



# Platební služby On-line v EU 2012

JUDr. Ing. Otakar Schlossberger, Ph.D.,

vedoucí katedry bankovníctví a pojišťovnictví VŠFS,  
externí odborný asistent katedry bankovníctví a pojišťovnictví VŠE  
Praha a předseda předsednictva SOS Dětské vesničky ČR, člen KDI

Masarykova universita v Brně, Právnická  
fakulta dne 25. dubna 2012



# Platební služby On-line v EU 2012

## Program přednášky:

- 1) Platební služby, harmonizace práva EU;
- 2) Úvod, základní mechanismy vyřizování stížností, mj. i z oblasti elektronických peněz a platebních prostředků
- 3) Právní úprava v ČR
  - postavení a kompetence finančního arbitra;
  - zvláštnosti při řízení před finančním arbitrem vč. pokut



# Platební služby On-line v EU 2012

## 4) Příklady sporů

- a) problémy mezi vydavatelem a držitelem platebního prostředku určených pro elektronické platby;
- b) internetové bankovníctví, telefonní bankovníctví



# Platební služby, harmonizace práva EU

## Platební služba a její právní úprava:

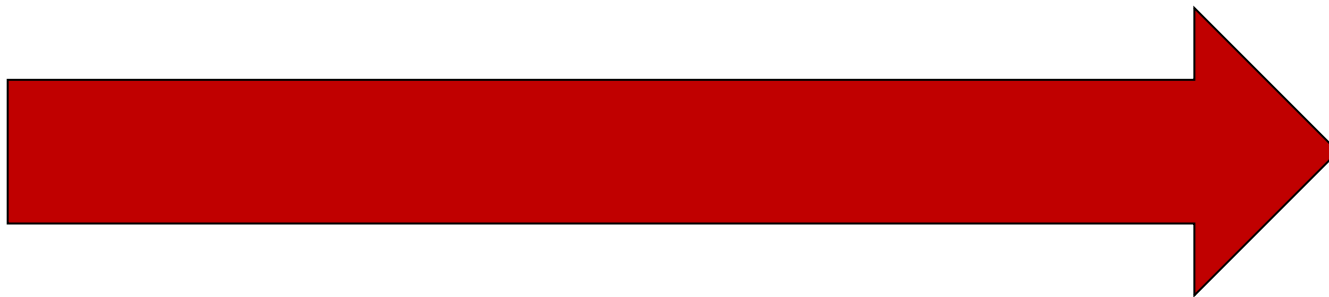
Zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů je výsledkem harmonizace několika směrnic EU. Jedná se zejména o následující normy:

- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/26/ES o neodvolatelnosti zúčtování v platebních systémech a v systémech vypořádání obchodů s cennými papíry,
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2000/46/ES o přístupu k činnosti institucí elektronických peněz, o jejím výkonu a o obezřetnostním dohledu nad touto činností,



## Platební služby, harmonizace práva EU

- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2007/64/ES o platebních službách na vnitřním trhu, kterou se mění směrnice 97/7/ES, 2002/65/ES, 2005/60/ES a 2006/48/ES a zrušuje směrnice 97/5/ES.





# Platební služby, harmonizace práva EU

## Platební služba:

- výběr a vložení hotovosti z/na účet vedený u poskytovatele,
  - provedení převodu peněžních prostředků z platebního účtu, k němuž dává platební příkaz
    - plátce,
    - příjemce, nebo
    - plátce prostřednictvím příjemce,
- jestliže poskytovatel neposkytuje uživateli převáděné peněžní prostředky jako úvěr,



## Platební služby, harmonizace práva EU

- provedení převodu peněžních prostředků z platebního účtu, k němuž dává platební příkaz
  - plátce,
  - příjemce, nebo
  - plátce prostřednictvím příjemce,

jestliže poskytovatel poskytuje uživateli převáděné peněžní prostředky jako úvěr,

- vydávání a správa platebních prostředků a zařízení k přijímání platebních prostředků



## Platební služby, harmonizace práva EU

- provedení převodu peněžních prostředků, při němž plátce ani příjemce nevyužívají platební účet u poskytovatele plátce (**poukazování peněz**), nebo
- provedení platební transakce poskytovatelem služeb elektronických komunikací, jestliže je souhlas plátce s provedením platební transakce dáván prostřednictvím elektronického komunikačního zařízení.





