



VÝROČNÍ ZPRÁVA 2003

FINANČNÍ ARBITR ČR



OBSAH

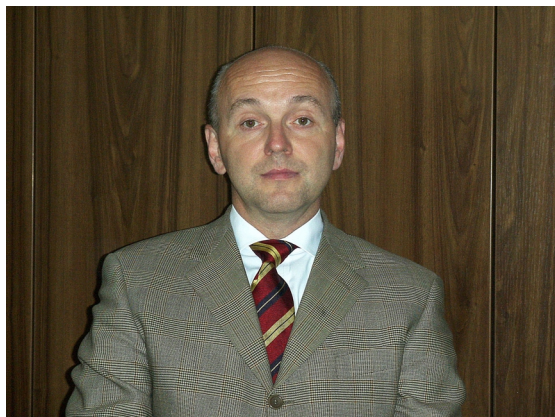
Obsah

Úvodní slovo finančního arbitra	5
Úvod	9
1. Zahájení činnosti arbitra	12
2. Personální a administrativní zabezpečení výkonu činnosti arbitra	14
3. Rozpočet	17
4. Informační činnost arbitra a informační povinnost institucí	19
5. Věcná činnost	22
5.1. Zásady řízení před finančním arbitrem	22
5.2. Všeobecné informace o řešených případech	25
5.3. Popis vybraných projednávaných sporů	26
6. Vybrané poznatky z činnosti arbitra	36
6.1. Problematika řízení před arbitrem	36
6.2. Problematika nespádající do kompetence arbitra	37
7. Oblast mezinárodní spolupráce arbitra	39
8. Návrhy změn právních norem	41
Závěr	43
Seznam příloh	45



ÚVODNÍ SLOVO FINANČNÍHO ARBITRA

Úvodní slovo finančního arbitra



Ve smyslu zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, § 21, odst. 1 předkládám tuto výroční zprávu o své činnosti za uplynulý rok 2003.

Zřízení orgánu mimosoudního vyrovnavání sporů požadovala směrnice 97/5/ES o přeshraničních platbách ve svém článku 10. Tento institut má zajistit vhodné a účinné postupy pro řešení stížností klientů v oblasti upravené touto směrnicí.

Protože kompetence finančního arbitra jsou uvedeny v této zprávě, dovolím si úvodem uvést jen několik myšlenek.

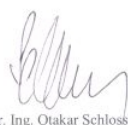
Rok 2003 lze považovat za historický krok v novodobých dějinách českého bankovníctví, neboť v České republice byl vytvořen institut do té doby v bankovníctví nevídaný. Je zde osoba, která může závazně rozhodovat o stížnostech klientů bank a dalších institucí provádějících převody peněžních prostředků vč. vydavatelů elektronických platebních prostředků, a to v zákonem stanovených oblastech. Stížnost finančnímu arbitrovi může podat každý, kdo se cítí příslušnou institucí (např. bankou nebo vydavatelem elektronického platebního prostředku) poškozen či omezen na svých zákonem nebo institucí chráněných, respektive slíbených právech a zájmech.

Lze říci, že zde existuje někdo, ke komu se může klient dovolat o svá práva a nároky. Protože řízení je bezplatné, je proto opravdu umožněno všem občanům České republiky, ale i cizincům, kteří však mají uzavřenou smlouvu s danou institucí nebo užívají elektronický platební prostředek.

Je třeba zdůraznit, že finanční arbitr je fyzická osoba. Nebyl zřízen ani úřad, ani státní instituce, ale byl zřízen „institut“ finančního arbitra – který má nejbližší k veřejnému činiteli, i když to zákon výslovně neurčuje.

Za rok činnosti, o které jste touto zprávou informováni, finanční arbitr a jeho spolupracovníci nabyli řadu zkušeností a následně též poznatků k zefektivnění, zrychlení a tedy zlepšení celého procesu řízení před finančním arbitrem. Hlavním cílem bank, kromě dosahování maximální výše zisku, by měl být také maximálně spokojený klient. Hlavním cílem finančního arbitra je také spokojený klient, ale klient – navrhovatel.

Známé pořekadlo říká: „Kdo nic nedělá, nic nezkaží“. A to je stará pravda. Finanční arbitr je zde zejména proto, aby občas „napravil“ to, co se někdy nepovede. Náprava by měla být relativně rychlá a pro navrhovatele dostačující. Pokud funkce finančního arbitra, jenž historicky zahájil svou činnost v roce 2003, dokáže pozvednout prestiž a důvěru v naše bankovníctví, budu osobně velmi rád.



JUDr. Ing. Otakar Schlossberger
finanční arbitr



ÚVOD

Úvod

Dne 1. ledna 2003 nabyl účinnosti zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi (dále jen „zákon o FA“). V souladu s tímto zákonem řeší arbitr spory, které nastaly od výše uvedeného data, a to:

- mezi osobami, které provádějí převody peněžních prostředků (dále „převádějí instituce“) a jejich klientem při provádění převodů peněžních prostředků podle zvláštního právního předpisu¹ v maximální výši 50 000 EUR
- mezi osobami, které vydávají elektronické platební prostředky (dále „vydavatel elektronických platebních prostředků“) a držiteli elektronických platebních prostředků při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků podle zvláštního právního předpisu¹.

Funkce finančního arbitra České republiky je zvláštním orgánem pro tzv. mimosoudní vyrovnávání sporů, které mohou vzniknout mezi poskytovateli služeb platebního styku a jejich klienty nebo mezi vydavateli a uživateli elektronických platebních prostředků.

Tím byla naplněna příslušná ustanovení zákona č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech (dále „zákon o platebním styku“).

Funkce arbitra byla zřízena v rámci harmonizace práva České republiky se zeměmi Evropské unie, neboť směrnice Evropských společenství č. 97/5/ES, o přeshraničních platbách, požaduje zajištění rychlého a efektivního vyřizování sporů klientů s převádějíci institucemi mimosoudní cestou.

Důležitým prvkem činnosti finančního arbitra je jeho otevřenost vůči veřejnosti. S tím souvisí i preventivní činnost tohoto institutu, který jednak může přímo upozorňovat příslušné instituce na vady v jejich činnosti, jednak může při přetrvávání nedostatků upozornit orgán dohledu.

Zákon o platebním styku upravuje mimo jiné provádění převodů peněžních prostředků na území České republiky v české měně, provádění přeshraničních převodů a dále pak i vydávání a užívání elektronických platebních prostředků.

Za převádějíci instituce a vydavatele elektronických platebních prostředků jsou považovány banky, pobočky zahraničních bank a jiné osoby (zejména právnické osoby), které provádějí nebo zprostředkovávají převody peněžních prostředků formou podnikání na území České republiky, a dále vydavatelé elektronických platebních prostředků.

Převodem se podle zákona o platebním styku rozumí operace, kterou dal příkazce (např. klient banky) instituci příkaz (např. bance, která vede jeho běžný účet), aby převedla peněžní prostředky z jeho účtu ve prospěch účtu příjemce.

Pro účely tohoto zákona se s výjimkou přeshraničního převodu za převod nepovažuje poštovní poukaz podle zvláštního právního předpisu²; platba daně a

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

² Zákon č. 29/2000 Sb., zákon o poštovních službách

poplatku podle zvláštního právního předpisu³; platba pojistného na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti podle zvláštního právního předpisu⁴; platba pojistného na všeobecné zdravotní pojištění podle zvláštního právního předpisu⁵.

Přeshraničním převodem rozumíme převod peněžních prostředků z jednoho členského státu EU nebo státu tvořícího Evropský hospodářský prostor (tj. státy EU + Lichtenštejnsko, Norsko a Island) do jiného členského státu v domácí měně kteréhokoliv členského státu EU nebo státu tvořícího Evropský hospodářský prostor (dále jen EHP).

Za elektronický platební prostředek je považován podle zákona o platebním styku prostředek vzdáleného přístupu k peněžní hodnotě (zejména platební karty a produkty elektronického resp. přímého bankovníctví) a elektronický peněžní prostředek (např. tzv. elektronická peněženka).

³ Zákon č. 337/1992 Sb., o správě daní a poplatků

⁴ Zákon č. 589/1992 Sb., o pojistném na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti

⁵ Zákon č. 592/1992 Sb., o pojistném na všeobecné zdravotní pojištění



ZAHÁJENÍ ČINNOSTI ARBITRA

1. Zahájení činnosti arbitra

Za účelem naplnění zákona o FA byl dne 10. prosince 2002 zvolen Poslaneckou sněmovnou Parlamentu ČR na návrh České národní banky (dále jen „ČNB“), České bankovní asociace a Sdružení pro platební karty do funkce finančního arbitra JUDr. Ing. Otakar Schlossberger. Výkonu funkce se arbitr ujal 1. ledna 2003, tj. dnem nabytí účinnosti výše uvedeného zákona.

V souladu se zákonem o FA byl dne 4. března 2003 zvolen Poslaneckou sněmovnou Parlamentu ČR, na návrh Hospodářské komory ČR a České konsolidační agentury, zástupce finančního arbitra JUDr. Petr Scholz. Funkční období zástupce arbitra začalo dne 5. března 2003.

Již před účinností zákona o FA zajistila ČNB prostory pro výkon funkce arbitra včetně materiálního zabezpečení a informačních technologií.

Adresa sídla arbitra je: Washingtonova ul. 25
110 00 Praha 1

Kontaktní spojení: Tel.: 221 674 660
Fax: 221 674 666
e-mail: arbitr@finarbitr.cz
<http://www.finarbitr.cz>

V lednu 2003 již administrativně zajišťovali výkon činnosti arbitra dva pracovníci na pozici odborná sekretářka a metodik specialista finančního arbitra. V únoru 2003 byl přijat na pozici právní expert další pracovník a v březnu byl doplněn stav pracovníků o specialistu finančního arbitra. Všichni pracovníci kanceláře finančního arbitra jsou v pracovně-právním poměru k ČNB na dobu určitou, jež je omezena volebním obdobím finančního arbitra.

Ke dni 1. února 2003 vydal arbitr Statut výkonu činnosti finančního arbitra (viz příloha č. 1 této zprávy). Organizační struktura výkonu činnosti arbitra, která je nedílnou součástí Organizačního řádu, je uvedena v příloze č. 2. V Organizačním řádu, který byl arbitrem vydán rovněž ke dni 1. února 2003, jsou dále uvedeny podrobnosti o organizaci výkonu činnosti arbitra.

