

ložky byly dle předložených záznamů vyplaceny. Navrhovatelka pak ale uvedla, že instituce pochybila tím, že ve svém vyjádření uvedla rozdílný čas výběru hotovosti z bankomatu, který nesouhlasil s časem, který byl uveden na lístku z bankomatu, který navrhovatelka obdržela.

K tomuto rozporu instituce uvedla, že čas na stvrzenkách je čas nastavený autorizačním centrem a že čas na žurnálu bankomatu je systémový čas bankomatu, který je nastavován interně. Mezi těmito časy může být nesoulad. Finanční arbitr v rámci důkazního řízení zjistil, že z dostupných záznamů nelze konstatovat, že by došlo k porušení povinností instituce, neboť zmiňovaná transakce, podle institucí doložených podkladů, byla potvrzena a realizována bez závad. Následně tedy finanční arbitr vydal zamítavý nález.

Neoprávněné užití elektronického platebního prostředku na dálku

Klient bankovní instituce se domáhal na své bankovní instituci vrácení peněžních prostředků, které byly neoprávněně odčerpány prostřednictvím jeho odcizené platební karty přes internet. Pachatel krádeže provedl dvě transakce na internetu, tudíž bez použití PIN, u internetové sázkové společnosti každou v hodnotě 10 000 Kč, před tím, než klient krádež zjistil a provedl potřebná opatření (hlášení na policii, blokáce).

Jeho reklamacce v této věci však nebyla uznána, ačkoli se odvolával na § 18 zákona č. 124/2002 Sb., podle kterého měl nárok na okamžité vrácení peněžních prostředků. V průběhu řízení před finančním arbitrem instituce uznala, že tento spor měla řešit dle výše uvedeného ustanovení zákona č. 124/2002 Sb., kdy jestliže bylo užití elektronického platebního prostředku, aniž byl fyzicky předložen nebo bez identifikace držitele osobním identifikačním číslem (PIN), má držitel právo na neprodlené vrácení takto odčerpaných peněžních prostředků.

Zneužitá platební karta u obchodníka

Klientovi odcizena platební karta na letišti a tuto skutečnost zjistil až druhý den ve Velké Británii. Karta byla použita při platbách u obchodníka. Klient měl k dispozici všechny čtyři účtenky od obchodníků, na kterých byl úplně jiný podpis, než jaký má navrhovatel na kartě. V průběhu důkazního řízení byl pořízen znalecký posudek, jehož výsledkem byl jednoznačný výrok soudního znalce, že podpisy na prodejních dokladech jsou zcela odlišné od klientova podpisu. Proto finanční arbitr rozhodl ve prospěch navrhovatele.

Zneužitá platební karta u obchodníka v zahraničí

Podobný případ jako je výše uvedený se stal klientce v zahraničí - postup finančního arbitra byl stejný jako u výše uvedeného typu sporu, s tím rozdílem, že instituce nepředložila originály účtenek potřeb-



né k vypracování znaleckého posudku, takže finanční arbitr musel oslovit španělského ombudsmana a následně banku ve Španělsku, se kterou měl španělský obchodník uzavřenu smlouvu. Poté byl vypracován znalecký posudek, z něhož vyplynulo, že podpis není pravým podpisem navrhovatelky, a tudíž finanční arbitr rozhodl rovněž v neprospěch instituce; v tomto případě se instituce odvolala, námitky byly zamítnuty.

Zneužitá platební karta v bankomatu

Také v tomto případě byla spotřebiteli zcizena platební karta a výběry z bankomatu mu bylo do doby zablokování karty z účtu odčerpáno téměř 400 tis. Kč. Navrhovatel tvrdil, že k uvedené platební kartě má PIN uložen v trezoru v dosud neotevřené obálce. V průběhu řízení však bylo bankovní institucí doloženo, že všechny transakce byly provedeny pomocí správně zadaného PINu, a to vždy na první pokus. Finanční arbitr pověřil soudního znalce, aby provedl šetření a vypracoval znalecký posudek ohledně inkriminované obálky s uloženým PINem ke zcizené kartě. Ze znaleckého posudku vyplynulo, že obálka je nepoškozená, takže za účasti všech zúčastněných stran došlo k jejímu otevření. Vyšlo najevo, že PIN, který v této obálce byl, nepatřil ke zcizené platební kartě, ale k další kartě, která byla navrhovatelí institucí také vydána. Nálezem byl návrh zamítnut.

E-learningovou prezentaci lze nalézt na webových stránkách SČS www.konzument.cz, sekce „Podvody v e-bankovníctví“, nebo přímo na stránkách www.prevencepodvodu.cz).



Vydalo © Sdružení českých spotřebitelů, o.s., 2010
Text byl připraven s použitím odborných podkladů
archivovaných SČS; k tisku zpracoval
a připravil Ing. L. Dupal.

Navštivte nás na takto označených místech po celé ČR:



Sdružení českých spotřebitelů, o.s.
Budějovická 73, 140 00 Praha 4
tel/fax: 261263574/261262268,
e-mail: spotrebite@regio.cz;
www.konzument.cz



Projekt vytvoření e-learningového vzdělávacího modulu byl realizován s finanční podporou České spořitelny, a.s.

