Kč, 35 000 Kč a 9 000 Kč. Reklamace navrhovatele výše uvedených výběrů byla institucí zamítnuta.

Instituce ve svém vyjádření uvedla, že mezi ní a navrhovatelem byla uzavřena Smlouva o běžném účtu, na základě níž instituce vedla navrhovateli účet. Navrhovatel se obrátil na instituci s tím, že z jeho účtu byly provedeny výběry ve výši 16 000 Kč, 35 000 Kč a 9 000 Kč, které sám neprovedl a požádal instituci o prošetření. Instituce zamítla reklamaci navrhovatele vzhledem k tomu, že výběrové doklady z jeho účtu jsou podepsány v souladu s podpisovým vzorem navrhovatele. Navrhovatel se tedy obrátil na Policii ČR, která věc odložila s tím, že nejde o podezření z trestného činu. Dále z vyjádření instituce vyplynulo, že i přes výše uvedené se navrhovatel obrátil na instituci se žádostí o opětovné prošetření jeho výběrů z účtu, ale ani toto nové šetření však nepotvrdilo jinou skutečnost, než že předmětné výběrové doklady byly podepsány v souladu s podpisovým vzorem navrhovatele.

V průběhu důkazního řízení finanční arbitr zjistil, že policie během svého šetření přibrala soudního znalce z oboru písmoznalectví, který vyhotovil znalecký posudek. Závěr znaleckého posudku zní, že tři sporné podpisy na třech pokladních dokladech instituce jsou pravými vlastnoručními podpisy navrhovatele.

Na základě provedeného dokazování dospěl finanční arbitr k závěru, že instituce neporušila ustanovení zákona o platebním styku a proto rozhodl tak, že návrh navrhovatele zamítl.

Případ č. 2 – tuzemský převod – řízení zastaveno pro bezdůvodnost – smírné řešení sporu

Navrhovatelka podala návrh na zahájení řízení, ve kterém poukázala na pochybení instituce při provádění převodu. Navrhovatelka uvedla, že jí instituce neoprávněně odčerpala peněžní prostředky z jejího účtu a způsobila jí tím škodu ve výši 500.000 Kč. K tomuto mělo dojít tak, že pracovník instituce při podpisu platebního příkazu předložil navrhovatelce formulář bez vyplněného čísla účtu, který navrhovatelka v dobré víře podepsala. Následně měl pracovník instituce vyplnit do kolonky čísla účtu příjemce číslo svého vlastního účtu, na který pak finanční prostředky převedl. Finanční arbitr provedl jednotlivě předvolání všech tří subjektů: navrhovatelky, (již bývalého) pracovníka instituce i zástupce instituce. Šetřením bylo zjištěno, že pracovník instituce s navrhovatelkou uzavřel osobní dohodu, týkající se finanční investice. Tato aktivita byla jeho soukromá činnost a instituce o tomto nevěděla. Naopak navrhovatelka si byla vědoma skutečnosti, že tato osobní dohoda není finančním produktem instituce. Na základě provedeného dokazování a šetření dospěl finanční arbitr k závěru, že se instituce nedopustila pochybení. Po objasnění zásadních skutečností navrhovatelka podepsala s bývalým pracovníkem instituce dohodu o uznání dluhu a svůj návrh na zahájení řízení vzala zpět, jelikož se stal bezdůvodným. Finanční arbitr poté řízení zastavil. Spor byl v tomto případě vyřešen smírní cestou.

Případ č. 3 – přeshraniční převod – návrh zamítnut

Finanční arbitr řešil případ převodu finančních prostředků ze Spojeného království Velké Británie a Severního Irsku (dále jen „UK“) ve výši 14.596,32 GBP. Navrhovatel se domáhal vůči instituci vrácení náhrady škody, která mu vznikla tím, že dne 25.10. 2006 byla na jeho účet připsána částka 14.026,84 GBP, nikoliv v příkazu k převodu zadaných 14.596,32 GBP a tím mu vznikla škoda ve výši 569,48 GBP.