Platební služby, harmonizace práva EU



## Platební služby, harmonizace práva EU

Platební službou však není např.:

- přeprava, sběr, zpracování a doručení bankovek a mincí,
- směnárenská činnost podle devizového zákona,
- vydávání šeků, směnek nebo cenných papírů, poštovních poukázek,
- platební transakce, které si poskytují poskytovatelé navzájem a řada dalších (taxativní výčet v zákoně).



## Platební služby, harmonizace práva EU

**Elektronické peníze** – je to peněžní hodnota, která:

- představuje pohledávku vůči tomu, kdo ji vydal,
- je uchovávána na elektronickém peněžním prostředku,
- je vydávána proti přijetí peněžních prostředků za účelem provádění platebních transakcí,
- je přijímána jinými osobami než tím, kdo ji vydal.



## Platební služby, harmonizace práva EU

Přijaté peněžní prostředky **nejsou vkladem** ve smyslu zvláštních právních předpisů, pokud je vydavatel elektronických peněz neprodleně vymění za elektronické peníze.



## Platební služby, harmonizace práva EU

Platebním prostředkem pro drobné platby se rozumí:

- kterým lze podle rámcové smlouvy dát příkaz k
  - platební transakci v částce odpovídající nejvýše 30 eurům,
  - vnitrostátní platební transakci v částce odpovídající nejvýše 60 eurům, nebo
  - platební transakci, která se týká elektronických peněz, v částce odpovídající nejvýše 500 eurům, nebo



## Platební služby, harmonizace práva EU

- který má podle rámcové smlouvy výdajový limit nebo uchovává peněžní prostředky v částce odpovídající nejvýše:
  - 150 eurům,
  - 300 eurům, jestliže lze tímto platebním prostředkem podle rámcové smlouvy dát příkaz pouze k vnitrostátní platební transakci, nebo
  - 500 eurům, jestliže lze tímto platebním prostředkem podle rámcové smlouvy dát příkaz pouze k platební transakci, která se týká elektronických peněz.



## Platební služby, harmonizace práva EU

Jde o to, kdo **může poskytovat** platební služby. Jsou to:

- banky,
- spořitelní a úvěrní družstva,
- zahraniční banky a pobočky zahraničních bank,
- instituce elektronických peněz vč. zahraničních,
- vydavatelé elektronických peněz malého rozsahu,
- platební instituce vč. zahraničních,
- poskytovatelé platebních služeb malého rozsahu

ČNB.



## Platební služby, harmonizace práva EU

Vydávat elektronické peníze jako podnikání mohou:

- banky,
- zahraniční banky a zahraniční finanční instituce,
- spořitelní a úvěrní družstva,
- instituce elektronických peněz,
- zahraniční instituce elektronických peněz,
- vydavatelé elektronických peněz malého rozsahu,
- Česká národní banka.





# Platební služby, harmonizace práva EU

## Platební prostředek

personalizované zařízení nebo soubor postupů dohodnutých mezi poskytovatelem a uživatelem, kterým uživatel dává platební příkaz.

Jsou to např.:

- příkazy k úhradě,
- příkazy k inkasu,
- platební karty a elektronické peněženky.....



## Platební služby, harmonizace práva EU

Teorie členění platební prostředek – platební kartu – podle různých kritérií, z nichž lze vzpomenout např.:

- podle typu účtu, k jakému je karta vydána (debetní, kreditní, charge),
- podle teritoria platnosti (mezinárodní, vnitrostátní, příp. evropská)
- podle způsobu použití (pro výběr hotovosti z ATM, pro elektronické placení u POS, pro platbu na internetu)
- podle způsobu záznamu (magnetická, čipová, laserová)
- podle statusu držitele (osobní, business)
- podle přídatných služeb s kartou spojených (standardní, stříbrná, zlatá, platinová a další...)