Následně udělil arbitr dvěma pracovníkům na pozicích metodik specialista a právní expert trvalé pověření k provádění šetření v souladu s ustanovením § 12, odst. 7 zákona o FA.



PERSONÁLNÍ A ADMINISTRATIVNÍ
ZABEZPEČENÍ VÝKONU ČINNOSTI
ARBITRA

2. Personální a administrativní zabezpečení výkonu činnosti arbitra

V současné době zajišťují naplňování zákona o FA arbitr, zástupce FA a dále čtyři zaměstnanci ČNB, z nichž dva se přímo zabývají šetřením a vyřizováním sporů na základě podaných návrhů.

Výkon činnosti kanceláře finančního arbitra je zajištěn dle níže uvedeného stručného přehledu následovně:

- **Finanční arbitr**
rozhoduje ve věci předložených sporů; pověřuje zástupce k trvalému a/nebo dočasnému plnění agendy spojené s odborným a/nebo organizačním zabezpečením výkonu činnosti arbitra; po dobu přidělení k výkonu činnosti arbitra ukládá zaměstnanci jménem zaměstnavatele pracovní úkoly, organizuje, řídí a kontroluje práci, dává k tomuto účelu zaměstnanci pokyny; navazuje spolupráci s obdobnými orgány a institucemi v členských a kandidátských zemích EU a státech tvořící EHP. Spolupracuje také s orgány EU; vhodným způsobem informuje veřejnost o činnosti arbitra, např. v tisku, rozhlase, televizi, prostřednictvím internetu. Prezентuje funkci arbitra taktéž formou přednáškové nebo publikační činnosti.
- **Zástupce arbitra**
zastupuje arbitra; v souladu s pokyny arbitra plní úkoly vyplývající ze Statutu výkonu činnosti finančního arbitra; zpracovává podklady pro plnění činnosti arbitra; zajišťuje zapojení výkonu činnosti arbitra do projektu Phare; poskytuje arbitrovi odbornou pomoc při plnění povinnosti mezinárodní spolupráce; odpovídá arbitrovi za technické zabezpečení chodu výkonu činnosti arbitra; zajišťuje potřeby výkonu činnosti v oblasti informatiky; pravidelně informuje arbitra o své činnosti a činí návrhy a podněty na zlepšení činnosti. Dále prezentuje činnosti podle zákona o FA prostřednictvím přednáškové a publikační činnosti.
- **Právní expert finančního arbitra**
provádí šetření ve věci řízení před arbitrem; připravuje věcné, odborné podklady pro rozhodnutí arbitra ve věci samé, o námitkách proti nálezu, o uložení pokuty, o námitkách proti rozhodnutí o uložení pokuty; posuzuje podané návrhy z hlediska jejich přípustnosti a připravuje podklady pro jejich odmítnutí; poskytuje navrhovatelům na základě jejich žádosti pomoc při sepsání, podání a/nebo doplnění návrhu na zahájení řízení; analyzuje a zobecňuje výsledky řízení pro přípravu souhrnných zpráv a podkladů pro aktivity arbitra včetně návrhů v rámci pověření ze strany arbitra; vypracovává podněty k úpravám stávajících zákonů na základě zkušeností z činnosti arbitra; připravuje podklady pro informování veřejnosti o jednotlivých případech. Specializuje se na právní aspekty při rozhodovací činnosti arbitra a koordinuje postup externích právních specialistů, pokud jsou arbitrem pověřeni zpracovávat odborná stanoviska.
- **Metodik specialista finančního arbitra**

provádí šetření ve věci řízení před arbitrem; připravuje věcné, odborné podklady pro rozhodnutí arbitra ve věci samé, o námitkách proti nálezu, o uložení pokuty, o námitkách proti rozhodnutí o uložení pokuty zejména v oblasti převodů peněžních prostředků; posuzuje podané návrhy z hlediska jejich přípustnosti a připravuje podklady pro jejich odmítnutí; poskytuje navrhovatelům na základě jejich žádosti pomoc při sepsání, podání a/nebo doplnění návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem; zpracovává výroční zprávu o činnosti arbitra; připravuje podklady pro informování veřejnosti o jednotlivých případech; analyzuje a zobecňuje výsledky řízení před finančním arbitrem pro přípravu souhrnných zpráv a podkladů pro aktivity finančního arbitra včetně návrhů v rámci pověření ze strany arbitra; vytváří interní pracovní postupy pro výkon činnosti arbitra; specializuje se na problematiku finanční kriminality v oblasti platebního styku.

○ **Odborná sekretářka**

organizuje a samostatně zajišťuje administrativně technické práce; organizačně zajišťuje běžná pracovní jednání arbitra např. s navrhovatelem, institucemi a třetími stranami; poskytuje základní informace týkající se podání návrhů na zahájení řízení před arbitrem; vede databázi centrální evidence došlých návrhů na zahájení řízení a podnětů; zastupuje specialistu finančního arbitra v době jeho nepřítomnosti na pracovišti atd.

○ **Specialista finančního arbitra**

přijímá veškerou korespondenci došlou arbitrovi prostřednictvím internetu; zpracovává mediální analýzy; poskytuje základní informace týkající se podání návrhů na zahájení řízení před finančním arbitrem; aktualizuje www stránky finančního arbitra; připravuje podklady ve vztahu k členským i kandidátským zemím EU včetně zemí EHP pro přípravu průběžných i závěrečných zpráv o činnosti finančního arbitra; uvádí na www stránkách základní informace o obdobných orgánech a institucích v členských a kandidátských zemích EU a státech EHP, také o orgánech EU; zabezpečuje podporu komunikace s mediálními subjekty atd.

Arbitr pravidelně provádí kontrolu rozpracovaných případů podaných navrhovatelem. Pověřené osoby ho informují o stavu rozpracovanosti jednotlivých zahájených sporů. Několikrát ročně monitorují pověřené osoby kontrolu plnění informační povinnosti institucí podle zákona o FA.

Byly určeny kontaktní hodiny pro veřejnost.

Od pondělí do čtvrtka od 8.30 do 15.30 hod., v pátek od 8.30 do 14.30 hod. Pokud ovšem přijde stěžovatel mimo určené hodiny, je přijat a vyslechnut se samozřejmou vstřícností. Na základě dohody s navrhovatelem je snaha ze strany arbitra a jím pověřených osob vždy klientům vyhovět a upravit dobu jednání v sídle arbitra po dohodě s navrhovatelem.

V souladu se zákonem o FA arbitr doposud písemně pověřil 3 fyzické osoby, které nejsou zaměstnanci ČNB, k provádění šetření ve věci. Jedná se o soudního znalce v oboru písmoznalectví, odborníka v oblasti vydávání a užívání elektronického platebního prostředku a advokáta.



ROZPOČET

3. Rozpočet

Ve věci provozního chodu kanceláře arbitra byla dne 27. ledna 2003 uzavřena Dohoda mezi ČNB a arbitrem o administrativním zajištění činnosti arbitra včetně úhrady výdajů spojených s jeho činností.

Dohoda obsahuje skutečnosti, které ČNB vykonává podle § 1, odst. 2 zákona o FA. ČNB poskytuje zajištění výkonu činnosti arbitra v oblasti platových a dalších požitků, personální, finanční, informačních technologií a materiálního zabezpečení a služeb. Zákon hovoří o odůvodněných výdajích a z tohoto pohledu je postavení arbitra v podstatě závislé na přístupu ČNB ve vymezených oblastech.

Pro zajištění jednotné komunikace mezi arbitrem a ČNB byl arbitrovi přidělen gestor, kterým je ředitel sekce peněžní a platebního styku.

Lze konstatovat, že za uplynulý rok byla smlouva ze strany smluvních stran naplňována průběžně s tím, že arbitr již musel řešit (prozatím neúspěšně) některé otázky týkající se personálního obsazení a realizace podpory v oblasti IT, zejména s ohledem na tvorbu internetových stránek a podpůrných evidenčních programů potřebných ke sledování zejména procesních lhůt.

Z výše uvedeného vyplývá, že předložený přehled nákladů na výkon činnosti finančního arbitra (uvedený v příloze č. 3) není samostatnou kapitolou státního rozpočtu a nemá tudíž jeho obvyklou strukturu.

Celkové náklady na činnost kanceláře arbitra za rok 2003 činily 6,199 mil. Kč - z toho mzdy, platy a ostatní sociální náklady 4,2 mil. Kč, správní činnost 0,89 mil. Kč a provoz objektů a zařízení 1,1 mil. Kč.

Pro sledování nákladů byl ČNB určen pracovník, který měsíčně podává arbitrovi informace o čerpání vybraných položek.

Příjmovou část tvoří pak pouze příjmy z uložených pokut (viz dále). Za sledované období byly předepsány a zaplacený pokuty v objemu 0,5 mil. Kč.



INFORMAČNÍ ČINNOST ARBITRA A INFORMAČNÍ POVINNOST INSTITUCÍ

4. Informační činnost arbitra a informační povinnost institucí

Arbitr vykonává informační povinnost na základě zákona o FA.

Na základě požadavku Stálé komise pro bankovníctví Poslanecké sněmovny předložil dne 12. listopadu 2003 informaci o činnosti za období od 1. ledna do 31. října 2003, která byla komisí vzata na vědomí.

Na internetových stránkách arbitra jsou uveřejněny základní informace o funkci a kompetenci arbitra a podmínky k zahájení řízení včetně možnosti podat návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem elektronickou formou. Dále jsou zde uvedeny příklady sporů, které spadají a které nespádají do kompetence arbitra, právní normy vztahující se k činnosti arbitra. Současně jsou zde zveřejněny informace o centrálních bankách členských zemí EU, zemí tvořících EHP, včetně nově přistoupivších států do EU, a rovněž informace o obdobných institucích v zemích EU.

V publikační formě jsou zde také uvedeny nálezy a rozhodnutí arbitra.

Dne 21. května 2003 proběhla tisková konference arbitra. Zástupci médií byli takto seznámeni s osobou arbitra a jeho zástupcem, jejich postavením a kompetencemi.

