

## TISKOVÁ ZPRÁVA

### Název:

**Strategie a cíle finančního arbitra České republiky na druhou část volebního období**

### Podtitul:

**Střednědobý plán rozvoje Kanceláře a činnosti FA ČR v letech 2011–2013**

V Praze, dne 3. 3. 2011 Finanční arbitr České republiky Dr. Ing. František Klufa si po svém zvolení a následném jmenování PSP ČR vytyčil jednoznačné cíle, které se mu podařilo splnit díky jeho úsilí a intenzivní práci celého úřadu přibližně za polovinu funkčního období. Aktuální potřeby českého finančního trhu, doporučení Evropské komise, nové kompetence a nově nabyté zkušenosti FA ČR se odrážejí v novém programu – střednědobém strategickém plánu rozvoje úřadu FA ČR, který by měl být splněn do konce roku 2013.

Finančním arbitrem České republiky byl v lednu 2008 Poslaneckou sněmovnou na období 5 let jmenován Dr. Ing. František Klufa (do ledna 2013) a jeho zástupcem v březnu 2008, též na 5 let, JUDr. Petr Scholz, Ph.D.

**Své hlavní cíle pro období 2008–2010** si finanční arbitr stručně shrnul do několika základních bodů, jejichž efektem mělo být širší a masovější využívání Kanceláře FA ČR koncovými spotřebiteli a dále zvýšení prestiže Kanceláře napříč bankovními i nebankovními institucemi, justicí i politickou reprezentací v ČR:

- a) **Zefektivnění činnosti** Kanceláře, maximální možná úspěšnost při řešení sporů mimosoudní cestou s mířícím způsobem
- b) **Medializace činnosti** – rozšíření povědomí o službách finančního arbitra mezi širokou veřejnost a trvalý trend nárůstu případů
- c) **Rychlost řešení sporů** snížit o 30 dnů z původních 98 dnů
- d) **Rozšíření kompetencí** FA ČR na další oblasti (spotřebitelské úvěry a kolektivní investování)
  - výrazná úspora času a prostředků pro justici k řešení závažnějších sporů a kriminality
  - lepší a nízkonákladová vymahatelnost práva pro spotřebitele

Tyto cíle budou splněny ke dni 1. 7. 2011, kdy vstoupí v platnost novela zákona, kterou se mění zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi.

**Pro období 2011–2013 FA ČR Dr. Ing. František Klufa představuje nový střednědobý strategický plán:**

### I. PROCESNÍ ČINNOST

- a) **Bezchybné a úspěšné zvládnání nových** sporů, týkajících se spotřebitelských úvěrů a retailového kolektivního investování
- b) **Rozšíření komunikace** v souladu s připravenou strategií – výrazný nárůst řešených sporů a nárůst dotazů na Kancelář
- c) **Řešení sporů smírnou cestou** (v maximálním možném počtu případů)
- d) Řešení sporů **v co nejkratších termínech** s upřesněním dle zkušeností po prvních měsících provozu a dle nárůstu počtu sporů
- d) **Zachování kvality poskytovaných služeb** včetně poradenství

### II. Kompetence

- a) rozšíření kompetencí na další oblasti dle požadavků EK (hypotéky, pojišťovnictví ...)

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

Telefon: +420 221 674 600

E-mail: [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz)

[www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz), [www.financniarbitr.cz](http://www.financniarbitr.cz)

### III. PODPORA FINANČNÍ GRAMOTNOSTI

**Školství** – podpora finanční gramotnosti na základních, středních a vysokých školách:

- a) **Základní školy** – online materiál s pravidelným rozšiřováním a aktualizací, týkající se FA ČR, jeho kompetencí, řešených sporů, upozornění a doporučení, s otázkami, hrami a soutěžemi s využitím pro výuku – spolupráce s MŠMT – možnost využití v hodinách s odpovídající náplní
- b) **Střední školy** – odborný materiál, který se týká problematiky, kterou se FA ČR zabývá, jednou ročně organizace soutěže pro střední školy s vyhodnocením jejich finanční gramotnosti – možnost využít materiály ke stažení – spolupráce se školami prostřednictvím MŠMT a dalších institucí
- c) **VŠ** – nabídka přednášek, diskusí se studenty na odborná témata související s činností arbitra – národní i mezinárodní kontext, zaměření na VŠ a univerzity, zabývající se přípravou specialistů na finančníctví, bankovníctví, ekonomii a právo
- d) Komunikace se studenty prostřednictvím sociálních sítí

#### **Občané ČR**

- a) **Emailing, newsletter** – možnost registrace na webu, PR, Facebook a další kanály viz připravovaná komunikační strategie
- b) **Help-line** – online infolinka vyškolených specialistů;

**Dr. Ing. František Klufa komentuje nový strategický program rozvoje svého úřadu takto:** „Vzhledem k mezinárodní spolupráci s Evropskou komisí a mé aktivní činnosti ve FIN-NET a International Network of Financial Services Ombudsman Schemes (celosvětové mezinárodní sdružení finančních ombudsmanů), ale zejména vývoji na českém finančním trhu a spolupráci s finančními institucemi u nás považuji za důležité rozvíjet Kancelář FA ČR ve prospěch všech zúčastněných stran – koncových spotřebitelů, bankovních i nebankovních finančních institucí a české justice. Dosažení některých cílů nového programu může být dosaženo díky poměrně složitým legislativním procesům a častým politickým změnám v ČR v dlouhodobějším časovém horizontu.“

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 prozatím 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, nezplopatněné 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:**

**Radka Bergerová**, PR Attack – PR zastoupení  
telefon: +420 732 845, e-mail: [radka.bergerova@prattack.cz](mailto:radka.bergerova@prattack.cz)

**Dr. Ing. František Klufa**, finanční arbitr České republiky  
telefon: +420 221 674 600, e-mail: [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz)

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

Telefon: +420 221 674 600

E-mail: [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz)

[www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz), [www.financniarbitr.cz](http://www.financniarbitr.cz)