



FA | KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA
ORGANIZAČNÍ SLOŽKA STÁTU

**VÝROČNÍ ZPRÁVA O ČINNOSTI
FINANČNÍHO ARBITRA ZA ROK 2013**
podle § 21 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi,
ve znění pozdějších předpisů

OBSAH:

I.	ÚVODNÍ SLOVO FINANČNÍHO ARBITRA	3
II.	EXKURS – PRÁVNÍ POSTAVENÍ FINANČNÍHO ARBITRA V ČESKÉM PRÁVNÍM ŘÁDU	5
III.	FINANČNÍ ARBITR A KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA	7
IV.	PŮSOBNOST FINANČNÍHO ARBITRA A ŘÍZENÍ PŘED FINANČNÍM ARBITREM	9
V.	ROZHODOVACÍ ČINNOST FINANČNÍHO ARBITRA V ROCE 2013	13
VI.	STYK S VEŘEJNOSTÍ, DALŠÍ INFORMAČNÍ POVINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA	24
VII.	MEZINÁRODNÍ SPOLUPRÁCE	26
VIII.	FINANČNÍ VZDĚLÁVÁNÍ	27
IX.	NÁKLADY NA ZAJIŠTĚNÍ VÝKONŮ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA	28
X.	VÝHLEDY FINANČNÍHO ARBITRA, ZÁMĚRY A CÍLE	30
Schéma č. 1	Organizační struktura Kanceláře finančního arbitra ke dni 31. prosince 2013	8
Tabulka č. 1	Srovnání počtu zahájených řízení v jednotlivých letech od vzniku finančního arbitra	13
Graf č. 1	Srovnání počtu zahájených řízení v jednotlivých letech od vzniku finančního arbitra	13
Tabulka č. 2	Rozdělení zahájených řízení (po spojení) podle oblastí v roce 2013 (bez hromadně podaných návrhů v tzv. poplatkových sporech)	14
Graf č. 2	Rozdělení zahájených řízení (po spojení) podle oblastí v roce 2013 (bez hromadně podaných návrhů v tzv. poplatkových sporech)	14
Tabulka č. 3	Spory řešené v roce 2013 v oblasti platebního styku	15
Graf č. 3	Spory řešené v roce 2013 v oblasti platebního styku	15
Tabulka č. 4	Spory řešené v roce 2013 v oblasti spotřebitelského úvěru (bez hromadně podaných návrhů v tzv. poplatkových sporech)	15
Graf č. 4	Spory řešené v roce 2013 v oblasti spotřebitelského úvěru (bez hromadně podaných návrhů v tzv. poplatkových sporech)	16
Tabulka č. 5	Spory řešené v roce 2013 v oblasti životního pojištění a směnářské činnosti	16
Graf č. 5	Spory řešené v roce 2013 v oblasti životního pojištění a směnářské činnosti	16
Tabulka č. 6	Počet řízení vedených v roce 2013	17
Graf č. 6	Počet řízení vedených v roce 2013	17
Tabulka č. 7	Výsledky sporů skončených v roce 2013 (pravomocně skončená řízení nebo přerušená řízení)	18
Graf č. 7	Výsledky sporů skončených v roce 2013 (pravomocně skončená řízení nebo přerušená řízení)	19
Příloha č. 1	Výběr z publikovaných rozhodnutí finančního arbitra s krátkým popisem předmětu sporu a závěru finančního arbitra	31
Příloha č. 2	Plnění vybraných ukazatelů státního rozpočtu k 31. 12. 2013 podle finančních výkazů	36
Příloha č. 3	Poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím	37

I. ÚVODNÍ SLOVO FINANČNÍHO ARBITRA

Finančního arbitra je potřeba vnímat jako specializovaný státem zřízený úřad, v jehož pravomoci je rozhodovat některé občanskoprávní spory z oblasti finančního trhu. Finanční arbitr je povinen rozhodovat spravedlivě a v souladu s právními předpisy. Je však současně povinen slabší straně, tedy zákazníkovi, z drtivé většiny spotřebiteli, být nápomocen při uplatňování tvrzených nároků. Řízení před finančním arbitrem není zpoplatněno a nevyžaduje se právní zastoupení.