V průběhu uvedeného období byl ze strany médií zájem o poskytnutí odborné konzultace nebo prezentace ve věci činnosti arbitra (formou televizních vystoupení, rozhovorů v rozhlasových stanicích nebo v tisku). Arbitr také odpovídal na dotazy klientů v několika on-line rozhovorech. Nepravidelně se objevily v tisku zprávy a informace o činnosti arbitra, některé na základě jím podaných informací. Celkový přehled zpráv a informací je kancelář arbitra monitorován a archivován.

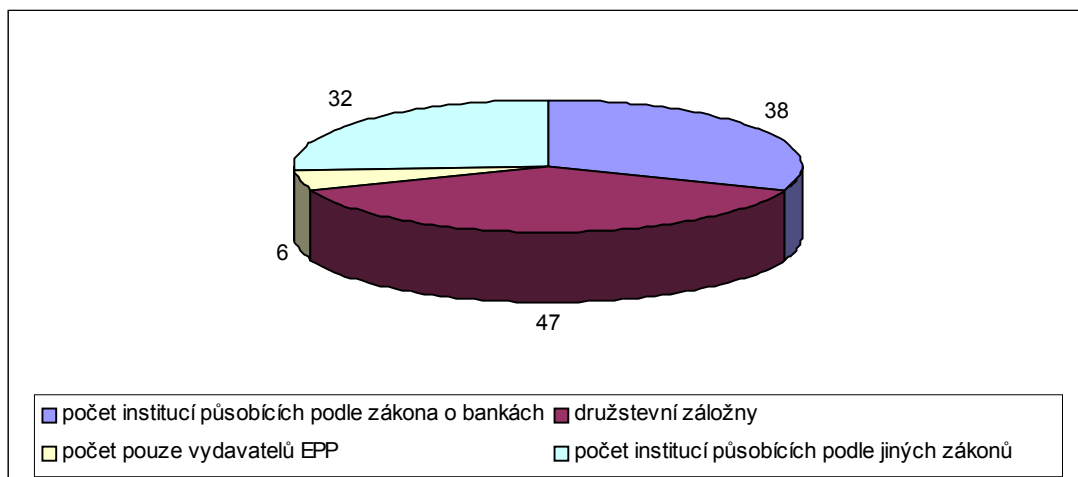
Je však nutné konstatovat, že některé zprávy publikované v médiích podávaly bez předchozí spolupráce s arbitrem mnohdy zkreslené informace o funkci arbitra.

Arbitr se zúčastnil řady pozvání na konference a semináře pořádané ČNB, Sdružením obrany spotřebitelů ČR, Sdružením pro bankovní karty, renomovanými vzdělávacími agenturami nebo přímo institucemi na jejich vlastní žádost. Jak arbitr, tak i jeho zástupce prezentovali několikrát svou činnost formou přednášek na různých konferencích doma i v zahraničí a rovněž publikovali články nebo poskytli rozhovory pro odborné časopisy.

Arbitr v průběhu uvedeného období informoval orgány vykonávající dohled nad institucemi o zjištěných skutečnostech, o nichž se dozvěděl při výkonu své funkce, např. zástupce ČNB a Úřadu pro dohled nad družstevními záložnami (ÚDDZ). V odůvodněných případech informoval arbitr přímo danou instituci.

Ze zákona o FA vyplývá institucím (tj. převádějícím institucím a vydavatelům elektronických platebních prostředků) informační povinnost. Seznam těchto institucí, včetně vzoru pro splnění informační povinnosti, je pravidelně aktualizován a je uveden na internetových stránkách arbitra.

Graf č. 1 – Struktura a počet institucí působících v ČR s informační povinností k 31.12.2003



Celkem bylo uloženo 5 pravomocných pokut za nesplnění informační povinnosti. K 31. 12. 2003 již byly také zaplacený, a to v celkové výši 500.000 Kč. Pokuty vybírá a vymáhá ČNB na základě rozhodnutí arbitra o uložení pokuty.

Při monitorování plnění informační povinnosti institucí podle zákona o FA bylo zjištěno z hlediska struktury institucí, že:

- a) u institucí, které působí podle zákona č. 21/1992 Sb., o bankách a zákona č. 124/2002 Sb. o platebním styku, lze ve spolupráci s ČNB ověřit jejich předmět činnosti a následně ověřit, zda splnily informační povinnost. Rovněž tak instituce působící dle zákona 87/1995 Sb., o družstevních záložnách jsou v evidenci ÚDDZ a jejich seznam je kanceláři FA úřadem zaslán.
- b) instituce založené zpravidla dle obchodního zákoníku, které provádějí například vydávání elektronických platebních prostředků, nemusí mít žádnou licenci nebo souhlas ČNB a tyto nelze jednoznačně identifikovat podle zápisu v Obchodním rejstříku.
Činnost je skryta např. pod předmětem podnikání „služby v oblasti administrativní správy a služby organizačně-hospodářské povahy u fyzických a právnických osob“. Výše uvedené instituce není možné jednoznačně identifikovat podle zápisu v obchodním rejstříku a v souladu se zákonem jim uložit pokutu za nesplnění informační povinnosti.



VĚCNÁ ČINNOST

5. Věcná činnost

5.1. Zásady řízení před finančním arbitrem

Zásady řízení před arbitrem se řídí vedle zákona o FA také správním řádem (zákon č. 71/1967 Sb., o správním řízení). Metodika zpracování podaných návrhů na zahájení řízení před finančním arbitrem byla zvláště v prvních měsících upravována a doplňována za účelem zkvalitnění celého procesu řízení.

Zahájení řízení

Z výše uvedeného vyplývá, že řízení je zahájeno dnem, kdy návrh na zahájení řízení byl doručen do kanceláře arbitra (zasláním v písemné formě nebo mailem). Navrhovatelé v zájmu podat co nejširší obraz svého problému často zahrnují do popisu skutkové podstaty přílišné podrobnosti. Paradoxně tak dochází k předávání zcela irelevantních informací, které však musí být řádně prostudovány a hodnoceny jednotlivě i v jejich vzájemné souvislosti. Tyto skutečnosti vyžadují zvýšené nároky na studium nejen samotného návrhu, ale následně mají dopad na celé řízení ve věci.

O zahájení řízení je informován písemně jak navrhovatel, tak instituce. Instituce je navíc vyzvána k vyjádření v zákonné lhůtě do 30 dnů. V souladu se zákonem o FA může instituce požádat o prodloužení této lhůty o dalších 30 dnů.

Průběh řízení

Po obdržení vyjádření k návrhu je prostudováno stanovisko dané instituce. Ta je v odůvodněných případech vyzvána k součinnosti ve smyslu poskytnutí dalších informací vzhledem k závažnosti projednávaného případu.

Dále je v některých případech vyzván navrhovatel k podání ústního vysvětlení. Na základě zjištěných skutečností vyzývá arbitr jak instituci, tak v některých případech i navrhovatele k předložení dalších písemných důkazů (zpravidla originálů). U institucí se jedná např. o předložení videozáznamu, na němž je zaznamenáno použití příslušného elektronického platebního prostředku.

Pokud jsou vedena ústní jednání, je z jednání se souhlasem buď navrhovatele nebo instituce pořizován zvukový záznam.

U některých sporů si arbitr nechává provést na základě pověření znalecký posudek soudním znalcem v oboru písmoznalectví, příp. odborný posudek odborníkem v oblasti vydávání a užívání elektronického platebního prostředku.

Zde je třeba zdůraznit, že při řízení není arbitr vázán jen návrhem navrhovatele, ale může rovněž na základě svých zjištění rozhodnout o vyšším plnění ve prospěch navrhovatele ze strany instituce. Prakticky se může jednat o přiznání náhrady škody navrhovateli, pokud by se v průběhu řízení zjistilo, že tato byla navrhovateli institucí skutečně způsobena, ačkoliv ji navrhovatel nepožadoval (např. z důvodu opomenutí nebo z nevědomosti apod.)

Často bývá nepřímým účastníkem řízení další instituce, která není ve sporu s navrhovatelem. Tato instituce je např. majitelem ATM (bankomatu), kde byla použita platební karta, nebo je bankou obchodníka, se kterým má uzavřenou smlouvu o zpracování karetních transakcí a u něhož byla použita předmětná platební karta navrhovatele. Na tyto instituce se nevztahuje stávající znění zákona o FA a

nezřídka se stává, že arbitrovi je z jejich strany poskytnutí součinnosti s odvoláním na dodržování bankovního tajemství odmítnuto.

Vzhledem k výše uvedenému se zpravidla v těchto případech prodlužuje lhůta k vydání nálezů arbitrem o 30 resp. dalších 30 dnů, tj. na celkových 60 až 90 dnů ode dne zahájení řízení před arbitrem.

Zastavení řízení

Arbitr zastaví řízení, jak již bylo výše uvedeno, pouze na základě předložené žádosti navrhovatele o zpětvzetí z důvodu jiného vyrovnání s institucí.

Dále může arbitr zastavit řízení pro nesoučinnost navrhovatele, nebo byla-li na instituci podána žaloba v téže věci u soudu. Zastavení z těchto důvodů arbitr nebyl nucen prozatím uplatnit.

Vydání nálezů

Arbitr v souladu se zákonem o FA rozhoduje ve věci samé tzv. nálezem obsahujícím výrok, odůvodnění a poučení o námitkách. Ve výroku je zpravidla také uvedena lhůta, do které mají být provedeny úkony k finančnímu vyrovnání s navrhovatelem, příp. poskytnuta náhrada škody způsobená institucí navrhovateli. Zpracování nálezů je velmi složitou a náročnou činností. Nález musí obsahovat zákonem požadované náležitosti a popisovat všechny předmětné skutečnosti tak, aby byly pochopitelné jak pro navrhovatele, tak i akceptovatelné pro instituci. Musí vycházet ze spolehlivě zjištěného stavu věci a musí být vydán v souladu se zákony a ostatními právními předpisy. V odůvodnění arbitr uvádí, které zjištěné skutečnosti byly podkladem pro vydání nálezů, jakým způsobem vyhodnotil důkazy a na základě jakých právních předpisů rozhodl. V této fázi činnosti je nutná úzká spolupráce přímo pověřeného pracovníka s arbitrem.

Námítka

V případě, že se instituce ve stanovené lhůtě odvolá - podá námitku, mají námitky odkladný účinek. Arbitr přezkoumá napadený nález a vydá rozhodnutí o námitkách, kterým nález potvrdí nebo změní. Rozhodnutí o námitkách je konečné. Po nabytí právní moci rozhodnutí o námitkách a uplynutí lhůty k plnění je nález vykonatelný podle občanského soudního řádu.