# Úvod, základní mechanismy vyřizování stížností

## Úvod

Nový institut finančního arbitra navazuje na standardy zemí Evropské Unie a má ochraňovat práva a právem chráněné zájmy spotřebitele v oblasti vybraných bankovních služeb.

**Spotřebitele** lze definovat jako účastníka trhu - FO, která je subjektem právních vztahů a je možným objektem nepoctivého jednání ze strany podnikatelských subjektů.



## Úvod, základní mechanismy vyřizování stížností

V Evropě jsou uplatňovány základní čtyři přístupy – mechanismy při vyřizování stížností:

- ombudsman – veřejný úřad, který vydává doporučení, jež jsou respektována (např. celý Skandinávie);
- tzv. spotřebitelská arbitráž – vydává závazná rozhodnutí (Portugalsko);
- komory či asociace – pouze doporučení, někdy však závazné, zejména pro instituce (Holandsko);
- závazná rozhodnutí zvláštních orgánů dohledu (Velká Británie, Lucembursko).



## Úvod, základní mechanismy vyřizování stížností

Mimo Evropu – např. :

Austrálie – ombudsman, který vydává doporučení.

Pokud s řešením klient souhlasí, je vydáno rozhodnutí.

Toto rozhodnutí je závazné a vykonatelné. Instituce se však může obrátit na soud se žádostí o zrušení tohoto rozhodnutí a o vrácení plnění. Tím dojde k obrácení sporu, kdy žalobcem je instituce.

Toto řešení je nejbližší tomu, o čem uvažovala EK.



## Úvod, základní mechanismy vyřizování stížností

Způsob financování – dva základní přístupy:

- státní rozpočet (např. celá Skandinávie);
- příspěvky poskytovatelů služeb (např. Velká Británie);
- je výjimečně z příspěvků klientů – stěžovatelů (např. Velká Británie – viz dále);



## Právní úprava

- Zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi,
- Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád,
- Zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku,
- Zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru,
- Zákon č. 189/2004 Sb., o kolektivním investování



## Právní úprava

Novela zákona o FA z června 2011 odstranila nekompatibilitu financování činnosti finančního arbitra s právem Evropské unie a respektuje též závěry veřejné konzultace a dopadové studie vypracované Ministerstvem financí ČR.





## Postavení a kompetence finančního arbitra

**Původní stav** - volba Poslaneckou sněmovnou Parlamentu na 5 let.

**Nově přijato** - arbitra a zástupce arbitra jmenuje vláda na návrh ministra financí na funkční období 5 let.

Arbitrem a zástupcem arbitra mohou být jmenovány pouze osoby, které jsou bezúhonné, plně způsobilé k právním úkonům, mají dobrou pověst, dostatečnou kvalifikaci a zkušenosti.



# Postavení a kompetence finančního arbitra

## Kompetence finančního arbitra – původní stav:

Jde o spory mezi převádějícími institucemi a jejich klienty při provádění převodů (viz zákon o platebním styku) do částky 50 tis. Euro vč. převodů, které byly provedeny bez příkazu klienta;

Dále půjde o spory mezi vydavatelem elektronických platebních prostředků a držitelem těchto prostředků při jejich vydávání a užívání.

- Opravné zúčtování podle zvláštního právního předpisu;
- Inkasní forma placení na území ČR.



# Postavení a kompetence finančního arbitra

## Nově přijato:

Arbitr by měl řešit spory mezi:

- poskytovateli platebních služeb a uživateli platebních služeb při poskytování platebních služeb,
- vydavateli elektronických peněz a držiteli elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz,
- věřiteli nebo zprostředkovateli a spotřebiteli při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru,



## Postavení a kompetence finančního arbitra

- investičními fondy, investičními společnostmi nebo zahraničními investičními společnostmi a spotřebiteli ze standardních fondů kolektivního investování a speciálních fondů kolektivního investování, které shromažďují peněžní prostředky od veřejnosti,  
pokud je jinak k rozhodnutí tohoto sporu dána pravomoc českého soudu.