Finanční arbitr si vyžádal k návrhu vyjádření instituce. V dalším řízení si vyžádal od instituce Obchodní podmínky, ve znění platném ke dni provedení sporné transakce, a dále kopii příkazu odesílatele. Instituce poskytla arbitrovi opis elektronické zprávy Swiftu a clearingové zprávy o převodu mezi korespondenční tuzemskou bankou a institucí. Z předložených a vyžádaných důkazů finanční arbitr zjistil, že dne 19.9.2006 uzavřel navrhovatel s institucí Smlouvu o bankovních produktech a službách. Na základě této smlouvy mu byl založen běžný účet v měně GBP. Dne 20.10.2006 byla z účtu plátce vedeného v zahraničí zaslána na účet navrhovatele částka

14.596,32 GBP. Jako měna převodu byla uvedena CZK. Odesílající banka převedla částku 14.596,32 GBP na Kč kurzem 1 GBP/41,4061 Kč, což činilo 604.376,69 Kč. Jako typ poplatku za provedenou transakci zadal plátec „BEN“. Dispozice „BEN“ znamená, že veškeré poplatky jdou k tíži příjemce platby, a tudíž si banka odesílatele strhla z částky 604.376,69 Kč poplatek ve výši 1.161,16 Kč a odeslala dne 24.10. 2006 na účet navrhovatele prostřednictvím tuzemské korespondenční banky 603.215,53 Kč. Tuzemská korespondenční banka si strhla na základě typu poplatku „BEN“ za provedení transakce poplatek ve výši 300,- Kč. Po odečtení uvedených poplatků bylo na účet navrhovatele, vedeného institucí v GBP, převedeno 602.915,53 Kč. Tuto sumu převedla instituce aktuálním kursem deviza prodej, který v tu dobu činil 1GBP/42,983 Kč, a dne 25.10. 2006 připsala na účet navrhovatele částku ve výši 14.026,84 GBP.

Podle Všeobecných obchodních podmínek instituce, ze dne 1.11. 1999, ve znění, platném od 1.7. 2006 (dále jen „VOP“), čl. 138a, je-li na příkaze u úhrady ze zahraničí uvedeno „BEN“, tedy „veškeré výlohy k tíži příjemce“, obdrží klient instituce částku úhrady sníženou o poplatky instituce a poplatky zahraničních bank. Čl. 124. VOP pak stanoví, ohledně plateb přijatých v jiné měně než měně účtu, že prostředky, přijaté ve prospěch účtu klienta v jiné měně, než ve které je veden tento účet, připíše instituce na účet ve směnném kursu vyhlášeném institucí pro den, v němž instituce obdrží od banky plátců příslušné prostředky a dokumentaci nezbytnou pro zaúčtování, pokud nebyl mezi institucí a klientem sjednán individuální směnný kurs.

Finanční arbitr vyhodnotil důkazy podle své úvahy, každý důkaz jednotlivě a všechny důkazy v jejich vzájemné souvislosti. Při této činnosti se finanční arbitr řídil zásadou volného hodnocení důkazů. Na tomto základě dospěl k závěru, že na straně instituce nedošlo k porušení právní povinnosti vyplývající ze smluvního vztahu uzavřeného s navrhovatelem a návrh navrhovatele je neoprávněný. Z tohoto důvodu návrh navrhovatele zamítl.