Jak již bylo zmíněno, zásady řízení před arbitrem se řídí kromě zákona o FA také správním řádem, ten však v některých případech činí řízení před finančním arbitrem nepružným. Za tímto účelem je metodika zpracování podaných návrhů na zahájení řízení před finančním arbitrem na základě zkušeností z předcházejících sporů dle potřeby upravována.

Podstatně menší množství (oproti předcházejícímu období) zaslaných návrhů na zahájení řízení nesplňuje rozhodné podmínky pro zahájení řízení.

Celková průměrná doba k vydání nálezů arbitrem tak činí téměř 100 dnů.

Podle získaných zkušeností z činnosti jiných evropských arbitrářů je tato lhůta nepřiměřeně dlouhá (viz kapitola 7 této zprávy).

Z celkového počtu 11 vydaných nálezů za dané období se ve 2 případech instituce ve stanovené lhůtě odvolala (podala námitky).

Ve všech těchto případech však arbitrář po přezkoumání námitek vydal rozhodnutí o námitkách, jímž svůj původní nálezn potvrdil.

Pokuty

Zákon o FA definuje tři typy pokut. První typ pokuty souvisí s řešením sporu. Podle § 23 odst. 2 musí arbitrář v tomto případě pokutu uložit tehdy, pokud podle pravomocného nálezu instituce porušila povinnost podle zvláštního právního předpisu. Výše pokuty je dána zákonem a to ve výši 10% sporné částky, nejméně však 10 000 Kč.

Za uvedené období byly uloženy celkem 2 pokuty ke sporům v souladu se zákonem o FA v celkové výši 20.000 Kč.

Druhý typ pokuty souvisí také s řešením sporu, avšak týká se nesplnění povinnosti uložené instituci v souvislosti se sporem. Arbitrář může uložit tuto pokutu instituci podle povahy a závažnosti porušení zákona až do výše 1 000 000 Kč. Pokutu může arbitrář dle zákona uložit i opakovaně, jestliže porušení povinnosti trvá. Touto povinností je:

- podle § 11 zákona o FA povinnost vyjádřit se k návrhu ve stanovené lhůtě;
- podle § 12 odst 6 zákona o FA povinnost dostavit se na výzvu k arbitrovi a předložit požadované doklady, vyhovět žádosti arbitra o poskytnutí vysvětlení a žádosti o předložení dokumentace vztahující se k předmětu sporu a umožnit arbitrovi nahlédnout do svých spisů a elektronických záznamů, které se týkají vedeného sporu;
- podle § 12 odst 7 zákona o FA povinnost instituce plnit své povinnosti dle odstavce 6 i vůči pověřeným osobám.

Pokutu za nesplnění povinnosti uložené instituci v souvislosti se sporem arbitrář v průběhu roku 2003 neuložil žádnou.

Třetí typ pokuty souvisí s nesplněním informační povinnosti instituce podle § 19 zákona o FA. Podmínky pro udělení této pokuty jsou stejné jako u druhého shora uvedeného typu pokuty.

Lze předpokládat (a dosavadní zkušenosti tomu napovídají), že po vstupu ČR do EU dojde k nárůstu stížností také v oblasti tzv. přeshraničních převodů. S účinností od 1. května 2004 bude působnost arbitra rozšířena podle zákona o platebním styku⁶ i o tuto oblast.

Vzhledem k tomu, že dosud účinné vymezení působnosti výkonu činnosti arbitra plně pokrylo pracovní kapacitu stávajícího počtu pracovníků, jeví se jako nezbytné z výše uvedených důvodů rozšířit i počet specialistů o jednoho pracovníka.

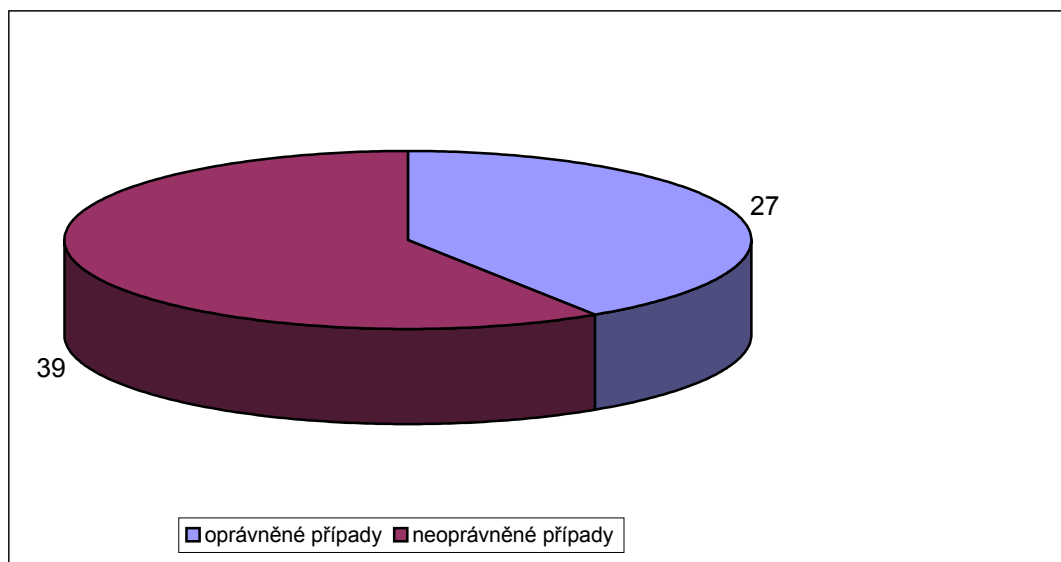
⁶ Zákon č. 124/2002 Sb.

5.2. Všeobecné informace o řešených případech

K 31. prosinci 2003 arbitr řešil 66 případů z celkového počtu 170 zaslaných podnětů a návrhů.

Denně bylo vyřízeno přibližně 10 telefonických dotazů a několik dotazů zaslaných elektronickou poštou. V průběhu měsíce se osobně dostavilo do sídla arbitra přibližně 15 klientů, kteří žádali o radu ve věci možného řízení před arbitrem. Většina těchto osobních návštěv se však netýkala sporů v kompetenci arbitra, nicméně klient odcházel alespoň s radou či názorem odborníků kanceláře. Lze konstatovat, že vždy po prezentaci arbitra v médiích tento počet návštěv nebo dotazů několikanásobně vzrostl.

Graf č. 2 - Počet řešených případů

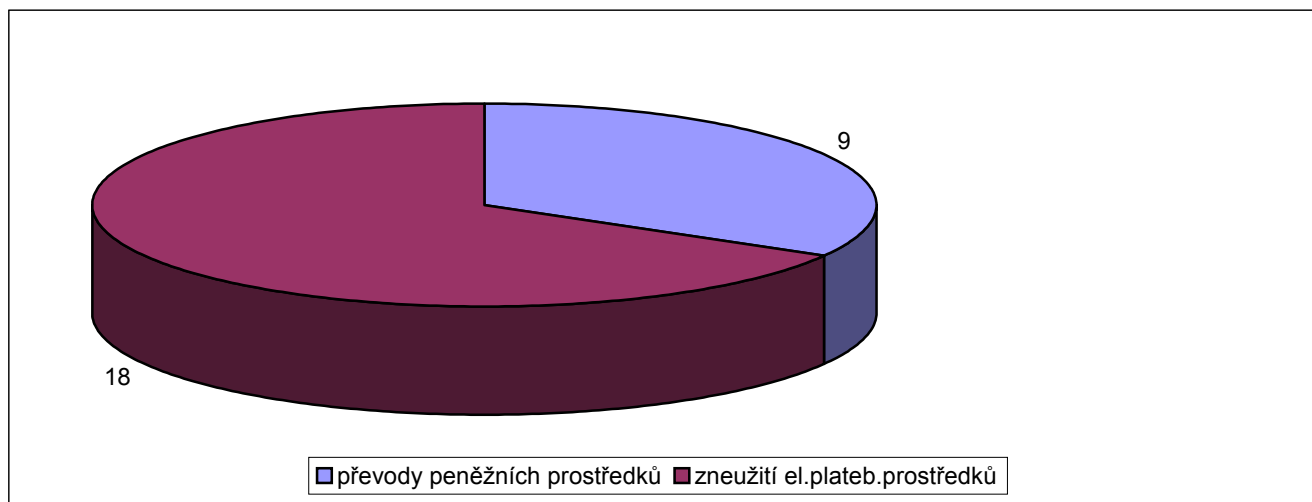


Většina obdržených návrhů byla podána fyzickými osobami a z toho zhruba jedna třetina jich byla podána právníckými osobami.

Rozhodující část podaných návrhů byla od navrhovatelů mladší a střední generace. Dva návrhy z celkového počtu byly podány navrhovatelem s trvalým bydlištěm resp. sídlem mimo území ČR.

Prostřednictvím právních zástupců včetně advokátů bylo zasláno šest návrhů. V této souvislosti je nutné překvapivě konstatovat, že většinou takto zasláné návrhy vykazovaly právní vady a týkaly se problematiky, která je zcela mimo působnost arbitra.

Graf č. 3 – Oblasti řešených oprávněných případů podle kompetence arbitra



Z celkového počtu 27 oprávněných a zahájených sporů bylo na základě žádosti navrhovatele o zpětvzetí 5 sporů zastaveno. Dále 8 oprávněných sporů bylo přerušeno z důvodu prohlášení konkursu na instituci.

Z výše uvedeného vyplývá jednoznačný závěr, že existence finančního arbitra v ČR má vliv na rozhodování institucí při řešení sporů s klientem. Instituce má zájem spor s klientem raději urovnat, než být případně odsouzena pravomocným nálezem arbitra k finanční nápravě vzniklých škod navrhovateli. Uhrazení pokuty při porušení povinnosti v souladu se zákonem o FA je také v poslední době jedním z důvodů, proč mají banky zájem o vyrovnání se s klientem.

5.3. Popis vybraných projednávaných sporů

V souladu s § 21 odst. 1 zákona o FA uvádí arbitr popis vybraných projednávaných sporů spadajících do jeho kompetence.