Finanční arbitr je příslušný řešit některé spory mezi finančními institucemi a jejich zákazníky, zejména spotřebiteli, při poskytování platebních služeb, při nabízení, zprostředkování nebo poskytování spotřebitelského úvěru, při kolektivním investování prostřednictvím standardního fondu, a od listopadu roku 2013 spory při nabízení, poskytování nebo zprostředkování životního pojištění nebo ze směnářského obchodu. Řízení lze zahájit pouze na návrh zákazníka a je bezplatné. Potenciálně tedy může jít s ohledem na veřejně přístupné údaje o počtech uzavřených smluv o vysoký počet sporů.

Pokud jde o sledovaný rok 2013, jakkoli byly předchozí roky 2011 a 2012 přelomové, neboť došlo k významnému rozšíření působnosti finančního arbitra o agendu sporů ze spotřebitelského úvěru a vznikla samostatná organizační složka Kancelář finančního arbitra, která plní úkoly spojené s odborným, organizačním a technickým zabezpečením činnosti finančního arbitra, byl rok 2013 dalším a ještě významnějším milníkem.

Ukazuje se, že se finanční arbitr dostává do podvědomí stále širšího okruhu veřejnosti, ať už vlastní osvětou nebo osvětou spolupracujících neziskových organizací, tak i některých iniciativ, které se bohužel, jak se zdá, více snaží o svůj vlastní prospěch, než ochranu spotřebitele.

Pokud jde o konkrétní čísla, počty projednávaných sporů a počty přijatých dotazů, počet více než 700 řízení zahájených v roce 2013 trojnásobně převýšil počet sporů zahájených v roce 2012, počet vyřízených dotazů se téměř zdvojnásobil téměř až na 2 300 dotazů. Mezi projednávanými spory i přijatými dotazy opět jednoznačně vedla oblast spotřebitelských úvěrů.

Výsledky rozhodovací činnosti lze celkově hodnotit velmi pozitivně. Finanční arbitr rozhodoval vysoký počet sporů, které skončily smírem nebo ve kterých dal za pravdu navrhovateli, resp. ve kterých navrhovateli přiznal nárok na plnění ze strany finanční instituce, proti které návrh směřoval. Vedle toho však finanční arbitr zaznamenal, že se někteří navrhovatelé nedůvodně domnívají, že byt' není právo na jejich straně, je finanční arbitr povinen k ochraně slabší strany a nikoli spravedlivému rozhodování sporu.

Od druhé poloviny roku 2012 a v průběhu celého roku 2013 se na finančního arbitra začali ve velkém počtu obracet navrhovatelé se spory o poplatek za vedení nebo správu úvěrového účtu, a to jak individuálně, resp. na základě doporučení vytvořené iniciativy (okolo 400 sporů), tak i hromadně prostřednictvím občanské iniciativy a s ní spolupracujícího advokáta (93 tis. návrhů, nikoli však stejného počtu navrhovatelů, resp. 2 339 spojených řízení na návrh 1 981 navrhovatelů). Dosavadní výsledky sporů ukazují, že poplatek za správu úvěru, pokud za něj skutečně banka poskytuje služby spojené se správou úvěru, není neplatný. To však nevyklučuje případy, kdy v poplatkovém sporu přiznal finanční arbitr, byt' zatím nepravomocně, že banka poplatek za správu úvěru postupně neoprávněně navyšovala.

Závěr roku 2013 byl tedy přímo překotný. Hromadně podané návrhy v poplatkových sporech, navíc od listopadu rozjezd nové agendy sporů ze životního pojištění při personálním obsazení čítajícím necelé dvě desítky kmenových pracovníků vyvolával diskuse o tom, zda je finanční arbitr schopen zejména poplatkové spory zvládnout v rádech stovek let. Tyto obavy se zatím nepotvrdily.