**Arbitr usiluje zejména o smírné vyřešení sporu.**



## Postavení a kompetence finančního arbitra

Úkoly spojené s odborným, organizačním a technickým zabezpečením činnosti arbitra plní Kancelář finančního arbitra, která je organizační složkou státu, účetní jednotkou a jejíž příjmy a výdaje jsou součástí rozpočtové kapitoly Ministerstva financí.

Pracovní poměr a odměňování arbitra, zástupce arbitra a zaměstnanců v Kanceláři finančního arbitra se řídí **zákoníkem práce.**



## Postavení a kompetence finančního arbitra

**Institucemi** se rozuměly původně převádějící instituce a vydavatelé elektronických platebních prostředků.

Nově platí, že **institucí** se chápe věřitel nebo zprostředkovatel při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru, investiční fond, investiční společnost, zahraniční investiční společnost, poskytovatel platebních služeb a vydavatel elektronických peněz.



## Postavení a kompetence finančního arbitra

**Navrhovatelem** se rozumí i nyní klient výše uvedené instituce a také držitel elektronického platebního prostředku.

**K tomu bylo přidáno**, že navrhovatelem je také uživatel platebních služeb, držitel elektronických peněz a spotřebitel.



## Zvláštnosti při řízení před finančním arbitrem

Celé řízení se zahajuje na **návrh** navrhovatele.

Podání má na promlčení tytéž právní účinky, jako kdyby byla věc podána u soudu;

Návrh však není přípustný, jestliže:

- spor nenáleží do působnosti arbitra;
- ve věci již rozhodl soud;
- ve věci již arbitr rozhodl nebo rozhoduje;
- spor byl předmětem rozhodčího řízení.





## Zvláštnosti při řízení před finančním arbitrem

### Náležitosti návrhu:

- Označení účastníka řízení;
- Doklad o tom, že instituce byla neúspěšně vyzvána k nápravě;
- Vylíčení rozhodných skutečností;
- Důkazy
- Označení toho, čeho se navrhovatel domáhá;
- Čestné prohlášení (soud, rozhodčí soud či dohoda s institucí);
- Plná moc (pouze při zastupování);
- Datum a podpis.



## Zvláštnosti při řízení před finančním arbitrem

Po podání vyzve arbitr instituci z návrhu, aby se do 15 dnů vyjádřila.

Lhůtu lze v odůvodněných případech prodloužit o dalších 15 dnů, a to i opakovaně.

### Zásady řízení:

- může být vedeno ústní jednání;
- arbitr není vázán návrhem navrhovatele;
- arbitr může ze svého podnětu zjišťovat důkazy;
- možnost nahlížení do spisu účastníkům řízení;
- možnost vyžadovat předložení důkazů.



## Zvláštnosti při řízení před finančním arbitrem

### Povinnosti instituce:

- dostavit se na výzvu k arbitrovi;
- vyhovět žádosti arbitra o poskytnutí vysvětlení;
- umožnit arbitrovi nahlédnout do spisů a elektronických záznamů.

Povinnosti instituce dané zákonem se vztahují také na ty subjekty – instituce, **které nejsou** účastníky řízení, pokud jejich vysvětlení může mít význam pro průběh nebo výsledek řízení.

**K 17. říjnu 2011 bylo v Kanceláři finančního arbitra registrováno 22 778 institucí.**



## Zvláštnosti při řízení před finančním arbitrem

### Zastavení řízení:

- jestliže FA zjistil, že návrh je nepřijatelný;
- pokud návrhovač podal na instituci návrh u soudu v téže věci;
- pokud návrhovač neposkytl součinnost;
- vzetí návrhu zpět.