Případ č. 4 – přeshraniční převod realizovaný institucí, která provádí převody na základě devizové licence – návrh zamítnut

Navrhovatelka se domáhala proti instituci AA vrácení částky převodu a částky poplatku v celkové výši 135 300 Kč. Svůj návrh odůvodnila tím, že dne 5.5.2008 složila v pobočce společnosti CC, která zastupuje společnost BB, částku 130 000 Kč a poplatek ve výši 5 300 Kč. Tyto peníze si měl vybrat v Londýně otec navrhovatelky pan XY. Pracovnice společnosti CC kontaktovala telefonicky kancelář instituce AA, od které přišlo potvrzení o přijetí částky převodu faxem, a to včetně kontrolního čísla peněžního převodu. Následně navrhovatelka u společnosti BB zjistila, že částka převodu byla dne 7.5.2008 vybrána s údajně platnými doklady. Dne 9.5.2008 navštívila navrhovatelka společnost CC, kde po delším jednání obdržela reklamační formulář. Navrhovatelka rovněž celou situaci nahlásila společně s otcem na Policii ČR. Dne 12.5.2008 podala navrhovatelka osobně žádost o vrácení finanční částky v provozovně instituce AA, kde na její dotaz, na jaký doklad totožnosti byla částka vybrána, jí jednatel instituce AA sdělil, že se jedná o tajné údaje instituce, které jí nemůže sdělit; pouze na vyžádání policií. Z obavy o další event. zneužití dokladů totožnosti si navrhovatelka společně s otcem zažádala o výměnu občanských průkazů. Reklamační návrh navrhovatelky byla zamítnuta.

Instituce AA ve svém vyjádření uvedla, že vlastní obstarání záležitosti, tj. uzavření smlouvy s navrhovatelkou, provedla jménem instituce AA společnost CC, a to na základě mandátní smlouvy, na jejímž základě mandatář poskytoval předmětné služby. Dále instituce uvedla, že předmětnou peněžní službu s působností na celém území ČR provádí jako zástupce společnosti BB, která takové služby poskytuje v celosvětovém měřítku prostřednictvím svých zástupců. Instituce AA zajišťuje převod příslušné peněžité částky na území jiného státu, avšak vlastní výplatu převáděné částky již neprovádí a za její výplatu tak neodpovídá, jelikož výplatu provádí zástupce BB na území státu, do kterého příslušná peněžité částka na základě pokynů objednatele směřuje. Příslušná částka měla být v pobočce BB v Londýně vyplacena osobě, která průkazem své totožnosti prokáže, že se jmenuje XY, a která na místě provedení výplaty sdělí kontrolní číslo peněžního převodu. Jak dokazuje doklad vystavený na místě výplaty příslušné částky, označený „To Receive Money“, příjemce se prokázal dokladem totožnosti, který zněl na jméno XY, a dále příjemce znal úplné jméno odesílatele, zemi odeslání, částku, která byla odeslána, resp. která měla být vyplacena, a příslušné kontrolní číslo, které je rovněž v tomto dokladu výslovně uvedeno. V daném případě tak byly splněny podmínky pro vyplacení příslušné částky příjemci.

V průběhu důkazního řízení finanční arbitř zjistil, že částka převodu byla vybrána v pobočce BB v Londýně na základě občanského průkazu, který je dle sdělení Policie ČR platný, náleží mladé ženě z Moravy a obsahuje jiné dny vystavení a platnosti občanského průkazu a rovněž jiné datum narození majitele OP.

Dále bylo v průběhu důkazního řízení zjištěno, že se instituce AA při provádění převodů řídí platnými Obchodními podmínkami vydanými společností AA pro provozování služeb převodu peněz BB (dále jen „podmínky“). V těchto podmínkách je stanoven postup instituce v bodu 2. při odesílání peněžního převodu a v bodu 3. při výplatě peněžního převodu. Dle bodu 3. podmínek postupuje obdobně i výplatní místo v zahraničí při výplatě peněžního převodu.

Podle bodu 3 písm. a) podmínek je klient při výplatě peněžního převodu povinen vyplnit příslušný formulář pro výplatu peněz, když do formuláře uvede své jméno a příjmení jako příjemce platby, adresu pobytu příjemce, jméno a příjmení odesílatele platby, město pobytu odesílatele, částku, která byla odeslána (ve měně odeslání nebo měně výplaty), město a stát odkud byly peníze odeslány, aktuální datum a formulář podepíše; nepovinnými údaji jsou plná adresa pobytu odesílatele, telefonické kontakty na odesílatele nebo příjemce platby, kontrolní číslo peněžního převodu.