Oblast převodů peněžních prostředků :

Registrační číslo 15/2003, 21-25/2003, 27/2003 a 31/2003

Navrhovatelé se domáhali okamžitého provedení převodů peněžních prostředků v Kč institucí Q. Svůj návrh odůvodnili tím, že dne D předali instituci příkazy k převodu peněžních prostředků se splatností v den D+1. Instituce však tyto převody neuskutečnila. Arbitr vyzval instituci k poskytnutí součinnosti, které bylo z důvodu odebrání bankovní licence dne L arbitrem následně zrušeno.

Instituce podala písemné vyjádření ve věci s tím, že příkazy zaevidovala, avšak neprovedla, neboť splatnosti příkazů byly stanoveny klienty až po dni L.

Arbitr následně sdělil navrhovatelům, že v důsledku prohlášení konkursu na instituci Q s odvoláním na ustanovení § 14 odst. 1 písm. c) zákona č. 328/1991 Sb., o konkursu a vyrovnání, bylo řízení před finančním arbitrem ve věci neprovedení převodů peněžních prostředků přerušeno. Dále bylo navrhovatelům sděleno, že svou pohledávku mohou přihlásit do konkursu na majetek instituce Q.

Oblast elektronických platebních prostředků:

Odesílání plateb prostřednictvím elektronického bankovníctví

Registrační číslo 36/2003

Navrhovatel se domáhal odstranění bezpečnostní chyby při odesílání plateb prostřednictvím elektronického bankovníctví.

Navrhovatel odůvodnil svůj návrh tím, že předmětného dne, kdy při přihlášení do systému instituce použil internetový elektronický klíč (certifikát), zadal platbu, podepsal ji svým certifikátem a následně změnil číslo debetního účtu, platba byla provedena (odeslána) ze změněného účtu, nikoliv z účtu jím autorizované platby. Jednalo se o převod z čísla účtu AA/XXXX na účet číslo BB/XXXX. Úhrada ale byla provedena z čísla účtu CC/XXXX, které navrhovatel změnil po podepsání. Navrhovatel tento možný chybný postup při odesílání plateb reklamoval ústně na klientské lince instituce dva měsíce před provedením této platby, ale instituce opravu chyby neprovedla.

Instituce podala vyjádření ve věci s tím, že její klientský systém vykazoval chybu, která umožnila navrhovateli provést platbu, a následně po podpisu této platby dodatečně provést změnu účtu plátce. Reklamace byla s navrhovatelem řešena pomocí telefonických hovorů s Centrem klientské podpory instituce; chyba byla poté předána dne D odpovědnému pracovníkovi centrály instituce a ještě tentýž den byl o této skutečnosti navrhovatel písemně informován. Popisovaná chyba byla institucí odstraněna při nejbližším upgrade klientského systému v den D, který byl pro klienty aktivní dne D+1.

Dále z vyjádření instituce vyplynulo, že platební systém instituce navrhovateli přímo nabídl u účtu plátce pouze jeho účty, ke kterým měl přístup, a tudíž nebylo ohroženo žádné riziko zneužití, kromě toho, že navrhovatel mohl podepsat platbu z jednoho účtu, následně jej změnit na číslo druhého účtu a odeslat ke zpracování, stále však v rozsahu účtů, ke kterým měl oprávnění. Klientovi rovněž nevznikla žádná škoda, vzhledem k tomu, že převáděnou částku chtěl skutečně odeslat a na jeho žádost byla druhá platba, opět ve výši TTT Kč, stornována, tzn. že k převodu došlo pouze jednou.

V průběhu důkazního řízení finanční arbitř zjistil z písemného vyjádření navrhovatele, že chyba instituce byla odstraněna. V této souvislosti nezbylo finančnímu arbitrovi než konstatovat, že důvod řízení odpadl po jeho zahájení.

Proto byl návrh arbitrem zamítnut.

Vrácení odčerpaných peněžních prostředků při výběru hotovosti v bankomatu za použití platební karty.

Registrační číslo 42/2003

Navrhovatel se domáhal vrácení odčerpaných peněžních prostředků při výběru hotovosti v bankomatu za použití platební karty.

Navrhovatel se domáhal proti instituci vrácení odčerpaných peněžních prostředků v celkové výši T Kč z účtu navrhovatele UU/XXXX. Navrhovatel odůvodnil svůj návrh tím, že se dne D dostavil na pobočku instituce v ČR, kde upozornil pracovníci instituce na skutečnost, že při placení platební kartou VISA v měsíci M u obchodníka O ve městě M bylo pokladní zjištěno, že je platební karta nefunkční (jednalo se o novou dosud nepoužitou kartu), a tudíž žádal pracovníci instituce, aby byla platební karta zaslána ke kontrole její funkčnosti. Pracovnice jej požádala, aby se pokusil vybrat peníze z bankomatu umístěném v pobočce. Navrhovatel tedy učinil dva pokusy o vybrání peněz, ale oba pokusy byly neúspěšné. Karta byla bankomatem vrácena, ale peníze ani stvrzenky nebyly vydány. Toto navrhovatel sdělil pracovníci instituce, která zjistila, že bylo odčerpano z účtu navrhovatele celkem T Kč a na základě toho byl sepsán protokol o reklamaci. Následně instituce požádala navrhovatele o odevzdání platební karty z důvodu prošetření reklamace, což navrhovatel učinil dne DX. Navrhovatel poté několikrát písemně urgoval vyřízení reklamce, včetně písemného vyjádření nesouhlasu s výpisem z účtu, kde byla odúčtována dvakrát částka T/2 Kč. Instituce reklamaci navrhovatele zamítla.

Instituce ve svém vyjádření považovala návrh za neodůvodněný s tím, že navrhovatelem reklamované výběry z peněžního automatu byly podle záznamů z peněžního automatu a autorizačního centra provedeny úspěšně, tj. peněžní automat vydal dvakrát částku T/2 Kč; transakce byly uskutečněny za fyzické přítomnosti platební karty navrhovatele a správného zadání osobního identifikačního čísla PIN. Jako důkaz instituce předložila žurnál z peněžního automatu, který v aktuálním čase přesně zapisuje, jaké operace peněžní automat provádí. Z tohoto žurnálu bylo patrné, že nevykázal chybovou hlášku. Dalším důkazem instituce byla videokazeta z kamery, kterou byly monitorovány výběry navrhovatele z peněžního automatu.

Dále z vyjádření instituce vyplynulo, že při fyzické inventuře finanční hotovosti nebyl v reklamovaném období na peněžním automatu zjištěn přebytek vztahující se k reklamovaným transakcím. Také při kontrole magnetického proužku platební karty navrhovatele nebyla nalezena žádná chyba.

V průběhu důkazního řízení finanční arbitr při ústním vysvětlení navrhovatele zjistil, že navrhovatel provedl celkem tři pokusy o výběr hotovosti z peněžního automatu. Poprvé údajně zadal chybný PIN a mezi druhým a třetím pokusem o výběr hotovosti k peněžnímu automatu přistoupila jiná osoba. Finanční arbitr dále zjistil, že z videozáznamu kamery, kterou byly monitorovány výběry navrhovatele z peněžního automatu, není zřetelné, zda navrhovatel peníze převzal či nepřevzal; kamera není pro tento účel vhodně umístěna.

Dále navrhovatel při ústním vysvětlení upozornil na skutečnost, že během jednání s pracovníci instituce dne D zaslechl, že během pokusů navrhovatele o výběry bylo s peněžním automatem manipulováno pracovníkem instituce.

Z podání vysvětlení institucí finanční arbitr zjistil, že kamery jsou instalovány z bezpečnostních důvodů a jejich umístění na čelní stranu bankomatu je velmi problematické, neboť klient musí souhlasit s tím, aby byl snímán jeho obličej. Také

snímání odběru hotovosti je složité, protože se snímá i klávesnice bankomatu. Finanční arbitr také zjistil, že z žurnálu peněžního automatu bylo zřejmé, že nedošlo k žádné technické závadě ani přerušení chodu peněžního automatu v průběhu provádění výběrů navrhovatelem. V této souvislosti instituce předložila vyjádření pracovnice instituce, která potvrdila, že před navrhovatelem s žádným pracovníkem o funkčnosti peněžního automatu nehovořila.

V průběhu důkazního řízení finanční arbitr pověřil vypracováním odborného posudku znalce v oboru za účelem posouzení způsobu vyřízení reklamace institucí. Z tohoto posudku finanční arbitr zjistil, že mimo jiné byla vyloučena i možnost cizího zásahu do výdajové štěrby bankomatu (např. tzv. Libanonská smyčka) vzhledem k tomu, že mezi oběma transakcemi navrhovatele byl proveden úspěšný výběr jinou osobou, a dále, že tvrzení navrhovatele o nevydání bankovek není nijak technicky vysvětlitelné.

Na základě provedené dokazování dospěl finanční arbitr k závěru, že navrhovatel neprokázal svá tvrzení a zároveň, že instituce neporušila ustanovení § 18 písm. b) zákona č. 124/2002 Sb.

Proto byl návrh arbitrem zamítnut.

Storno neautorizované transakce uskutečněné prostřednictvím platební karty

Registrační číslo 43/2003

Navrhovatel se domáhal vrácení odčerpaných peněžních prostředků ve výši TN včetně úhrady ušlého úroku ve výši P% p.a. z této částky a náhrady výdajů za telefon a fax ve výši T3 Kč .

Navrhovatel se domáhal vůči instituci storna neautorizované transakce ve výši T1 Kč, storna úroků napočítaných z této částky ve výši T2 Kč, náhrady ušlého úroku ve výši P% p.a. z částek T1 Kč a T2 Kč a náhrady výdajů za telefon a fax ve výši T3 Kč. Svůj návrh odůvodnil tím, že při vyrovnávání závazků vůči půjčovně aut společnosti S, se sídlem v M, stát G měl uhradit částku ve výši T EUR za spotřebovaný benzín u prvního půjčeného automobilu. Smlouvu o půjčení automobilu uzavírala navrhovatelova partnerka, ale navrhovatel předložil při podpisu smlouvy o pronájmu automobilu svou platební kartu jako záruku na doučtování dodatečně zjištěných nedoplatků vzniklých při půjčení automobilu. Půjčený vůz se stal však nepojízdným, a proto ho navrhovatel zanechal se svými osobními věcmi na místě poruchy a partnerka požádala o zapůjčení druhého vozu. Při konečném vyrovnávání závazků vůči půjčovně aut došlo k ústní dohodě, že původně vypočtená částka ve výši TC EUR bude snížena o částku rovnající se hodnotě nevrácených osobních věcí navrhovatele a jeho partnerky zanechané v prvním automobilu. Navrhovatel tvrdil, že smlouvenou částku TS EUR zaplatil v hotovosti, avšak doklad o zaplacení finančnímu arbitrovi nepředložil.