Arbitr rozhoduje tzv. **nálezem**. Obsahuje:

- 1) výrok;
- 2) odůvodnění;
- 3) poučení o odvolání.



## Zvláštnosti při řízení před finančním arbitrem

Arbitr rozhodne nálezem ve věci **do 30-ti** dnů ode dne zahájení řízení; ve zvlášť složitých případech rozhoduje nejdéle do 60-ti dnů; nelze-li vzhledem k povaze věci rozhodnout ani v této lhůtě, může ji arbitr přiměřeně prodloužit.

Opravný prostředek – řádný jsou **námítky**:

Do 15 dnů od doručení písemného vyhotovení nálezu mohou strany podat proti nálezu odůvodněné námítky.

O námítkách rozhoduje opět arbitr a jsou konečné a stanoví je vydat do 30 dnů za použití výjimek jako u nálezu.



## Zvláštnosti při řízení před finančním arbitrem

Arbitr, jeho zástupce a pověřené osoby jsou povinny zachovat **mlčenlivost** o skutečnostech, o nichž se dozvěděli při výkonu činnosti podle tohoto zákona, to neplatí, pokud byli této povinnosti zproštěni arbitrem. Arbitra může této povinnosti zprostit pouze Poslanecká sněmovna, **nově** pak vláda ČR.



# Pokuty a jejich uplatnění

## Pokuty:

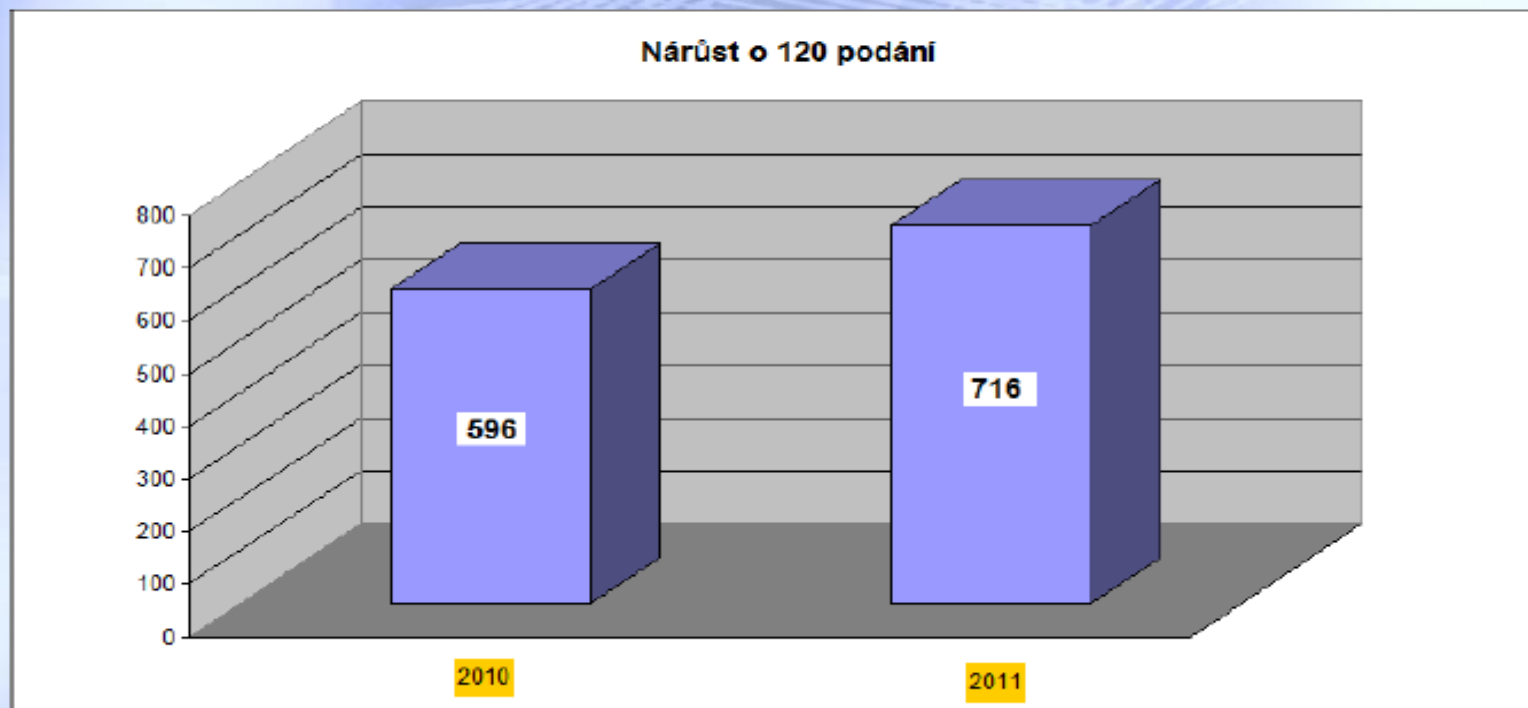
- za nesplnění vybraných povinností ze strany institucí může arbitr uložit pokutu až do 1 mil. Kč (i opakovaně);
- uložit až 10 % sporné částky, nejméně však **15 tis. Kč**, instituci, která podle pravomocného rozhodnutí porušila povinnost vyplývajícího ze zákona o platebním styku.