Pokud jde o hospodaření Kanceláře finančního arbitra jako organizační složky státu a samostatné účetní jednotky, pak v průběhu roku 2013 nebyly překročeny žádné závazné ukazatele ani celkový objem prostředků státního rozpočtu určených na činnost Kanceláře finančního arbitra. Potřebné finanční zajištění personálního posílení v průběhu roku 2013 (dočasné zapůjčení systemizovaných míst od Ministerstva financí jako správce kapitoly) řešila Kancelář finančního arbitra z vlastních zdrojů, konkrétně z nároků z nespotřebovaných výdajů předchozích období. Stejně jako v roce 2011 a 2012 byly ve sledovaném období vynakládány pouze nezbytné výdaje na činnost finančního arbitra a Kanceláře finančního arbitra. Finanční arbitr vůbec nevyužívá právních služeb nebo právního zastoupení, výdaje na zahraniční pracovní cesty byly vynaloženy efektivně v naprosto nezbytném rozsahu a s ohledem na celkový rozpočet Kanceláře finančního arbitra nepřichází do úvahy žádné podlimitní ani nadlimitní veřejné zakázky.

V Praze dne 31. 5. 2014

Mgr. Monika Nedelková v. r.
finanční arbitr

II. EXKURS – PRÁVNÍ POSTAVENÍ FINANČNÍHO ARBITRA V ČESKÉM PRÁVNÍM ŘÁDU

Institut finančního arbitra jako mimosoudního orgánu pro řešení některých soukromoprávních sporů na finančním trhu vznikl v České republice k 1. lednu 2003 na základě zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi.

Jedním ze základních motivů pro zřízení institutu finančního arbitra byla harmonizace českého právního řádu s právem Evropské unie v období před přijetím České republiky za členský stát. Požadavek na harmonizaci českého práva s právem komunitárním vyplýval zejména z (i) čl. 10 směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/5/ES ze dne 27. 1. 1997, o přeshraničních převodech (zrušena Směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2007/64/ES), (ii) doporučení Evropské komise 98/257/ES ze dne 30. 3. 1998, o principech uplatňovaných pro osoby odpovědné za mimosoudní urovnání spotřebitelských sporů, (iii) doporučení Evropské komise 2001/310/ES ze dne 4. 4. 2001 o zásadách, jež se týkají mimosoudních orgánů při konsensuálním řešení spotřebitelských sporů, nebo (iv) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2560/2001 ze dne 19. 12. 2001 o přeshraničních platbách v eurech.

Naplnění těchto požadavků a doporučení předpokládalo přijetí speciálního zákona, v tomto případě zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ohledně mimosoudního rozhodování sporů při převodu peněz podle zákona č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech (zákon o platebním styku), s tím, že se se spory, které vzniknou mezi převádějícími institucemi a jejich klienty při provádění převodů peněžních prostředků, mohou klienti obracet na orgán pro řešení sporů působící podle zvláštního právního předpisu. Stejně tak ve sporech, které vznikly mezi vydavateli a držiteli při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků, se mohli držitelé začít obracet na orgán pro řešení sporů působící podle zvláštního právního předpisu. Tím orgánem mimosoudního řešení sporu se stal právě finanční arbitr. Právo zákazníka obrátit se na soud tím však nebylo dotčeno, tedy zůstalo zachováno.

