

Návrh na zahájení řízení

Kancelář finančního arbitra, organizační složky státu Legerova 1581/69 110 00 Praha 1 tel. 257 042 094,	NEVYPLŇUJTE: Prezentační razítko
	Počet příloh
	Číslo jednacích

I. Označení účastníků řízení

Navrhovatel (spotřebitel)

Jméno a příjmení
Datum narození	
Místo pobytu (ulice, číslo orientační/číslo popisné, město, PSČ)	
Telefon*	+420
E-mail*

* nepovinné údaje, jejich uvedení však může napomoci zrychlit řízení

** navrhovatel nemusí být v řízení zastoupen

Instituce, proti které Váš návrh směřuje (právnícká nebo fyzická osoba)

Název / obchodní firma nebo jméno a příjmení	Raiffeisenbank a.s.
Identifikační číslo	49240901
Sídlo (ulice, číslo popisné/číslo orientační, město, PSČ)	Praha 4, Hvězdova 1716/2b, PSČ 14078

I. Přípustnost návrhu (podmínky řízení)

Potvrzuji, že jsem a. spotřebitel (tj. ve sporu nevystupuji jako podnikatel); b. instituci písemně vyzval/a k nápravě; c. v téže věci nepodal/a žalobu k soudu; d. v téže věci nepodal/a žalobu k rozhodčímu soudu nebo rozhodci; e. s institucí neuzavřel/a v téže věci dohodu o mimosoudním narovnání; f. si vědom/a závaznosti nálezu finančního arbitra.

II. Vylíčení rozhodných skutečností

Dne 7.3.2022 jsem oznámila podezření na zneužití platebního prostředku (bankovní karty č.).

Následně dne 9.3.2022 byla z mého bankovního účtu č. (dále jen „**Bankovní účet**“) stržena částka ve výši 36 792,89 Kč (dále jen „**neoprávněně stržená částka**“). Tuto transakci jsem neautorizovala a nedala k ní žádný platební příkaz.

Následně jsem banku vyzvala, aby v souladu s § 181, odst. 1 zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku (dále jen „**ZPS**“) uvedla můj bankovní účet do stavu, v němž by byl pokud by k odepsání na základě neautorizované transakce nedošlo.

Ve vyjádření ze dne 9.3.2022 mi banka sdělila, že transakce byla autorizována a tudíž neoprávněně strženou částku zpět na můj bankovní účet nepřipíše, přičemž odkázala na čl. V.2 podmínek pro vydávání a používání debetních karet a čl. 1.5.1 Technických podmínek s tím, že neoprávněně strženou částku na můj bankovní účet nepřipíše. Ve svém vyjádření zvýraznila ustanovení podmínek, která se týkají poskytnutí 3D Secure třetím osobám.

Následně jsem banku emailem ze dne 25.3.2022 informovala, že transakce nebyla z mé strany autorizována a tudíž požaduji připsání neoprávněně stržené částky na můj Bankovní účet.

Ve vyjádření ze dne 25.3.2022 banka uvedla, že transakci prošetřila a neoprávněně strženou částku na můj Bankovní účet nepřipíše. Banka nijak nevzala v potaz to, že k neoprávněně stržené částce byla z mého Bankovního účtu stržena až po té, co jsem oznámila podezření na zneužití platebního prostředku.

S ohledem na výše uvedené podávám tento návrh na zahájení řízení dle § 8 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi.

Banka tvrdí, že transakce byla z mé strany autorizována a nejedná se tak o neautorizovanou transakci. Banka rovněž bez dalšího indikuje, že jsem se dopustila hrubé nedbalosti.

Právní otázky:

Dle § 181, odst. 1 ZPS má banka neprodleně (nejpozději do konce následujícího pracovního dne) po provedení neautorizované transakce uvést platební účet plátce do stavu, v němž by byl, kdyby k odepsání částky nedošlo.

Výjimky z tohoto pravidla upravuje § 182, odst. 1 ZPS, který taxativně vymezuje situace, kdy plátce nese ztrátu z neautorizované platební transakce. Spoluúčast plátce dle § 182, odst. 1 se podle odst. 3 neuplatní za splnění dvou podmínek: (i) plátce nejednal podvodně (podmínka splněna) a (ii) ztráta vznikla poté, co plátce oznámil zneužití platebního prostředku (podmínka splněna).

Neoprávněně stržená částka byla z mého Bankovního účtu stržena až poté, co jsem oznámila zneužití platebního prostředku. Banka měla bez dalšího postupovat v souladu s § 181, odst. 1 ZPS a uvést platební účet do stavu, v němž by byl, kdyby k odepsání této částky nedošlo.

Banka neprovedla řádné šetření a ve svém vyjádření pouze odkázala na znění svých obchodních podmínek, přičemž odkázala na ustanovení, která nejsou relevantní pro posuzovanou věc. Relevantní nejsou z toho důvodu, že předmětná ustanovení řeší otázku, kdy plátce své přístupové údaje poskytl třetí osobě. O to se v mém případě nejedná, své údaje jsem nikomu neposkytla.

III. Označení, čeho se navrhovatel domáhá

Navrhuji, aby finanční arbitr rozhodl tak, že Banka má povinnost připsat na můj Bankovní účet neoprávněně strženou částku a to včetně zákonných úroků z prodlení od 8. 3. 2022 do připsání na můj Bankovní účet.

IV. Důkazní prostředky nebo označení důkazů

1. Smlouva o běžném účtu
2. Smlouva o platební kartě

Komunikace s bankou:

3. oznámení bance o podezření na zneužití platebního prostředku – 7.3.2022 (osobně na pobočce – důkazní prostředek: výslech příslušného pracovníka banky)
4. Reklamace č. 616083 ze dne 9.3.2022
5. Odpověď Banky na reklamaci č. 616083 - 9.3.2022
6. Email ombudsmanovi Banky - 25.3.2022
7. Odpověď Banky na reklamaci ze dne 25.3.2022
8. Moje reakce na odpověď banky – 28.3.2022

V. Podpis navrhovatelky

V _____

Dne _____

podpis navrhovatelky