Podle bodu 3 písm. b) podmínek klient předloží platný doklad totožnosti, z něhož je možné ověřit jméno a příjmení příjemce, podobu osoby, pobyt, datum a místo narození nebo rodné číslo. Dále podle bodu 3 písm. c) podmínek v případě, kdy údaje – jméno a příjmení příjemce platby, jméno a příjmení odesílatele, země odeslání, částka která byla odeslána – vyplněné do formuláře nesouhlasí s údaji v systému BB, instituce výplatu převodu zamítne. A dle písm. d) téhož bodu podmínek se výplata převodu zamítne také v případě, kdy údaje vyplněné ve formuláři nesouhlasí s údaji uvedenými v předloženém dokladu totožnosti, nebo pokud existují pochybnosti o platnosti dokladu totožnosti.

Podle bodu 10 podmínek druhé věty instituce AA odpovídá klientovi za škodu, kterou mu způsobí při poskytování služeb BB porušením povinností, které pro něj vyplývají z obecně závazných předpisů, nebo z příslušného smluvního vztahu.

Finanční arbitř konstatoval, že ačkoli částka převodu ve výši 130 000 Kč byla vyplacena v pobočce BB v Londýně třetí osobě, a to zřejmě na základě padělaného průkazu totožnosti, nebylo prokázáno, že by instituce AA při zpracování peněžního převodu porušila své obchodní podmínky, resp. smlouvu o zaslání peněz.

Na základě provedeného dokazování dospěl finanční arbitř k závěru, že instituce AA neporušila ustanovení zákona o platebním styku, a proto rozhodl tak, že návrh navrhovatelky zamítl.

Současně se však finanční arbitř domnívá, že bezpečnost tohoto systému přeshraničních převodů realizovaný zmíněnou institucí, která provádí převody na základě devizové licence, je nedostatečná, a proto o této skutečnosti, ve smyslu § 21 odst. 2 ZoFA, informoval orgán vykonávající dohled nad institucí, v tomto případě Českou národní banku.

Případ č. 5 – užití platební karty u obchodníka v tuzemsku - řízení zastaveno pro bezdůvodnost – smírné řešení sporu

Navrhovatelka se domáhala vrácení finančních prostředků, které jí byly odčerpány transakcemi kradenou platební kartou. Výše škody činila 50.000 Kč. U tohoto případu je nutné doplnit skutečnost, že tento případ začal řešit předchozí finanční arbitř. V průběhu řízení finanční arbitř zjistil, že došlo k pochybení na straně instituce tím, že obchodníci neprováděli správnou kontrolu podpisového vzoru a transakce kradenou platební kartou realizovali. Soudní znalec v oboru písmoznalectví potvrdil, že na účtenkách jsou podpisy, které nejsou podpisem navrhovatelky. Jak bylo uvedeno výše, tento případ původně začal řešit předchozí finanční arbitř, který následně vydal nález, odsuzující instituci k úhradě částky, včetně ušlého úroku, ve prospěch navrhovatelky. Dále instituci uložil zaplatit pokutu ve výši 10.000 Kč. Instituce podala námitky. Ty již řešil nový finanční arbitř. Ten dále zjistil, že jisté pochybení vzniklo i na straně navrhovatelky, která platební kartu nezablokovala včas a po jistou dobu vůbec netušila,

že platební kartu nemá ve svém držení. V tomto případě se následně finanční arbitr rozhodl realizovat mediaci a vyzval k jednání obě zúčastněné strany. Výsledkem mediace bylo dosažení smíru, kdy se na vzniklé škodě podílely obě strany. Instituce následně sdělila finančnímu arbitrovi, že uzavřela s navrhovatelkou Dohodu o narovnání. Navrhovatelka na základě této dohody vzala svůj návrh na řízení před finančním arbitrem zpět. Finanční arbitr tak mohl původní rozhodnutí předchozího finančního arbitra zrušit včetně udělené pokuty a novým rozhodnutím řízení následně zastavil. Spor byl v tomto případě vyřešen smířící cestou.