Přijetím zákona o finančním arbitrovi byl zřízen v českém právním řádu nový specializovaný správní orgán, který je příslušný rozhodovat soukromoprávní spory. Zákon o finančním arbitrovi výslovnou definicí právní povahy institutu finančního arbitra neobsahuje, dobře ji však zformuloval ve svém rozhodnutí např. Nejvyšší správní soud (viz *Rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 19. 4. 2007, sp. zn. 11 Ca 116/2007, č.j. 2 Afs 176/2006 - 96.*). Finanční arbitr je příslušný rozhodovat spory z hlediska osobního mezi soukromými osobami, z hlediska věcného spory povahy soukromoprávní, z hlediska právní povahy spory mezi zákonem definovanými osobami, kdy rozhoduje o subjektivních soukromých právech. Z hlediska procesních prostředků jde o řízení fakultativní a návrhové, z hlediska postavení finančního arbitra se jedná o rozhodování orgánu veřejné moci (který však není součástí soudního systému České republiky), přičemž předmětem rozhodování jsou individuální práva sporných stran a výsledkem rozhodování je individuální správní akt, který je závazný a nuceně vykonatelný. V souladu s ústavním pořádkem byla ponechána možnost přezkoumání rozhodnutí finančního arbitra (nálezu, rozhodnutí o uložení pokuty) soudem.

Zcela výjimečné postavení finančního arbitra při rozhodování sporů představují dva atributy; řízení před finančním arbitrem může iniciovat klient finanční instituce, zejména pak spotřebitel a současně finanční arbitr je primárně smířčím orgánem. Rozhodování sporů spotřebitelů pokud možno smířčím řízením je trend, který je v rámci zemí EU výslovně požadován.

Náklady na činnost finančního arbitra byly od počátku existence finančního arbitra hrazeny z rozpočtu České národní banky. Svoji rozhodovací činnost finanční arbitr zajišťoval pomocí dočasně přidělených zaměstnanců České národní banky a byla oprávněna kontrolovat, prostřednictvím rozpočtu a uzavřené dohody s finančním arbitrem, jeho hospodaření.

V následujících letech docházelo v oblasti působnosti finančního arbitra k postupnému odstraňování limitů pro rozhodování sporů a rozšiřování oblastí, v nichž může finanční arbitr rozhodovat.

V souvislosti s přijetím nového zákona o platebním styku č. 284/2009 Sb., který byl přijat zejména z důvodu transpozice směrnice Evropského parlamentu a Rady 2007/64/ES o platebních službách na vnitřním trhu, směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/26/ES o neodvolatelnosti zúčtování v platebních systémech a v systémech vypořádání obchodů s cennými papíry, byla související novelou zákona o finančním arbitrovi rozšířena pravomoc finančního arbitra v oblasti platebního styku. Od 1. listopadu 2009 tak je finanční arbitr příslušný k rozhodování sporů mezi poskytovateli platebních služeb a uživateli platebních služeb při poskytování platebních služeb, nebo vydavateli elektronických peněz a držiteli elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz.

S účinností od 1. července 2011 byla zákonem č. 180/2011 Sb. rozšířena pravomoc finančního arbitra k rozhodování sporů o další oblasti finančního trhu, konkrétně o (i) spory mezi věřiteli nebo zprostředkovateli a spotřebiteli při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru, a (ii) spory mezi 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.

S účinností od 1. listopadu 2013 pak byla zákonem č. 278/2013 Sb. prozatím naposledy rozšířena pravomoc finančního arbitra k rozhodování sporů mezi (i) pojišťovnou nebo pojišťovacím zprostředkovatelem a zájemcem o pojištění, pojistníkem, pojištěným, oprávněnou osobou nebo obmyšleným při nabízení, poskytování nebo zprostředkování životního pojištění, a (ii) provozovatelem směnářské činnosti a zájemcem o provedení směnářského obchodu nebo osobou, se kterou byl směnářský obchod proveden.

Financování činnosti finančního arbitra z rozpočtu České národní banky bylo dlouhodobě předmětem opakovaných kritik ze strany Evropské komise a Evropské centrální banky pro hrubý nesoulad s komunitárním právem. Tato kritika se objevila např. v konvergenčních zprávách Evropské komise a Evropské centrální banky za období 2006-2008. Po České republice bylo požadováno změnit stávající právní úpravu a uvést ji do souladu s principem zákazu měnového financování a s požadavkem na zajištění nezávislosti národních centrálních bank.