**Sankce jsou příjmem státního rozpočtu, nikoliv ČNB, jak tomu bylo před novelou.**



# Několik čísel

Počet podání 2010 x 2011  
(stav k 14.10.2011)



Zdroj: Cardforum 2011 – kancelář FA





# Několik čísel

## Evidované případy KFA ve spojitosti s platební kartou

(stav k 14.11.2011)

plat.karta v ATM tuzemsko	28
plat.karta internet	18
plat.karta v ATM zahraničí	11
plat.karta obchodník PIN tuzemsko	8
plat.karta obchodník PIN zahraničí	3
plat.karta obchodník podpis zahraničí	1
plat.karta obchodník podpis tuzemsko	0

Zdroj: Cardforum 2011 – kancelář FA



# Příklady sporů

## Řešení vybraných problémů:

- problém mezi vydavatelem elektronického platebního prostředku a jeho držitelem v případě nekaretního prostředku (homebanking nebo telefonbanking):
  - charakteristika;
  - podklady k rozhodnutí;
  - dokazování;
  - vydání rozhodnutí – nález FA.



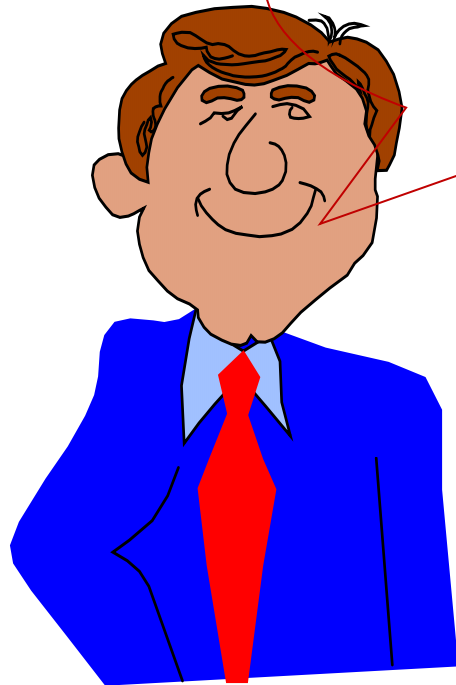
## Příklady sporů

- problém mezi vydavatelem elektronického platebního prostředku a jeho držitelem v případě karetního prostředku:
  - = zneužití platební karty v tuzemsku;
  - = zneužití platební karty v zahraničí;





# Dotazy a odpovědi



Hurááááá, a je  
konec!!!!



# Dotazy a odpovědi

Děkuji Vám za pozornost.

E-mail: [otakar.schlossberger@vsfs.cz](mailto:otakar.schlossberger@vsfs.cz)

[www. vsfs.cz](http://www.vsfs.cz)