Případ č. 6 – užití platební karty u obchodníka (autopůjčovna) – návrh odsuzující

Navrhovatel AA se domáhal proti instituci ZZ vrácení finančních prostředků ve výši 50 000 Kč z toho důvodu, že finanční prostředky byly odčerpány z jeho účtu majitele CC provedením neautorizované platby navrhovatelovou platební kartou. Navrhovatel odůvodnil svůj návrh tím, že dne 18.4.2008 si od společnosti CAR zapůjčil k cestě do zahraničí osobní vůz BMW X3. Dne 19.4.2008, tj. druhý den po zapůjčení vozu, kontrolou účtu majitele CC navrhovatel AA zjistil, že mu byla institucí neoprávněně odúčtována částka 50 000 Kč, neboť k ní nedal souhlas a nebyl společností CAR předem upozorněn na odúčtování těchto finančních prostředků. Transakce byla navíc provedena v době, kdy byl navrhovatel na dovolené v zahraničí. Navrhovateli bylo společností CAR následně sděleno, že odúčtovaná částka 50 000 Kč byla pokutou za to, že nedodržel smluvní podmínky. Spornou transakci navrhovatel u instituce řádně reklamoval, avšak reklamace nebyla ze strany instituce uznána jako oprávněná. Ve svém vyjádření instituce ZZ sdělila, že obchodní místo nemá s institucí ZZ uzavřenu smlouvu o akceptaci platebních karet, proto uplatnila instituce reklamační řízení vůči smluvní bance MM. Z dodaných dokladů a dle vyjádření obchodníka vyplynulo, že ze strany navrhovatele došlo k porušení podmínek týkajících se volby tranzitních zemí v průběhu jeho dovolené. Ze strany obchodníka byly předloženy všechny potřebné doklady k provedení transakce, která byla učiněna v souladu s podmínkami společnosti CAR, ve kterých je mj. uvedeno, že: „užívá-li nájemce vozidlo v rozporu se sjednanými podmínkami nebo způsobem, který způsobuje pronajímateli škodu, nebo nemá řádně prodlouženou smlouvu dle čl.1, nebo vyjel neoprávněně s vozidlem do zahraničí, má pronajímatel právo nájemní smlouvu vypovědět s okamžitou platností. Pronajímatel může smlouvu vypovědět rovněž např. v případě, že nájemce neplatí nájemné v dohodnutých částkách a termínech. V těchto případech si může pronajímatel účtovat poplatky až do výše 50 000 Kč, které mu vznikly např. na základě vyhledání a zabavení vozidla. Nájemce svým podpisem stvrzuje, že si je možností této pokuty vědom a takto s ní souhlasí.“

Finanční arbitr během důkazního řízení zjistil, že reklamovaná transakce ve výši 50 000 Kč byla provedena bez autorizace navrhovatele. Důvodem odúčtování pokuty v uvedené výši bylo dle předložených dokumentů nedodržení smluvních podmínek z důvodu cestování navrhovatele přes jiné tranzitní státy, než akceptoval obchodník. Ve smlouvě, kterou navrhovatel s obchodníkem uzavřel, nejsou tranzitní země uvedeny; je zde pouze uvedeno, že vůz lze používat na území České republiky, Itálie a Španělska. Ve smluvních podmínkách, které jsou součástí smlouvy o zapůjčení vozu a na něž se jak obchodník, tak i instituce ve svém vyjádření odvolává, není uvedeno, jaké tranzitní země je navrhovatel povinen pro svoji cestu použít. Dle finančního arbitra nelze aplikovat porušení smluvních podmínek na tento případ, neboť ze strany navrhovatele k porušení podmínek nedošlo. Obchodník měl dle uvedených podmínek právo na vypovězení smlouvy s navrhovatelem, tuto možnost však nevyužil a rovněž ani žádným způsobem nevysvětlil, proč navrhovateli udělil pokutu v maximální možné výši.