S cílem odstranění vytýkaného nedostatku ve financování finančního arbitra byla s účinností od 1. července 2011 zřízena jako samostatná organizační složka státu Kancelář finančního arbitra, která je samostatnou účetní jednotkou, jejíž příjmy a výdaje jsou součástí rozpočtové kapitoly Ministerstva financí. Finanční arbitr stojí v čele Kanceláře finančního arbitra.

III. FINANČNÍ ARBITR A KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA

S účinností od 1. července 2011 jmenuje a odvolává finančního arbitra a jeho zástupce vláda na návrh ministra financí; finanční arbitr ani jeho zástupce tedy již nejsou voleni Poslaneckou sněmovnou. Finanční arbitr za výkon své funkce odpovídá vládě. Zprávy o své činnosti a nákladech vynaložených na zajištění výkonu činnosti předkládá finanční arbitr jak vládě, tak i Poslanecké sněmovně.

Pracovní poměr a odměňování finančního arbitra, zástupce finančního arbitra a dalších zaměstnanců v Kanceláři finančního arbitra se řídí zákoníkem práce. Od 1. července 2011 stanovuje plat finančnímu arbitrovi vláda; zástupci finančního arbitra a zaměstnancům Kanceláře finančního arbitra stanovuje plat finanční arbitr.

Od listopadu roku 2011 vykonává funkci finančního arbitra Mgr. Monika Nedelková.



Mgr. Monika Nedelková vystudovala Právnickou fakultu Univerzity Karlovy v Praze. Od roku 1995 pracuje téměř výhradně ve státní správě se zaměřením na oblast finančního trhu. Začínala jako referent Odboru dozoru nad kapitálovým trhem na Ministerstvu financí. Pracovala jako koncipient v přední české advokátní kanceláři. Na Komisi pro cenné papíry zastávala pozice vedoucí právního oddělení a ředitelky odboru sankčních řízení. Po zrušení Komise pro cenné papíry zastávala funkci ředitelky odboru sankčních řízení v České národní bance. Před jmenováním finančním arbitrem řídila odbor Státní kontrola a dozor na finančním trhu na Ministerstvu financí.

Od března roku 2013 vykonává funkci zástupce finančního arbitra Mgr. Lukáš Vacek.



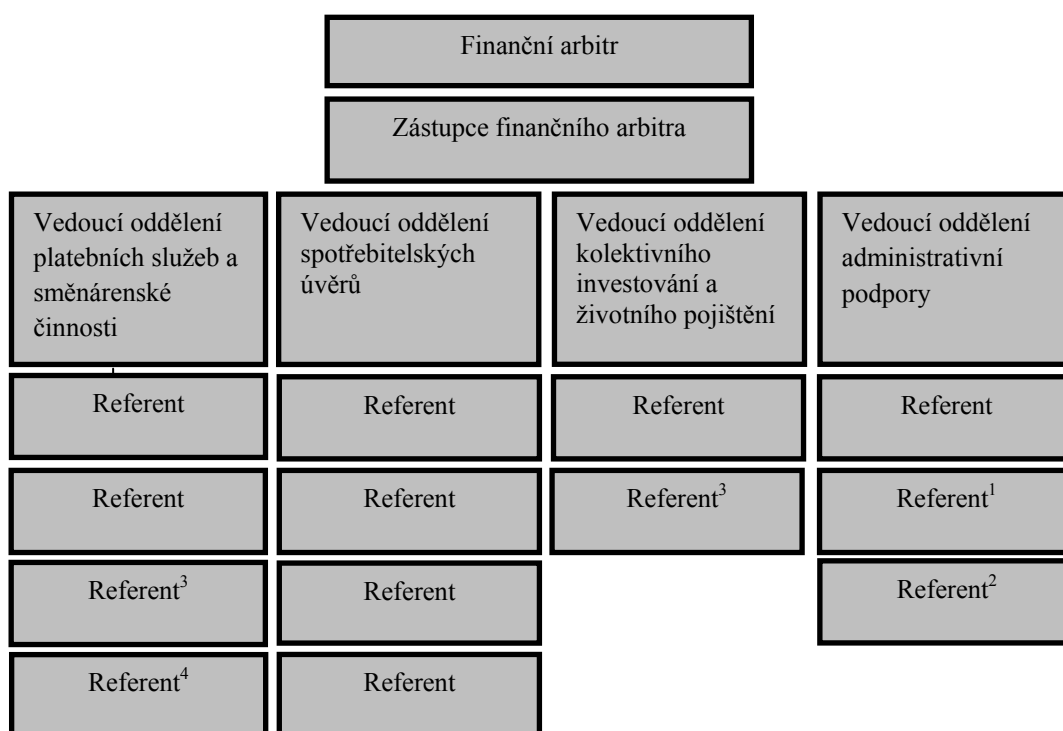
Mgr. Lukáš Vacek vystudoval Právnickou fakultu Univerzity Karlovy v Praze. V letech 2004-2013 působil na Ministerstvu financí, z toho více než 7 let na pozici vedoucího oddělení Retailové finanční služby a ochrana spotřebitele na finančním trhu. Byl zodpovědný především za přípravu legislativy v oblasti spotřebitelských úvěrů, právní úpravu finančního arbitra, ale také za oblast pojištění bankovních vkladů či distribuce finančních služeb. Jménem České republiky vyjednával v rámci pracovních skupin Rady EU předpisy práva Evropské unie, mezi něž patří např. připravovaná směrnice o úvěru na bydlení, revize směrnice o zprostředkování pojištění a další. Byl členem Platformy pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů při Ministerstvu průmyslu a obchodu. Aktivně se věnuje také oblasti finančního vzdělávání a řešení problémů spojených s předlužením. Pravidelně publikuje v odborném tisku (Jurisprudence, Právo a rodina, Obchodněprávní revue) a věnuje se též přednáškové činnosti.