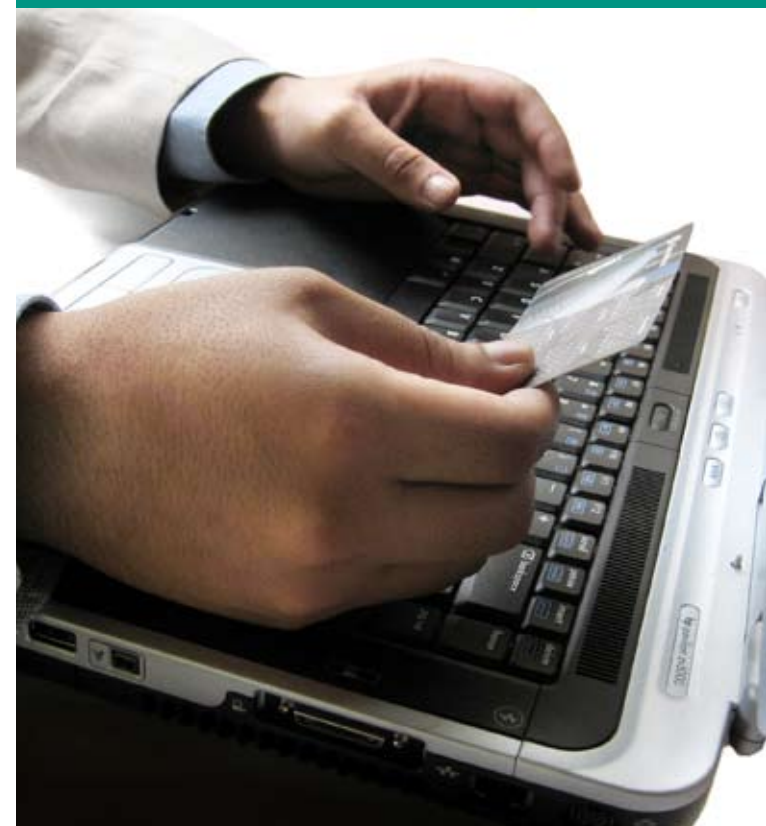


Projekt dále podpořila Unie společností finančního zprostředkování a poradenství (USF).



Příklady řešení sporů poskytl Finanční arbitř České republiky.

Vyšší finanční gramotností k lepší ochraně našich peněz



Komunikace s bankou je nedílnou součástí našeho života. Naše zkušenosti ale stále potvrzují, že klienti a spotřebitelé služeb finančního trhu se nechovají dostatečně zodpovědně vůči svým finančním prostředkům, uložených na svém bankovním kontě či ktech. Úroveň finanční gramotnosti proto není jen otázkou správného a rozumného přístupu k zadlužování sebe či své rodiny anebo porozumění nástrojům na efektivní zhodnocování peněz, ale také a možná hlavně pochopení komunikace s bankou. Komunikace, která je založená na opatrnosti a ohleduplnosti ke svým penězům.

Jaké jsou hlavní způsoby komunikace s bankou?

1. Osobní kontakt

Historicky stále ještě hojně využívaná možnost, která umožňuje klientovi vést dialog s osobním kontaktem. Tento způsob umožňuje klientovi vyřídit jednoduché, ale častěji složitější záležitosti i bez hlubší odborné znalosti dané problematiky a terminologie ...

2. Banka v telefonu

Telebanking – banka skrze sluchátko

U většiny bank je toto číslo telefonního bankovníctví bezplatné a lze na ně volat i z mobilu. Klient se tam prokáže svým identifikačním číslem a číslem PIN. Lze získat informace o produktech, o aktuálním zůstatku, ale také lze zadávat příkazy k úhradě či inkasu, trvalé příkazy, provádět konverzi měn...

GMS banking – banka v mobilu

Aplikace je zašifrovaná na SIM kartě a nelze z ní získat žádné údaje, ani když vám mobil ukradnou. Současně je přístup k této aplikaci chráněn zvláštním bankovním PIN, které se nazývá BPIN. Taková aplikace je jednoduchá na ovládání. Stačí „nalistovat“ v menu správnou položku a vybrat některou ze základních služeb ...

Jinou variantou je SMS banking. Výhodou této služby je, že ji můžete využít na každém mobilu a u každého operátora. Komunikace mezi vámi a bankou probíhá pouze prostřednictvím SMS zpráv...

3. Banka na webu

Internet banking

Pomocí internetu se s bankou komunikuje velmi dobře a rychle. Díky Internet bankingu můžete zajít na svůj účet z jakéhokoliv místa na světě a kteréhokoliv počítače připojeného na globální síť...

Home banking

I se službou Home Banking se vydáváte do banky pomocí svého počítače připojeného k internetu, ale nelze jí provozovat z jakéhokoliv počítače. Svůj účet obsluhujete totiž pomocí speciálního softwaru, který vám banka dodala, a který máte nainstalovaný na pevném disku svého osobního počítače...



