



## **Tisková zpráva – Kancelář Finančního arbitra České republiky zaznamenala v roce 2008 výrazný nárůst obdržených podnětů.**

V roce 2008 obdržela kancelář finančního arbitra **celkem 619 podnětů**. Oproti roku 2007 byl zaznamenán **67 % nárůst obdržených podnětů**, když za rok 2007 obdržela kancelář podnětů 370. Z celkového počtu 619 podnětů bylo 253 písemných podnětů, 238 telefonických podnětů, 117 podnětů prostřednictvím nových webových stránek [www.financniarbitr.cz](http://www.financniarbitr.cz) v sekci „Zeptejte se arbitra“ a dále pak bylo doručeno 11 podnětů osobně. Nejčastějšími byly podněty spotřebitelů na smluvní podmínky, úvěry, tuzemské převody finančních prostředků, poplatky, platební karty a jejich zneužití v bankomatu popř. u obchodníka, ostatní převody finančních prostředků, stavební spoření a hypotéky.

**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.

Z celkového počtu 619 podnětů bylo přijato **99 návrhů na zahájení řízení před finančním arbitrem**. Z tohoto počtu bylo 64 oprávněných a 35 neoprávněných. 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 %). Nejčastější řešené spory byly na **tuzemské převody finančních prostředků (11 %)**, **zneužití platební karty v bankomatu v ČR (11 %)**, **zneužití platební karty u obchodníka v zahraničí (9 %)**, ostatní převody finančních prostředků (8 %) a zneužití platební karty v bankomatu v zahraničí (8 %). Celková výše požadavků, 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; nejčastějším byl spor do 10.000 Kč. Institucionálně byla četnost případů úměrná velikosti finančních institucí na českém finančním trhu. Podařilo se nastolit konstruktivní komunikační vztah s účastníky trhu se snahou o smíření a rychlé řešení sporů.

V roce 2008 bylo vydáno celkem **93 meritorních a procesních rozhodnutí**, z toho 35 usnesení o ukončení řízení z titulu nepřípustnosti návrhu, 9 usnesení o zastavení řízení z titulu neodstranění vad návrhu (nesoučinnost navrhovatele), 11 usnesení o zastavení řízení z titulu zpětvzetí návrhu na zahájení řízení (smírné vyřešení sporu) a 38 rozhodnutí formou nálezu. V roce 2008 bylo podáno celkem 9 námitek na rozhodnutí, z toho se jednalo o 7 námitek podaných navrhovateli a 2 námítky podané institucí.

V roce 2008 bylo dle zákona o finančním arbitrovi, v platném znění, uděleno celkem **480.000,- Kč sankcí a pokut**, z toho 50.000,- Kč sankce institucím a 430.000,- Kč pokut za nesplnění informační povinnosti.

V roce 2008 zajišťovali výkon činností kanceláře finančního arbitra kromě finančního arbitra a jeho zástupce další 4 pracovníci, kteří zajišťovali potřebnou odbornou, specializovanou i administrativní podporu.

**Náklady na zajištění výkonu činnosti finančního arbitra** v roce 2008 činily **10,291 mil. Kč**. Za rok 2008 tak došlo k snížení těchto nákladů oproti roku 2007 o částku 1,462 mil. Kč, kdy tyto náklady činily 11,753 mil. Kč.

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. Pro rok 2009 lze očekávat minimalizaci soudních sporů.

V roce 2008 bylo publikováno a zveřejněno **více jak 130 rozhovorů, článků, interview, televizních vystoupení, prezentací, konferenčních vystoupení** s cílem zviditelnit institut finančního arbitra. 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. Dále tak byly inovovány internetové stránky finančního arbitra [www.financiarbitr.cz](http://www.financiarbitr.cz). a bylo zveřejněno nové logo finančního arbitra.

Dr. Ing. František Klufa  
Finanční arbitr České republiky  
Washingtonova 25  
110 00 Praha 1  
tel: 221 674 660  
[www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz), [www.financiarbitr.cz](http://www.financiarbitr.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 tzv. převádějícími institucemi (např. banky nebo instituce vydávající elektronické platební prostředky) a jejich klienty při provádění převodů peněžních prostředků, opravného zúčtování, inkasní formy placení nebo užívání elektronických platebních prostředků. Finanční arbitr je kompetentní řešit výše uvedené spory, pokud nastaly po okamžiku účinnosti zákona o finančním arbitrovi a jestliže výše částky, která je předmětem sporu nepřesahuje ke dni podání návrhu částku 50.000 EUR. Typickým sporem je např. neoprávněné použití platební karty při platbě u obchodníka, neoprávněný převod v rámci internetového bankovníctví, neoprávněný převod finančních prostředků z účtu. Do kompetencí finančního arbitra naopak nepatří spory např. z oblasti hypoték, úvěrů, stavebního spoření nebo spory vzniklé mimo členské státy EU a další státy, tvořící Evropský hospodářský prostor. Hlavním přínosem pro klienty je rychlost rozhodování, nezpoptatněné řízení, vysoká znalost problematiky. Finančním arbitrem České republiky je s účinností od 2. ledna 2008 Dr. Ing. František Klufa, zástupcem finančního arbitra je JUDr. Petr Scholz, PhD.*