Funkci finančního arbitra dosud vykonávali JUDr. Ing. Otakar Schlossberger (2003 – 2008) a Dr. Ing. František Klufa (2008 – 2011), zástupcem obou finančních arbitrů byl JUDr. Petr Scholz, PhD. (2003-2013).

Úkoly spojené s odborným, organizačním a technickým zabezpečením činnosti arbitra plní Kancelář finančního arbitra.

Pokud jde o personální obsazení Kanceláře finančního arbitra, činnosti související s projednáváním sporů (oblast platebních služeb a směnářské činnosti, spotřebitelského úvěru, kolektivního investování a životního pojištění), udržování styku s veřejností (mediální výstupy, tiskové zprávy, publikace, zajištění internetových stránek), účasti v mezinárodních organizacích sdružujících orgány mimosoudního řešení sporů, vedení účetnictví, nakládání s prostředky státního rozpočtu, zajištění personálních a administrativních činností, byly zajišťovány celkem 14 systemizovanými místy, včetně finančního arbitra a jeho zástupce, resp. dalšími 5 systemizovanými místy, které byly v průběhu roku 2013 zapůjčeny od Ministerstva financí jako správce kapitoly nebo vytvořeny nad rámec systemizace. Důvodem pro zapůjčení systemizovaných míst a dočasného vytvoření jednoho systemizovaného místa byl dán vyšším nápadem sporů. Všechna místa byla zapůjčena bez finančních prostředků, ty pokryla Kancelář finančního arbitra z vlastních zdrojů.

Schéma č. 1 – Organizační struktura Kanceláře finančního arbitra ke dni 31. prosince 2013



¹ – systemizované místo zapůjčeno od 1. ledna 2013 na dobu 1 roku

² – systemizované místo zapůjčeno od 1. července 2013 do 31. prosince 2013

³ – dvě systemizovaná místa zapůjčená od října 2013 do 31. prosince 2013

⁴ – dočasně vytvořené systemizované místo od října 2013 do 31. prosince 2013

IV. PŮSOBNOST FINANČNÍHO ARBITRA A ŘÍZENÍ PŘED FINANČNÍM ARBITREM

Zda je finanční arbitr příslušný k rozhodnutí sporu, záleží vždy na individuálních okolnostech případu.