Instituce ve svém vyjádření považovala návrh za částečně oprávněný s tím, že v rámci řízení o chargebacku (tj. o navrácení reklamované částky T1 Kč tj. TC EUR) bylo zjištěno, že dotčená půjčovna automobilů požadovala tuto částku řádně v souladu se svými platnými podmínkami.

V průběhu důkazního řízení finanční arbitr zjistil, že právo na doučtování rozdílů zjištěných dodatečně po vrácení pronajatého vozidla bylo standardní součástí podmínek o pronájmu vozidla. Vzhledem k tomu, že navrhovatelova partnerka neuzavřela s půjčovnou automobilů dodatek ke smlouvě týkající se vypořádání za půjčené automobily a náhrady škody za nevrácené osobní věci, zůstala v platnosti

stávající smlouva včetně podmínek finančního vyrovnání. Proto se finanční arbitr dále řešení sporu týkající se částky ve výši T1 Kč nezabýval.

Instituce dále uznala neoprávněně účtovaný úrok z prodlení ve výši T2 Kč. Rovněž tak uznala navrhovatelem požadovanou částku ve výši T3 Kč za náhradu výdajů za telefon a fax jako oprávněnou. Dále instituce sdělila, že částku T2 Kč připsala dne na příslušný účet platební karty navrhovatele. Částku T3 Kč připsala instituce včetně požadovaného P% úroku z prodlení taktéž na příslušný účet kreditní karty a současně se klientovi písemně omluvila.

Dále finanční arbitr zjistil, že v průběhu řízení došlo ze strany instituce k úhradě požadované částky ve prospěch účtu platební karty navrhovatele.

Proto byl návrh arbitrem zamítnut.

Vrácení odčerpaných peněžních prostředků při výběru hotovosti v bankomatu za použití platební karty

Registrační číslo 44/2003

Navrhovatel se domáhal vrácení odčerpaných peněžních prostředků při výběru hotovosti v bankomatu za použití platební karty .

Navrhovatel se domáhal proti instituci vrácení odčerpaných peněžních prostředků v celkové výši T Kč z účtu navrhovatele UU/XXXX. Navrhovatel odůvodnil svůj návrh tím, že dne D ani v dalších dnech D2 neprováděl výběry hotovosti z bankomatu.

Instituce ve svém vyjádření považovala návrh za neodůvodněný s tím, že navrhovatelem reklamované výběry z peněžního automatu byly podle záznamů z peněžního automatu uskutečněny za fyzické přítomnosti platební karty navrhovatele a správného zadání osobního identifikačního čísla PIN.

Arbitr si opatřil u instituce, v jejímž vlastnictví byl předmětný bankomat, kde byly prováděny výběry, videonahrávky z kamery, která monitorovala výběry navrhovatele z bankomatu.

V průběhu důkazního řízení finanční arbitr při ústním vysvětlení navrhovatele zjistil, že předmětné výběry prováděl rodinný příslušník navrhovatele.

Na základě zjištěných skutečností, podal navrhovatel žádost o zpětvzetí návrhu na zahájení řízení.

Arbitr rozhodl o zastavení řízení.

Vydání bezvadné platební karty s tzv. indentovým tiskem

Registrační číslo 45/2003

Navrhovatel se domáhal vydání bezvadné platební karty a uhrazení nákladů za telefonní hovory v nespecifikované výši.

Svůj návrh odůvodnil tím, že při užívání platební karty PKPK má po určité době používání tohoto typu platební karty problémy s akceptací u obchodníků, vzhledem k velmi špatné čitelnosti údajů uvedených na lícové straně platební karty.

Všechny platební karty PKPK vydávané institucí byly personalizovány tzv. indentovým tiskem.

Ve svém podání dále navrhovatel uvedl, že požádal instituci o vydání platební karty PKPK, kterou řádně převzal v měsíci M1. Následně požádal o vydání jiné platební karty z důvodu nečitelnosti údajů uvedených na lícové straně této platební karty, a to

v důsledku nekvalitního tisku karet. Instituce vydala novou platební kartu, jejíž převzetí navrhovatel taktéž řádně stvrdil.

Vzhledem k tomu, že se opakovaly problémy s nečitelností údajů a následně s akceptací této platební karty, požádal navrhovatel znovu instituci o vydání jiné platební karty. Tuto novou platební kartu převzal navrhovatel v měsíci M2.

Po velmi krátkém držení této platební karty navrhovatel zjistil, že nastal problém s údaji uvedenými na kartě, neboť se údaje opět rozmazávaly. U této platební karty se jednalo o údaj platnosti platební karty. Proto požádal navrhovatel ještě tentýž den instituci o vydání další platební karty PKPK personalizované opět tzv. indentovým tiskem. Instituce opět přislíbila navrhovateli vydání nové platební karty.

Z výše uvedeného vyplynulo, že navrhovatel vždy souhlasil s vydáním platební karty PKPK personalizované pouze tzv. indentovým tiskem.

Instituce ve svém vyjádření považovala návrh za neoprávněný s odůvodněním, že se jedná pouze o stížnost navrhovatele na instituci a ne o spor navrhovatele s institucí. Instituce přesto podala vyjádření v uvedené věci.

Instituce je členem kartových asociací KA1 a KA2 a z titulu členství je povinna respektovat pravidla stanovená těmito asociacemi. Personalizace platebních karet je v instituci prováděna podle platných standardů kartových asociací. Před uvedením jednotlivých typů karet na trh jsou výstupy personalizace kartovými asociacemi řádně certifikovány. Dále instituce uvedla, že technické a technologické parametry jsou pravidelně kontrolovány a udržovány odbornými servisními firmami, které jsou k této činnosti výrobcem autorizovány.

Instituce byla toho názoru, že by z důvodu snížení sytosti barvy tzv. indentového tisku nemělo docházet k odmítání karet u obchodníků. V případě, kdyby vlivem nadměrné zátěže došlo k úplnému setření barvy, zůstávají podstatné znaky vyryty cca 0,05 – 0,15 mm do plastu a platební karta je nadále funkční.

Instituce dále uvedla, že indentované karty jsou určeny výlučně k transakcím prostřednictvím elektronických terminálů a vytištěné identifikační znaky slouží pouze pro účely kontrolní.

Prostřednictvím navrhovatelovy platební karty PKPK, která byla personalizovaná tzv. indentovým tiskem, byly institucí evidované tři úspěšné transakce u obchodníků.

Na základě žádosti instituce se uskutečnilo podání ústního vysvětlení. Instituce vysvětlila finančnímu arbitrovi způsob tzv. indentového tisku a předložila mu vzorky přibližně dvaceti platebních karet i od jiných vydavatelů platebních karet, které vykazovaly stejné prvky opotřebení, jako platební karty navrhovatele.

V průběhu řízení nebylo prokázáno, že by instituce svým chováním porušila některou z povinností plynoucích jí ze zákona č. 124/2002 Sb., o platebním styku.

Taktéž navrhovatel neprokázal, že by mu byla omezena možnost přístupu k jeho účtu prostřednictvím platební karty PKPK personalizované pouze tzv. indentovým tiskem, nebo vznikla újma v důsledku reklamace nekvalitního tisku karet, a tudíž mu ani nevznikl nárok na úhradu jakýchkoliv nákladů v souvislosti s tvrzeným nárokem, navíc navrhovatel ani své náklady dostatečným způsobem nespécifikoval.

Proto byl návrh arbitrem zamítnut.

Neoprávněné použití odcizené platební karty při nákupu zboží u obchodníka

Registrační číslo 47/2003

Navrhovatel se domáhal vrácení neoprávněně odčerpaných peněžních prostředků z jeho účtu při použití jeho zneužitých platebních karet u obchodníka O.

Navrhovatel odůvodnil svůj návrh tím, že mu byla dne D mezi 4. a 5. hodinou ukradena platební karta.

Po zjištění krádeže platební kartu ihned v 6:31 zablokoval a současně vybral kreditní zůstatek ze svého spořicího účtu ve snaze zabránit případnému neoprávněnému odčerpání peněžních prostředků odcizenou platební kartou.

Dne D+ se navrhovatel dozvěděl, že mu byla odúčtována z účtu částka T1 Kč za uskutečněnou transakci odcizenou platební kartou dne D u obchodního partnera instituce O1. Dále se dozvěděl, že mu byla odúčtována z účtu částka T2 Kč za uskutečněnou transakci odcizenou platební kartou ve stejný den obchodníka O2. Celková výše takto odčerpaných finančních prostředků tak činila TC Kč.

Navrhovatel dále uvedl, že osobně tyto transakce reklamoval v pobočce instituce v ČR a taktéž dne D+ nahlásil krádež platební karty na Policii ČR. I další osobní jednání navrhovatele s institucí ve věci reklamace těchto plateb, kdy upozorňoval na skutečnost, že podpisy na prodejních dokladech obchodníků k těmto platbám nebyly v souladu s podpisem na příslušné platební kartě, bylo bezvýsledné.

Instituce ve svém vyjádření uvedla, že navrhovatel uzavřel s institucí smlouvu S, jejíž součástí jsou i Obchodní podmínky. Z těchto podmínek, jak uvedla instituce, vyplynulo, že navrhovatel byl odpovědný za všechny transakce, škody a náklady, které mu vznikly v důsledku odcizení platební karty do uplynutí kalendářního dne, ve kterém bylo odcizení instituci nahlášeno. Instituce uvedla, že rozporované transakce platební kartou byly realizovány ještě před podáním zákazu na tuto kartu, tj. v den D v 6.31 hod.

První reklamovaná transakce ve výši T1 Kč byla provedena v 5:26 hod u smluvního partnera instituce Q2. Na základě obdrženého originálu prodejního dokladu od instituce Q2 provedla instituce Q porovnání podpisu s podpisem na podpisovém proužku a konstatovala, že podpisy nebyly zjevně neshodné, platební karta nebyla v době uskutečněné transakce v seznamu zakázaných karet, na účtu bylo dostatek prostředků, tj. nebyl důvod k odmítnutí transakce, nemohla instituce dále pokračovat v reklamačním řízení. Proto instituce vyhodnotila reklamaci jako neúspěšnou.

