

TISKOVÉ SDĚLENÍ

Název: Finanční arbitr České republiky se dostává stále více do povědomí spotřebitelů

Podtitul: Počet podnětů rostl i ve 3. čtvrtletí

Datum: V Praze, 22. 10. 2010

Text tiskového sdělení:

Na Kancelář finančního arbitra České republiky se obrací stále více nespokojených spotřebitelů. Dokládají to i výsledky za třetí čtvrtletí roku 2010, kdy bylo doručeno celkem 595 podnětů k vyřízení, což představuje nárůst oproti stejnému období za rok 2009 o 56 doručených podnětů. Nejčastější podněty se týkaly oblasti úvěrů, ale i tuzemských úhrad, převodů či transakce platebními kartami v bankomatech v tuzemsku i zahraničí. I nadále se daří udržovat trend rozhodování sporů nejen smírnou cestou, ale také řešit spory za přispění vzájemné komunikace s účastníky řízení, což napomáhá efektivitě projednávaných sporů.

Z celkového počtu doručených podnětů bylo 183 písemných, 171 podnětů bylo doručeno prostřednictvím elektronické odpovědný „Zeptejte se arbitra“ na webových stránkách www.financniarbitr.cz, dále bylo vyřízeno 186 telefonických podnětů, 52 podnětů bylo podáno osobně, dva podněty byly doručeny prostřednictvím systému datových schránek a jeden podnět byl doručen prostřednictvím aplikace [Facebook](https://www.facebook.com/financniarbitr). Ze všech doručených podnětů pak bylo zahájeno 96 řízení před finančním arbitrem s cílem rozhodnout předložený spor, což představuje nárůst počtu zahájených řízení v porovnání se stejným obdobím loňského roku, kdy bylo za stejné období zahájeno celkem 79 řízení. Smírní způsob řešení sporů a vzájemná komunikace mezi účastníky řízení přispěla na základě výsledků řízení a po iniciativě a intervenci finančního arbitra ke změně některých pracovních postupů konkrétních finančních institucí. Zúčastněné instituce přistoupily totiž k úpravě vnitřních pracovních procesů i všeobecných obchodních podmínek, což přispělo ke zlepšení postavení spotřebitele a zároveň posílení ochrany jeho práv.

„Těší mě, že se na naši kancelář obrací stále více lidí. Svědčí to o tom, že povědomí o naší instituci roste a že naše dosavadní práce dává občanům jasný signál: jsem tu pro vás a umíme vaše problémy efektivně řešit. Pevně věřím, že tento trend bude i nadále pokračovat a my nejenom pomůžeme co největšímu počtu žadatelů, ale přispějeme také ke zlepšení podmínek v oblasti finančního trhu, posílení ochrany spotřebitele a v získávání důvěry zákazníků finančních institucí,“ dodává finanční arbitr České republiky pan Dr. Ing. František Klufa.

Finanční arbitr České republiky; Washingtonova 25, 110 00 Praha 1

Telefon: +420 221 674 600

E-mail: arbitr@finarbitr.cz

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 (např. banky nebo instituce vydávající elektronické platební prostředky) a uživateli platebních služeb (tj. klienti) při poskytování platebních služeb nebo mezi vydavateli elektronických peněz a držiteli elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz. Finanční arbitr je oprávněn 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. 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, Ph.D.

Více informací:

Dr. Ing. František Klufa, finanční arbitr České republiky
telefon: +420 221 674 600, e-mail: arbitr@finarbitr.cz