Pokud jde o spory z platebních služeb a směnářské činnosti, je finanční arbitr oprávněn rozhodovat spory, které vznikly v příčinné souvislosti s poskytováním platební služby, resp. vydáváním a zpětnou výměnou elektronických peněz, ačkoliv se bezprostředně netýkají platební služby samotné.

Finanční arbitr je oprávněn rozhodovat například v následujících sporech z platebních služeb a směnářské činnosti:

- (i) spor v případě nevydání peněz bankomatem při výběru z bankomatu,
- (ii) spor v případě nezaúčtování hotovosti při vkladu prostřednictvím vkladového bankomatu nebo na pokladně,
- (iii) spor o vícenásobné zaúčtování transakce výběru z bankomatu,
- (iv) spor o zneužití platební karty třetí osobu k výběru z bankomatu,
- (v) spor o několikanásobné zaúčtování transakce při nákupu u obchodníka,
- (vi) spor o zneužití platební karty při platbě u obchodníka třetí osobou,
- (vii) spor při opožděné realizaci platební transakce,
- (viii) spor při neprovedení inkasa,
- (ix) spor o výši kurzového rozdílu při bezhotovostním převodu z platebního účtu do zahraničí,
- (x) spor o správnost poplatku účtovaného za poskytnutí platební služby,
- (xi) spor o provedení platební transakce bez souhlasu uživatele platební služby,
- (xii) spor o náhradu škody způsobenou v souvislosti s porušením předmluvní informační povinnosti při provádění směnářského obchodu.

Pokud jde o spory ze spotřebitelského úvěru, je finanční arbitr oprávněn rozhodovat spory, které vznikly v příčinné souvislosti s nabízením, poskytováním nebo zprostředkováním spotřebitelského úvěru věřitelem nebo zprostředkovatelem spotřebitelského úvěru.

Finanční arbitr je oprávněn rozhodovat například v následujících sporech ze spotřebitelského úvěru:

- (i) spor o správnost výše náhrady nákladů za předčasné splacení,
- (ii) spor o platnost odstoupení od smlouvy o spotřebitelském úvěru,
- (iii) spor o zesplatnění spotřebitelského úvěru,
- (iv) spor o poplatky ze smlouvy o spotřebitelském úvěru,
- (v) spor o poplatky ze zprostředkovatelské smlouvy,
- (vi) spor o platnost smlouvy o úvěru, smluvní pokuty nebo jiného smluvního ujednání,
- (vii) spor o určení výše závazku ze smlouvy o úvěru,
- (viii) spor o platnost odstoupení od smlouvy o úvěru,
- (ix) spor o právo na úročení úvěru ve výši diskontní sazby (po jeho uplatnění).

Pokud jde o spory z kolektivního investování a životního pojištění, je finanční arbitr oprávněn rozhodovat spory mezi spotřebitelem a investičním fondem, investiční společností nebo zahraniční investiční společností, obchodníkem s cennými papíry nebo zprostředkovatelem, pokud se spory týkají investování prostřednictvím standardních fondů kolektivního investování nebo speciálních fondů kolektivního investování, které shromažďují prostředky od veřejnosti.

Finanční arbitr je oprávněn rozhodovat například v následujících sporech z kolektivního investování:

- (i) spor s investiční společností nebo investičním fondem o vypořádání realizovaného pokynu k nákupu / prodeji / výměně podílového listu,
- (ii) spor s investiční společností nebo investičním fondem o hodnotu podílového listu,
- (iii) spor o řádné provedení pokynu k nákupu / prodeji / výměně podílového listu obchodníkem s cennými papíry,
- (iv) spor o řádné provedení pokynu k nákupu / prodeji / výměně podílového listu investičním zprostředkovatelem,
- (v) spor o náhradu škody způsobené obchodníkem s cennými papíry nebo investičním zprostředkovatelem při poskytování investičního poradenství v souvislosti s kolektivním investováním,
- (vi) spor o poplatek účtovaný v souvislosti s nákupem / prodejem / výměnou podílového listu,
- (vii) spor při plnění informačních povinností investiční společností nebo investičním fondem.