Dále instituce uvedla, že pro ochranu finančních prostředků navrhovatele nadstandardně dne D++ zaslala instituci Q2 reklamaci PC, přestože dle mezinárodních pravidel KA tuto možnost již nepřipouštěly, avšak bezvýsledně. Dle závazných pravidel asociace KA obchodník musí zkontrolovat podpis, aby zjistil, že se jedná o právoplatného držitele. Instituce uvedla, že nelze tedy tvrdit, že obchodník je povinen zkontrolovat podpis a že při nesouhlasu podpisů nesmí transakci přijmout a že musí okamžitě zadržet kartu – podpis slouží pouze obchodníkovi pro kontrolu, zda se jedná o právoplatného držitele, nikoliv pro vlastní autorizaci transakce.

Pravidla KA, dle vyjádření instituce, připouští možnost zahájit reklamaci s ohledem na odlišnost podpisů za předpokladu, že instituce doloží vše z následující dokumentace:

- dopis držitele odmítající autorizaci a účast při transakci,

- certifikát vydavatelské banky (vyplněný exhibit 2G) říkající, že podpisový panel na zadržené kartě nebyl poškozen a popisující okolnosti zadržení,
- prodejní doklad k transakci
- kopie přední a zadní strany zadržené karty.

Instituce dále uvedla, že i u druhé reklamované transakce ve výši T2 Kč provedené v 6.04 hod u jejího obchodního partnera, provedla porovnání podpisu na prodejním dokladu se stejným výsledkem, jako v případě shora uvedené reklamace. Navrhovatel nadále rozporoval podpis na prodejním dokladu, a proto se instituce obrátila s dopisem o vyjádření na obchodního partnera, který však nereagoval ani na urgence. Obchodník dle vyjádření instituce není povinen k odpovědi na písemnou výzvu.

Z vyjádření instituce rovněž vyplynulo, že zaměstnanci smluvních partnerů instituce neprocházejí grafologickými školeními a nejsou profesionálové v oblasti porovnání shody podpisů. Pokud tedy podpisy nevykazují zjevné neshody a zadaná transakce je autorizována, předkladatel platební karty se nechová podezřele, nemá obchodník důvod takovouto transakci odmítnout.

Ve svém vyjádření dále instituce uvedla, že navrhovatel specifikoval svůj návrh na zahájení řízení pouze jako neuznání reklamace institucí, a obchodníky uvedl odpovědnými za škodu. Instituce konstatovala, že navrhovatel porušil taková smluvní ujednání s institucí, jejichž porušení mu ve svém důsledku způsobilo škodu, za kterou ve svém důsledku musel nést odpovědnost sám. Proto instituce návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem uvedla jako nedůvodný a v části týkající se požadavku na úhradu škody ve vztahu k obchodníkům jako nepřipustný.

Finanční arbitr není povinen prvotně zkoumat, zda navrhovateli vznikla či nevznikla škoda, ale zejména musí zkoumat, zda instituce porušila či neporušila ustanovení zákona o platebním styku č. 124/2002 Sb., a to v souladu s § 1 zákona č. 229/2002 Sb. jako jednu ze zcela zásadních otázek vztahu mezi subjekty uvedenými v § 3 zákona č. 229/2002 Sb. Není podstatné, zda v důsledku jednání instituce pak navrhovateli škoda vznikla či nikoliv, nicméně většinou jako důsledek porušení ustanovení zákona o platebním styku institucí škoda vzniknout může, resp. vzniká, což v daném případě bylo jednoznačně prokázáno výpisy z účtů navrhovatele, z nichž bylo patrné, že finanční prostředky ve výši TC Kč byly odepsány, a to v důsledku porušení právě citovaného ustanovení zákona o platebním styku. Z tohoto důvodu jsou shora uvedené námitky instituce irelevantní.

Ve svých námitkách instituce uvedla, kdy je možné zahájit reklamaci PC s ohledem na odlišnost podpisů. Při tomto řešení není jasné, která z citovaných podmínek nebyla během reklamačního řízení přípustná, když instituce měla k dispozici:

- a) dopis navrhovatele odmítající autorizaci a účast na transakci,
- b) prodejní doklady k transakcím,
- c) kopie obou stran odcizené karty,
- d) vyplnění dokladu Exhibit 2D, které bylo v její moci.

Při rozhodování o porušení povinnosti institucí je finanční arbitr vázán ustanoveními zákona č. 229/2002 Sb. a zákona č. 124/2002 Sb., a proto nejsou podstatná vnitřní pravidla asociace KA, která jsou závazná pouze mezi členy asociace navzájem, ale v žádném případě se již nevztahují na třetí osoby, tj. potenciální navrhovatele.

Finanční arbitr dospěl k závěru, že elektronický platební prostředek byl použit v rozporu s ustanovením zákona. Instituce neprokázala, že by navrhovatel tento platební prostředek užil sám, neboť z výsledku porovnání podpisu navrhovatele na uvedeném elektronickém platebním prostředku s podpisy na dokumentech, na jejichž základě obchodníci provedli inkaso, je zcela evidentní, že jsou podpisy odlišné. Proto obchodníci nebyli oprávněni uvedené inkaso finančních prostředků realizovat a z toho důvodu byla instituce povinna vyhovět reklamaci navrhovatele a v rámci interních předpisů asociace KA pak měla postupovat vůči obchodníkům.

Ze znaleckého posudku, který byl vypracován na základě požadavku finančního arbitra soudním znalcem, finanční arbitr zjistil, že sporné podpisy na dokladech ze dne D na částku T1 Kč a částku T2 Kč nejsou pravými podpisy navrhovatele.

Ze smlouvy o přijímání platebních karet uzavřené mezi institucí a obchodníkem O finanční arbitr zjistil, že prodejní doklad vystavený obchodníkem musí mimo jiné náležitosti obsahovat čitelný podpis pracovníka obchodního místa/obchodního partnera a podpis držitele karty, ten musí být shodný s podpisem na podpisovém proužku platební karty. V opačném případě má obchodník právo takovouto transakci odmítnout. Dále bylo zjištěno, že obchodní partner je povinen na dožádání instituce poskytnout do X pracovních dnů ode dne doručení dožádání veškeré informace včetně případného vyjádření obchodního partnera k průběhu transakce.

Při kontrole náležitostí předloženého originálu prodejního dokladu vystaveného obchodníkem O však finanční arbitr zjistil, že tento neobsahuje požadovaný čitelný podpis pracovníka obchodního místa/obchodního partnera.

Pochybení instituce spatřuje finanční arbitr v tom, že v zájmu ochrany klienta neupozornila instituce obchodního partnera na nedodržení smluvních podmínek mj. ve věci povinnosti poskytnutí vyjádření reklamované transakce jako důvodně podezřelé z podvodu zneužitím odcizenou platební kartou, a toto projednat.

Na základě provedeného dokazování dospěl finanční arbitr k závěru, že návrh podaný navrhovatelem je důvodný. Arbitr rozhodl, že instituce Q je povinna vrátit navrhovateli odčerpané peněžní prostředky ve výši TC Kč s P% úrokem z prodlení ročně od D do zaplacení, to vše do N dnů od právní moci nálezu.



VYBRANÉ POZNATKY Z ČINNOSTI ARBITRA

6. Vybrané poznatky z činnosti arbitra

6.1. Problematika řízení před arbitrem

Jak již bylo uvedeno, je často nutné do průběhu řízení zapojit i další instituce (viz výše), které mohou odmítnout součinnost s arbitrem s odvoláním na zákon o FA nebo na jiné zákony (např. zákon o bankách⁷). I přesto, že je tato instituce vyzvána k ústnímu jednání podle správního řádu, tato se odvolá na zachování bankovního tajemství vyplývajícího ze zákona o bankách nebo zákona o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti⁸. V těchto právních předpisech není výslovně funkce arbitra specifikována jako orgán, vůči kterému je možný průlom do bankovního tajemství nebo mlčenlivosti. V takovém případě nemá arbitr možnost získat další potřebné informace a vydá *nález na základě zjištěných a jemu dostupných skutečností*, nebo písemně požádá navrhovatele, aby písemně souhlasil s tím, že další instituce může požadovanou informaci arbitrovi sdělit. Ve výsledku se řízení prodlužuje cca o dalších třicet dnů. Proto se jako nezbytná jeví změna některých právních norem (viz část „Návrhy změn právních norem“). Současný stav těchto norem snižuje a zpochybňuje efektivnost funkce arbitra jako mimosoudního řešení sporů mezi navrhovatelem a institucí, a to jak z hlediska možnosti řešení sporů, tak i z hlediska délky řízení.

Výkon činnosti arbitra neumožňuje poskytnout navrhovatelům právní pomoc mimo problematiku spadající do působnosti arbitra tak, jak je tomu například u veřejného ochránce práv. Je to jak z důvodu kapacitních, tak i z důvodů týkajících se věcné specializace pouze v oblasti platebního styku.

Vzhledem k nesprávnému výkladu zákona o FA a hlavně jeho působnosti ze strany veřejnosti docházely a stále docházejí do kanceláře arbitra návrhy na zahájení řízení resp. požadavky na prošetření nebo sjednání nápravy arbitrem v oblastech, které nespádají do jeho působnosti.

Chybným výkladem zákona o FA i ze strany odborné veřejnosti je výkon činnosti arbitra nazýván např. často jako „úřad finančního arbitra“, „odbor ČNB“, „finanční soud“ nebo „složka pod přímým dohledem ČNB“ či „veřejný ochránce práv ve věcech finančních“.

⁷ Zákon č. 21/1992 Sb.

⁸ Zákon č. 61/1996 Sb.