Finanční arbitr se rovněž neztotožnil s vyjádřením, že dle dodané dokumentace a vysvětlení obchodníka došlo ze strany navrhovatele k porušení podmínek týkajících se tranzitních zemí, neboť toto není nikde ve smluvní dokumentaci, ani v jiných dokumentech, které byly jak institucí, tak i navrhovatelem v průběhu řízení předloženy, uvedeno. Navíc došlo k porušení Podmínek pro platební karty klientů ZZ, a to čl. 23, kde je uvedeno, že při bezhotovostním placení je požadován podpis účtenky shodný s podpisem na podpisovém proužku platební karty. Z předloženého originálu prodejního dokladu je patrné, že nebyl navrhovatelem autorizován, a to i přesto, že Pokyny pro přijímání platebních karet, které jsou součástí Smlouvy o přijímání platebních karet při placení zboží a služeb (dále jen „Smlouva“), uzavřené mezi zpracovatelskou bankou a obchodníkem výslovně poukazují na to, že pokud je na prodejním dokladu řádek určený pro podpis obchodního partnera, má obchodní partner zaznamenat na doklad svůj čitelný podpis. Dále je v nich rovněž uvedena povinnost obchodníka zkontrolovat shodu podpisu. Ke Smlouvě byl institucí předložen i Dodatek č. 1 a Dodatek č. 3, kde je uvedeno zvláštní ujednání pro autopůjčovny, v obou

těchto dodatecích není uvedeno, že by obchodník byl oprávněn odúčtovat si bez souhlasu navrhovatele jakoukoliv finanční částku jako pokutu.

Na základě provedeného dokazování dospěl finanční arbitr k závěru, že návrh je důvodným, neboť bylo prokázáno, že instituce porušila právní povinnost vyplývající ze smluvního vztahu s navrhovatelem, protože svým chováním, byť za použití třetí osoby, porušila základní předpis upravující užívání platební karty tím, že umožnila její použití v rozporu s § 15 zákona č. 124/2002 Sb., o platebním styku, který při užití platební karty předpokládá identifikaci jejího držitele jiným způsobem, tj. podpisem. V souladu s § 375 a § 331 zákona č. 513/1991 Sb. v platném znění instituce odpovídá za škodu vzniklou navrhovateli a bude proto povinna neoprávněně odčerpané peněžní prostředky ve výši 50 000 Kč navrhovateli vrátit.

Finanční arbitr ve svém rozhodnutí přihlédl i ke stanovisku instituce poskytnutému k problematice odúčtování finančních prostředků z účtů klientů, ve kterém finančnímu arbitrovi sdělila, že: „... pokud dojde k dodatečnému zúčtování, není pravdou, že klient tuto skutečnost ovlivnit nemůže. Klient je buď kontaktován svojí mateřskou bankou před uskutečněním celé operace, nebo má právo rozporovat danou částku a v takovém případě mu banka peníze vrátí. Instituce ve vyhodnocení těchto postupů pečlivě dbá na ochranu klientských práv a důkladně prověřuje jednotlivé případy“. Finanční arbitr je toho názoru, že instituce v tomto případě klientská práva dostatečně neochránila a transakci provedla na základě dokladů, které byly pro odúčtování finančních prostředků nedostačující. Dle ustanovení § 17a zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů v nálezu, jímž arbitr vyhovuje 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.

Instituce následně nepodala námitky proti nálezu a tento se stal pravomocným.

