

TISKOVÁ ZPRÁVA

Název:

Úřad finančního arbitra vykazuje růst počtu doručených i řešených podnětů

Podtitul:

Výsledek úřadu finančního arbitra ČR za rok 2010

V Praze, dne 3. 3. 2011 Kancelář finančního arbitra České republiky zaznamenala v roce 2010 opětovný nárůst obdržených i řešených podnětů, které byly ve většině oprávněných případů řešeny smírnou cestou mezi oběma stranami sporu – klientem a finanční institucí. Meziročně se podařilo udržet i za poslední tři roky zkrácenou průměrnou dobu řešení sporu a návštěvnost webových stránek potvrzuje rostoucí povědomí o Kanceláři FA ČR jako o instituci, která bezplatně a mimosoudně řeší finanční potíže koncových spotřebitelů v rámci svých dosavadních kompetencí. Intenzivní komunikace a snaha o dialog s klienty bankovních i nebankovních institucí přináší na úřad FA ČR velké množství dotazů, které leží mimo kompetence arbitra. Kancelář se snaží vždy co nejpřesněji odpovědět a pomoci tazateli s řešením problému.

Stručný souhrn výsledků činnosti FA ČR za rok 2010:

- V minulém roce byl zaznamenán opětovný **nárůst obdržených podnětů**, za období 2008–2010 je to více jak **120% nárůst** (2007: **370** podnětů, 2008: **619** podnětů, 2009: **757** podnětů, 2010: **822** podnětů).
- Z řešených podnětů byly nejfrekventovanější tyto oblasti: **úvěry** (93), **úhrada – tuzemsko** (73), **platební karty v ATM – tuzemsko** (73), **platební karty – ostatní** (57) a **vedení účtu** (58).
- Z 822 podnětů bylo přijato **135 návrhů na zahájení řízení**. Z nich bylo dle posouzení finančního arbitra **94 oprávněných (70 %)** a **41 neoprávněných (30 %)**.
- Z celkového počtu bylo **256 podnětů písemných**, **255 telefonických**, **222 podnětů prostřednictvím webových stránek** v sekci „Zeptejte se arbitra“. Dále pak bylo doručeno **82 podnětů osobně**, **5 podnětů po Facebooku** a **2 podněty prostřednictvím datové schránky**.
- Z celkového počtu 94 oprávněných řešených sporů bylo v roce 2010 **ukončeno 59 případů**. Z těchto 59 případů bylo v 24 sporech vyhověno plně nebo zčásti návrhu navrhovatele (27 %) a v 66 sporech byl návrh navrhovatele zamítnut (73 %).
- Celková výše požadavků, kterých se navrhovatelé ve svých 135 případech v roce 2010 domáhali, byla **17.158.485 Kč**. Průměrná výše požadavků v roce 2010 byla **127.100 Kč**.
- Byl potvrzen trend razantního **zvyšování efektivnosti** (příp. snižování nákladovosti na 1 podnět – **aktuální nákladovost proti roku 2007 snížena na 43 %**).
- V roce 2010 bylo řešeno **smírem** maximum sporů – **93 %**.
- Průměrná doba řízení, a to včetně stavěcích lhůt, před finančním arbitrem byla v roce 2010 **68 dnů**.
- Oproti plánovanému rozpočtu došlo k **úspoře cca 323 tis. Kč**, přičemž **rozpočet byl čerpán na 76 % plánované hodnoty**.
- I v roce 2010 jsme cílili snahu na **zviditelnění institutu finančního arbitra**, bylo realizováno více než **276 rozhovorů**, článků, televizních vystoupení, prezentací, konferenčních vystoupení.

Finanční arbitr ČR Dr. Ing. František Klufa komentuje výsledky loňského roku: „*Velice mě těší rostoucí zájem spotřebitelů, ale i finančních institucí o činnost finančního arbitra. Za našimi výsledky stojí hodiny a hodiny velice náročné odborné práce všech členů Kanceláře. Zejména si ale vážím vstřícnosti a úzké spolupráce finančních institucí, které s úřadem finančního arbitra intenzivně komunikují a velmi rychle společně s naším úřadem vždy hledají optimální řešení každého sporu. Bez této spolupráce by naše výsledky nebyly zdaleka tak optimistické.*“

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 oprávněný 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, nezpoplatněné 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 komunikační divize Full Attack s.r.o. – PR zastoupení
telefon: +420 732 845, e-mail: radka.bergerova@prattack.cz

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