6.2. Problematika nespadající do kompetence arbitra

Přehled problematiky, se kterou se obrátili klienti na arbitra, která však **nespadá** do jeho kompetence:

- všechny případy, které nastaly před účinností zákona o FA (cca 30 návrhů);
- převody peněžních prostředků ve prospěch finančních úřadů a celních úřadů;
- převody mimo území ČR;
- účtování „skrytých poplatků“ při používání platebních karet;
- podmínky vedení běžných účtů (cca 20 návrhů);
- ve věci Union Banky vzniklé po 21. 2. 2003 (cca 50 návrhů);
- vypořádání v rámci smluv o stavebním spoření;
- přiznání státních příspěvků v rámci penzijního připojištění;
- sdělení identifikačních údajů příjemce bankou příjemce při bezdůvodném obohacení;
- bezpečnostní zajištění při používání elektronického platebního prostředku;
- poskytování úvěrů od bank;
- postupy finančních úřadů;
- stanovení úroků u vkladových účtů;
- používání bezpečnostních schránek;
- klamavá reklama ze strany bank – příslib finančních prostředků při splnění určitých podmínek a jednostranné zrušení tohoto příslibu bankou;
- vypovězení smluv o provádění finančního poradenství;
- disponování s uloženými finančními prostředky v případě vyhlášení konkurzu na majitele účtu nebo vydání rozhodnutí příkázáním pohledávky z účtu povinného.



OBLAST MEZINÁRODNÍ SPOLUPRÁCE

7. Oblast mezinárodní spolupráce arbitra

Finanční arbitr v průběhu dubna 2003 oslovil ombudsmany ze zemí EU, které dopisem informoval o vzniku jeho funkce, a vyzval je k následné spolupráci.

V prosinci 2003 se finanční arbitr setkal s představitelem Financial Ombudsman Service (FOS) panem Davidem Thomasem - Principal Ombudsman (Banking and Loans) za účelem získání informací o činnosti ombudsmana ve Velké Británii.

Setkání mělo informativní charakter. Finanční arbitr byl seznámen se strukturou úřadu FOS a se systémem vyřizování stížností klientů - jednotlivé případy jsou zpracovávány pověřenými osobami, které vydají doporučení (1. stupeň rozhodování). Pokud s výsledkem urovnání navrhovatel nesouhlasí, řeší spor Principal Ombudsman (2. stupeň rozhodování).

Vzhledem k existenci zákona 229/2002 Sb., se tento způsob řešení sporů jeví v České republice jako nemožný. Finanční arbitr byl rovněž upozorněn na plánované setkání evropských arbitrářů – ombudsmanů, které by se mělo uskutečnit v březnu 2004.

Arbitr informoval představitele FOS o přípravě zapojení kanceláře finančního arbitra do programu PHARE. Vybraný expert by měl v rámci projektu spolupracovat cca 18 měsíců s finančním arbitrem a po celou dobu předávat poznatky z činnosti v daném regionu.



NÁVRHY ZMĚN PRÁVNÍCH NOREM

8. Návrhy změn právních norem

Z dosavadní praxe arbitra vyplývá potřeba (zejména z důvodu urychlení průběhu řízení) na úpravu některých stávajících právních norem. Jedná se o změny související s průlomem do bankovního tajemství nebo mlčenlivosti za účelem podávání informací arbitrovi v průběhu řízení. Dále jde o změny související se zvýšením racionality řízení zejména v oblasti zásad řízení a udělování pokut. Jedná se o níže uvedené právní normy:

1. **Změna zákona č. 61/1996 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti**

Navrhovaná změna souvisí s průlomem do bankovního tajemství a možností podávat informace arbitrovi i tehdy, je-li instituce vázána dodržováním mlčenlivosti.

2. **Změna zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi**

Návrh řeší vyšší racionalitu při udělování pokut ze strany arbitra.

3. **Změna zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi**

*Tento návrh řeší rychlejší postup při řešení sporů.
Při stávající platné právní úpravě se musí obrátit arbitr a jím pověřené osoby na instituce, které nejsou účastníky řízení.*



ZÁVĚR

Závěr

Zpráva zahrnuje první poznatky z činnosti nově ustavené funkce arbitra za první rok jeho pětiletého funkčního období.

Je zřejmé, že existence arbitra je veřejností vnímána postupně, i když jsou jeho kompetence mnohdy zkresleny. Proto bude i nadále potřebná spolupráce s médii ve věci propagace a seznamování veřejnosti s jeho osobou, včetně zveřejňování dalších informací o jeho činnosti v oblasti ochrany spotřebitele.

Lze předpokládat, že po vstupu ČR do EU, kdy nabude účinnosti rozšířená působnost arbitra podle zákona o platebním styku⁹ i na tzv. přeshraniční převody, dojde k nárůstu stížností také v této oblasti.

Je také zřejmé, že odbornou veřejností není pozitivně přijímána působnost arbitra pouze v určité části platebního styku, tj. v oblasti úhradové formy. Proto bylo diskutováno s tvůrcem zákona o FA (tím je ČNB) rozšíření této působnosti - tento návrh byl ze strany ČNB akceptován.

Jako nevhodné se dále jeví vyloučení působnosti arbitra při převodu finančních prostředků uvedených v úvodu této výroční zprávy (tj. platba daně a poplatku podle zvláštního právního předpisu¹⁰; platba pojistného na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti podle zvláštního právního předpisu¹¹; platba pojistného na všeobecné zdravotní pojištění podle zvláštního právního předpisu¹²).

Z výše uvedených důvodů vyplývá, že by bylo vhodné upravit kompetence finančního arbitra v zákonech, příp. ostatních právních předpisech tak, aby jeho činnost mohla být široké veřejnosti v oblasti převodu peněžních prostředků a elektronických platebních prostředků ještě více prospěšná.

V Praze dne 1. června 2004

JUDr. Ing. Otakar Schlossberger

⁹ Zákon č. 124/2002 Sb.

¹⁰ Zákon č. 337/1992 Sb., o správě daní a poplatků

¹¹ Zákon č. 589/1992 Sb., o pojistném na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti

¹² Zákon č. 592/1992 Sb., o pojistném na všeobecné zdravotní pojištění



PŘÍLOHY

Seznam příloh

- č. 1 – Statut výkonu činnosti finančního arbitra
- č. 2 – Organizační struktura
- č. 3 - Přehled nákladů na výkon činnosti arbitra

Statut výkonu činnosti finančního arbitra

Na základě zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, vydává finanční arbitř tento statut:

Čl. 1

1. Finanční arbitř rozhoduje ve věci sporů podle zákona č. 229/2002 Sb. Zajišťuje plnění agendy spojené s odborným a organizačním zabezpečením výkonu činnosti finančního arbitra.
2. Výkon činnosti finančního arbitra administrativně zajišťuje Česká národní banka na své náklady.
3. Sídlem finančního arbitra je Praha, Washingtonova 25.

Čl. 2

1. Finanční arbitř rozhoduje svým jménem.
2. Zástupce finančního arbitra rozhoduje jménem finančního arbitra v době, kdy je finanční arbitř dlouhodobě nepřítomen. Finanční arbitř může zástupce trvale a/nebo krátkodobě pověřit plněním agendy spojené s odborným a/nebo organizačním zabezpečením výkonu činnosti finančního arbitra.
3. K výkonu práce k finančnímu arbitrovi jsou finančnímu arbitrovi dočasně přiděleni zaměstnanci České národní banky. Osoby přidělené k výkonu práce k finančnímu arbitrovi jsou zaměstnanci České národní banky dle zákona č. 65/1965 Sb., zákoník práce.
4. Finanční arbitř může písemně pověřit zaměstnance České národní banky k provádění šetření ve věci řízení před arbitrem podle § 12 zákona č. 229/2002 Sb. Provádění šetření ve věci mohou na základě písemného pověření a uzavřené smlouvy podle zvláštních právních předpisů i jiné fyzické osoby.

Čl. 3

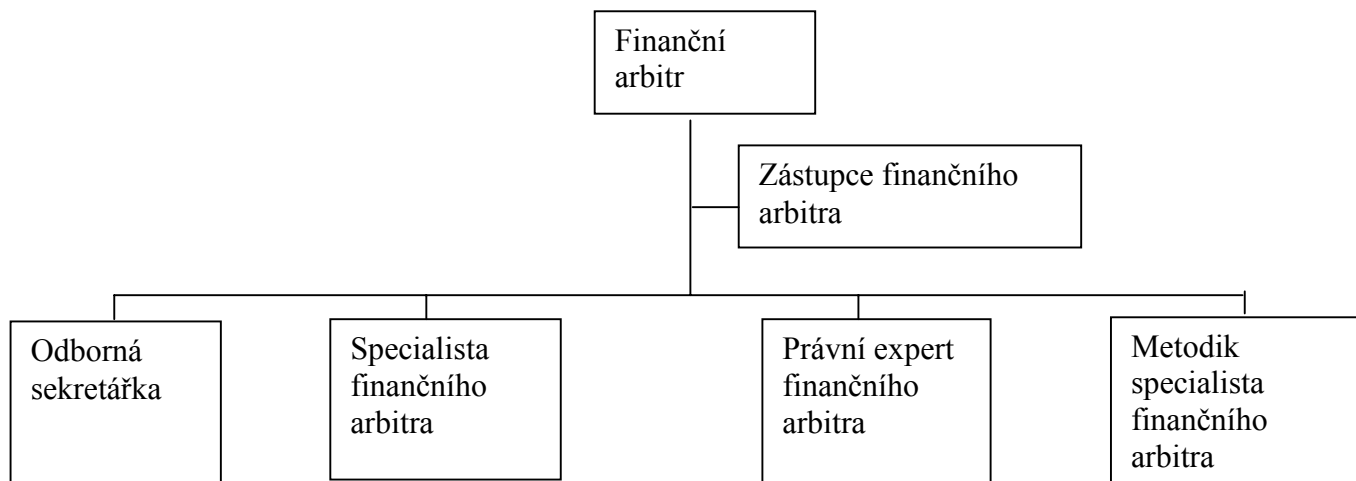
Podrobnosti o organizaci výkonu činnosti finančního arbitra upravuje Organizační řád.

Čl. 4

Tento statut nabývá účinnosti dnem 1. února 2003.

V Praze dne 1. února 2003
JUDr. Ing. Otakar Schlossberger
Finanční arbitř

Organizační struktura výkonu činnosti arbitra



PŘEHLED ČERPÁNÍ FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ ZA ROK 2003

Název položky	částka v tis. Kč
Náklady za rok celkem:	6 199,5
Osobní náklady tj. např. mzdy, sociální náklady, náklady na vzdělávání	4 200,2
Správní činnost tj. např. telekomunikační poplatky, cestovné, služby poradenské, odborné posudky a expertizy, konzultační a poradenská činnost, služby překladatelské	892,5
Provoz objektů a zařízení tj. např. nájemné, oprava a údržba, oprava a údržba kancelářské techniky	1 106,7