4. Banka na kartě

Platební karta je elektronický platební prostředek, který lze použít při platbě u obchodníka, k nákupu přes internet nebo k výběru hotovosti z bankomatu. Platební karta je proti zneužití chráněna PIN kódem, což je váš osobní bezpečnostní číselný kód, jehož číselná kombinace je známa pouze vám, a vašim podpisovým vzorem na zadní straně karty. Platební karta je zpravidla opatřena magnetickým proužkem, kde jsou zaznamenány údaje o držiteli karty; velmi často je dnes už karta navíc chráněna čipem ...

V tomto přehledu jsme jen naznačili jednotlivé způsoby komunikace při bezhotovostních operacích z peněžními prostředky. Mnohem více nabízíme na speciálních webových stránkách Sdružení českých spotřebitelů na adrese <http://www.prevencepodvodu.cz/za-vyssi-financni-gramotnosti.php>.

Jaká jsou rizika a jak jim čelit?

Na uvedené adrese se moderní e-learningovou metodou dozvíme více také o rizicích bezhotovostního kontaktu s bankou a jak se takovým nebezpečím vyvarovat. „Výuka“ je zaměřena na způsoby komunikace spotřebitele (klienta) s bankou s důrazem na elektronickou komunikaci (internet, platební karty). Má poskytnout základní spotřebitelské informace o možnostech komunikace, jejím správném vedení a zajištění a upozornit na zásady eliminace případných rizik při této komunikaci. Věříme, že zaujme nejen cílovou skupinu klientů střední generace, pro kterou je zvláště určen.

Celou e-learningovou prezentaci Vás provede pan Karel. Pokusí se Vás přesvědčit, že osobní návštěva v bance není jediným a neefektivnějším způsobem komunikace. Nabídne různé možnosti a zejména Vás navede, jak se ve vlastním zájmu vyhnout chybnému a neopatrnému jednání při komunikaci s bankou při bezhotovostních operacích.

Dozvíte se tak, jak se vyvarovat ohrožení podvodných jednání u bankomatu či při internetových operacích (např. lisabonská smyčka, paďelky karet, skimming, phishing, pharming aj.).

Příklady řešených případů

O tom, že je užitečné projít uvedená témata nebo pouze jejich část dle osobního zájmu Vás může kromě pana Karla přesvědčit i připojený výběr konkrétních a reálných příkladů z praxe Finančního arbitra ČR, do jehož kompetence spadá problematika řešení reklamací při bezhotovostní komunikaci klientů s bankami. Vybrané příklady vedou klienta k získání potřebných znalostí pro využívání těchto druhů komunikace a také upozorňují, jak se vyhnout případným problémům, resp. jak je následků řešit s minimálními osobními dopady a následky.

Neprovedení žádosti o zrušení dispozičního práva k účtu

Klientka bankovní instituce se domáhala vrácení peněžních prostředků vrácení neoprávněně odčerpaných z jejího účtu. Tato klientka zrušila před časem dispoziční práva třetí osobě, poté ale zjistila neoprávněnou manipulaci s účtem, ze kterého byly dvěma převody odčerpany peněžní prostředky v celkové výši 250 000 Kč.

Bankovní instituce se k „věci“ stavěla velmi svérázně. Klientce sdělila, že instituce vyzvala majitele účtu, ve prospěch kterého byly prostředky převedeny, k vrácení chybně poukázaných plateb a pokud nebudou vráceny do určeného dne, má stěžující si klientka možnost zaslat přímo písemnou žádost instituci o sdělení identifikačních údajů o příjemci platby k právnímu vymáhání dlužné částky. Navíc instituce věc v řízení popsala tak, že klientka sama v důsledku vlastní chybné dispozice omylem zaslala/a platbu na špatný účet, což nebylo pravdou.

V průběhu řízení před finančním arbitrem instituce uznala své pochybení a klientce vrátila dlužnou částku 250 000 Kč a uhradila i úroky z prodlení (33 tis. Kč).

Opožděný převod ze strany instituce

Klient bankovní instituce se domáhal odškodnění za opožděný převod finančních prostředků z účtu vedeného u instituce na účet vedený u jiné instituce. Požadovaný převod finančních prostředků trval téměř jeden měsíc. V průběhu řízení instituce uznala své pochybení a zdůvodnila jej implementací nového bankovního systému.

Instituce uhradila klientovi v průběhu řízení před finančním arbitrem náhrady plynoucí z ušlých úroků za období necelého měsíce. Navrhovatel se odvolal, nebyl totiž spokojen s vyřízením jeho stížnosti; jelikož nedoložil žádné nové důkazy o výši utrpěné škody, byly jeho námitky zamítnuty.

Užití platební karty v bankomatu: Nevydání hotovosti

Navrhovatelka se obrátila na finančního arbitra s tím, že jí z bankomatu instituce, umístěném v obchodním domě, nebyla vyplacena požadovaná finanční částka. Na základě šetření finanční arbitra se zjistilo, že v daný den realizovala navrhovatelka platební kartou dva po sobě jdoucí výběry hotovosti z bankomatu. Při obou transakcích byl správně zadán PIN platební karty, obě transakce byly v pořádku autorizovány a požadované po-

