



Tisková zpráva – Na kancelář Finančního arbitra České republiky se v 1. pololetí roku 2010 obrátilo již více než 400 spotřebitelů.

Za první pololetí roku 2010 obdržela kancelář Finančního arbitra České republiky celkem **423 podnětů k vyřízení.** Toto představuje více než 5% nárůst doručených podnětů oproti prvému pololetí roku 2009. Z celkového počtu podnětů bylo 133 písemných, 120 podnětů bylo doručeno prostřednictvím elektronické odpovědny „Zeptejte se arbitra“ na webových stránkách www.financniarbitr.cz, dále bylo vyřízeno 133 telefonických podnětů a 35 podnětů bylo podáno osobně. 2 podněty byly doručeny prostřednictvím systému Datových schránek.

Ze všech doručených podnětů pak bylo, v souladu se správním řádem a zákonem o finančním arbitrovi, **zahájeno 75 řízení před finančním arbitrem** s cílem rozhodnout předložený spor. Toto představuje více než **27% nárůst počtu zahájených řízení** v porovnání s prvním pololetím loňského roku, kdy bylo za stejné období zahájeno celkem 59 řízení.

K nejčastějším podnětům patřily tuzemské úhrady, dále úvěry, transakce platebními kartami v bankomatech v tuzemsku, ostatní transakce platebními kartami, vedení účtu a také hypotéky. Kancelář finančního arbitra v prvním pololetí 2010 rovněž zaznamenala zvýšený počet dotazů z oblasti spotřebitelských úvěrů, a to díky vyšší informovanosti související s plánovaným rozšířením kompetencí finančního arbitra v následujícím roce.

Lze konstatovat, že se daří ve vysoké míře udržet trend rozhodování sporů smírnou cestou, stejně jako v roce 2009. Zároveň se daří řešit spory za přispění vzájemné komunikace s účastníky řízení, která v mnoha případech napomáhá lepší efektivitě projednávaných sporů.

Výsledkem toho je i skutečnost, že na základě výsledků řízení před finančním arbitrem a po iniciativě finančního arbitra, došlo ke změně některých pracovních postupů vybraných finančních institucí, kdy tyto přistoupily k úpravě vnitřních pracovních procesů i všeobecných obchodních podmínek. Tím došlo k zlepšení postavení spotřebitele a zároveň posílení jeho ochrany.

Detailní informace o činnosti kanceláře Finančního arbitra České republiky jsou k dispozici na webových stránkách www.financniarbitr.cz.

Dr. Ing. František Klufa
Finanční arbitr České republiky
Washingtonova 25
110 00 Praha 1
tel: 221 674 660
www.finarbitr.cz, www.financniarbitr.cz

.....
Finanční arbitr České republiky působí od 1. ledna 2003, a to v rámci harmonizace práva České republiky se zeměmi Evropské unie (viz. zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi). Hlavním posláním finančního arbitra České republiky je zajištění rychlého, bezplatného a efektivního vyřizování sporů klientů s institucemi mimosoudní cestou. Finanční arbitr je kompetentní k rozhodování sporů mezi poskytovateli platebních služeb a uživateli platebních služeb při poskytování platebních služeb nebo mezi vydavateli elektronických peněz a držiteli elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz, pokud je jinak k rozhodnutí tohoto sporu dána pravomoc českého soudu. Sjednání rozhodčí smlouvy nevyklučuje pravomoc arbitra. Arbitr usiluje především o to, aby byl spor vyřešen smírně. Finanční arbitr je kompetentní řešit výše uvedené spory, pokud nastaly po okamžiku účinnosti zákona o finančním arbitrovi. Typickým sporem je např. neoprávněné použití platební karty při platbě u obchodníka, neoprávněný převod v rámci internetového bankovníctví, neoprávněný převod finančních prostředků z účtu. Hlavním přínosem pro klienty je rychlost rozhodování, nezaplatněné řízení, vysoká znalost problematiky. Finančním arbitrem České republiky je s účinností od 2. ledna 2008 Dr. Ing. František Klufa, jeho zástupcem JUDr. Petr Scholz, PhD.