Příklad č. 7 – užití platební karty v bankomatu v zahraničí (phishing) – návrh zamítnut

Navrhovatel se domáhal proti instituci vrácení finančních prostředků ve výši 15 306,10 Kč odúčtovaných z navrhovatelova účtu výběrem z bankomatu v zahraničí za použití platební karty vydané institucí k výše uvedenému účtu. Navrhovatel ve svém návrhu uvedl, že z jeho účtu byly odčerpany finanční prostředky v celkové výši 15 306,10 Kč (vč. poplatků za provedené transakce) výběrem z bankomatu v Rumunsku. Navrhovatel podal u instituce řádnou reklamaci, neboť on nikdy v Rumunsku nebyl a sporné transakce neprovedl. Jeho reklamaci instituce zamítla jako neoprávněnou.

Instituce ve svém vyjádření sdělila, že navrhovatel byl osloven podvodným e-mailem, který měl vyvolat domněnku, že je zaslán přímo institucí, která po něm požaduje informace o jeho platební kartě, včetně sdělení PINu. Navrhovatel na výzvu reagoval včetně uvedení PINu, a to i přesto, že neznámý pachatel výzvu okopíroval i s bezpečnostním upozorněním instituce, aby klienti nesdělovali své osobní údaje, hesla či kódy. Dle sdělení instituce je z tohoto případu zřejmé, že transakce nesly znaky podvodného jednání, tzv. phishingu, kdy k provedení transakcí mohlo dojít pouze po vyzrazení údajů o platební kartě. Instituce uvedla, že z tohoto důvodu nemůže navrhovatel činit instituci odpovědnou za vznik škody, a to i přesto, že neznámý pachatel zkopíroval webovou stránku instituce. Rovněž tak skutečnost, že navrhovatel měl platební kartu stále u sebe, nemění v tomto případě nic na stanovisku instituce, neboť pachateli stačilo k vyrobení padělku a k následnému provedení transakcí poskytnutí údajů od navrhovatele. Instituce na svých webových stránkách upozorňuje (např. stránky služby Servis 24, Internetbanking) klienty na nebezpečí phishingu (tj. právě tento způsob zneužití důvěrných údajů k platební kartě vč. PINu). Navrhovatel, jako uživatel internetu a Servisu 24, se pohybuje v internetovém prostředí a musí mu být známa rizika s tím spojená. Měl by se tudíž chovat obezřetně k e-mailům, jejichž záměrem je získání osobních údajů. Instituce rovněž uvedla, že v uvedené věci podala trestní oznámení na neznámého pachatele.

Na základě žádosti navrhovatele byla finančním arbitrem v průběhu řízení oslovena Policie České republiky s žádostí o sdělení, zda na bankomatech, které navrhovatel uvedl jako ty, které používá k výběru hotovosti (stanice metra Radlická a Národní třída), nedošlo v inkriminované době k případům skimmingu (tj. stav, kdy je na bankomat nainstalována neznámou osobou kopírovací zařízení). Policie České republiky finančnímu arbitrovi ve svém

vyjádření sdělila, že neneviduje žádné trestní oznámení ve věci skimmingu na uvedených bankomatech. Tuto skutečnost potvrdila finančnímu arbitrovi i instituce, když byla v doplňující výzvě žádána o stanovisko ve věci prověření výše uvedených bankomatů. Finanční arbitr dále vyzval společnost Telefónica O2 Czech Republic, a.s. aby mu poskytla výpis e-mailové korespondence, která byla přijata nebo odesílána z navrhovatelova počítače. Na tuto výzvu společnost reagovala zamítavým stanoviskem, neboť finanční arbitr není mezi osobami oprávněnými žádat a uskutečnit odposlech či jinak zjišťovat obsah přenášených zpráv a doporučila jako možné řešení, aby tento důkaz předložil sám navrhovatel. Toto navrhovatel v průběhu řízení před finančním arbitrem neučinil.

Z předložených důkazních materiálů mj. vyplynulo, že navrhovatel svoji platební kartu použil v období leden – březen 2008 pouze k výběrům z bankomatu ve stanici metra B Radlická, kde případ skimmingu dle výše uvedených informací nebyl zaznamenán, nelze se tedy ztotožnit s navrhovatelovým tvrzením, že došlo ke zkopírování a následnému zneužití jeho platební karty bez jeho vědomí. K tomuto tvrzení poslal navrhovatel jako důkaz článek z denního tisku, kde bylo uvedeno, že byl zadržen pachatel bulharské národnosti, který kopírovací zařízení nainstaloval na bankomat na Václavském náměstí v Praze. Finanční arbitr nemůže předložený článek použít jako důkazní materiál, neboť navrhovatel v inkriminovaném období v uvedeném bankomatu neprovedl žádný výběr hotovosti, tudíž nemohlo dojít ke zkopírování jeho platební karty. Finanční arbitr v rámci důkazního řízení zjistil, že z dostupných záznamů nelze konstatovat, že by došlo k porušení povinností instituce, neboť všechny neoprávněné transakce v celkové výši 15 306,10 Kč, které byly uskutečněny v bankomatu v Rumunsku, byly potvrzeny zadáním platného PINu a proběhly bez závad. Z důkazních materiálů vyplynulo, že navrhovatel porušil Podmínky kde se uvádí, že: „klient odpovídá za veškeré transakce a s nimi spojené náklady a škody, které vznikly v důsledku vyzrazení PIN jiné osobě, a to i neúmyslného“ a že „v případě zneužití karty, při kterém byl použit PIN, odpovídá klient za všechny transakce, škody a náklady, a to i po nahlášení karty do Souboru zákazů“.

Na základě provedeného dokazování dospěl finanční arbitr k závěru, že navrhovatel neprokázal svá tvrzení a zároveň, že instituce neporušila ustanovení zákona č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech (zákon o platebním styku), v platném znění. Návrh o vrácení odčerpaných prostředků ve výši 15 306,10 Kč byl zamítnut.

Zpráva pojednává o činnosti finančního arbitra České republiky za rok 2008 a obsahuje všechny zákonem stanovené informace.

Rok 2008 lze hodnotit jako velmi úspěšný. Důvody vedoucí mne k tomuto závěru jsou obsaženy v této zprávě a jsou to především tyto:

- zaznamenali jsme téměř 70 % nárůst obdržených podnětů
- podařilo se významně snížit náklady na zajištění výkonu činnosti finančního arbitra (oproti roku 2007 o částku 1,462 mil. Kč)
- byla razantně snížena nákladovost na 1 podnět (oproti roku 2007 o 48 %)
- podařilo se nastolit konstruktivní komunikační vztah s účastníky trhu – snaha o smírcí a rychlé řešení sporů
- využili jsme v některých případech princip mediace vedoucí k smírnému vyřešení sporu – viz kapitola 8. Informace o vybraných projednávaných sporech
- výrazný nárůst aktivit za účelem zviditelnění institutu finančního arbitra – více jak 130 rozhovorů, článků, interview, televizních vystoupení, prezentací, konferenčních vystoupení
- významně se posunuly diskuze směrem k posílení působnosti finančního arbitra.

Současně se od počátku svého působení ve funkci finančního arbitra snažím být skutečně „třetí stranou“, která může pomoci účastníkům řízení vyřešit jejich spor. I v zákoně o finančním arbitrovi v platném znění je ustanovení, že finanční arbitr je smírcím orgánem. V mnoha případech je nutné spor autoritativně rozhodnout, avšak komunikace s oběma stranami sporu k jeho vyřešení je nezbytná a efektivnější. Komunikace je nutnou investicí, aby se institut finančního arbitra mohl do budoucna stát respektovaným a žádoucím článkem našeho finančního trhu.

Závěrem bych chtěl poděkovat všem partnerům a institucím, se kterými spolupracuji z titulu funkce finančního arbitra. Jmenovitě bych pak rád poděkoval České národní bance, která ze zákona hradí náklady na zajištění výkonu činnosti finančního arbitra.

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