Pokud jde o spory ze životního pojištění, je finanční arbitr oprávněn rozhodovat spory ze životního pojištění, pokud se týkají pojištění fyzické osoby zejména pro případ smrti, dožití se určitého věku, nebo dne stanoveného v pojistné smlouvě jako konec soukromého pojištění, anebo pro případ jiné skutečnosti týkající se změny osobního postavení této osoby. Finanční arbitr je oprávněn rozhodovat například v následujících sporech ze životního pojištění:

- (i) spor s pojišťovacím zprostředkovatelem nebo pojišťovnou o náhradu škody způsobenou porušením povinností při sjednávání pojistné smlouvy;
- (ii) spor o platnost pojistné smlouvy nebo jejího ujednání;
- (iii) spor o výši odkupného.

Finanční arbitr nemůže rozhodnout o sporu, jestliže nastala některá ze skutečností (překážek řízení) uvedených v § 9 zákona o finančním arbitrovi, tedy:

- a) spor nenáleží do působnosti arbitra,
- b) ve věci samé již rozhodl soud nebo řízení ve věci samé bylo před soudem zahájeno,
- c) spor je nebo již byl předmětem řízení před arbitrem,
- d) ve věci samé již bylo rozhodnuto v rozhodčím řízení nebo ve věci samé bylo rozhodčí řízení zahájeno.

Finanční arbitr současně není oprávněn rozhodovat i některé další spory, byť se jedná o spor spotřebitele s finanční institucí a byť by se příslušnost finančního arbitra zdála logickou.

Finanční arbitr není oprávněn rozhodovat například v následujících sporech, neboť se nejedná o spor při poskytování platebních služeb:

- (i) spor o výši úroku nebo výpověď termínovaného vkladu, který není platebním účtem,
- (ii) spor o poplatek za jiné než platební služby, nejedná-li se o nesprávné vedení platebního účtu,
- (iii) spor ze smlouvy o stavením spoření, nejedná-li se o spor o nesprávné provedení platební transakce nebo neautorizovanou platební transakci z účtu stavebního spoření,
- (iv) spor o právo na odměnu z bonusového programu,
- (v) spor na ochranu osobních údajů při nesprávné manipulaci banky s databází zákazníků.

Finanční arbitr není oprávněn rozhodovat spory vzniklé mezi spotřebiteli a věřiteli nebo zprostředkovateli spotřebitelského úvěru, pokud k jejich vzniku nedošlo při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru, zejména:

- (i) spory ze smlouvy o úvěru, který je vyloučen z režimu zákonů upravujících spotřebitelský úvěr,

- (ii) spory z neživotního pojištění, i když byla pojistná smlouva uzavřena subjektem, který současně zprostředkoval či poskytoval úvěr,
- (iii) spory z kupní smlouvy, přestože byla kupní cena zaplacená úvěrem,
- (iv) spory ze smlouvy o dílo, ač bylo dílo financováno prostřednictvím účelově vázaného úvěru,
- (v) spory na ochranu osobnosti, ač k jednání porušujícím právo na ochranu osobnosti došlo mezi subjekty úvěrového vztahu,
- (vi) spory z oblasti dědického práva, ač byly související povinnosti hrazeny prostřednictvím úvěru,
- (vii) spory mezi vlastníky bytových jednotek navzájem či mezi společenstvím vlastníků jednotek a jeho členy,
- (viii) spory mezi manžely při vypořádání společného jmění manželů, ač do něj spadají i závazky ze spotřebitelských úvěrů.

Finanční arbitr není oprávněn rozhodovat spory s investičním fondem, investiční společností nebo zahraniční investiční společností, obchodníkem s cennými papíry nebo zprostředkovatelem, pokud se netýkají investování prostřednictvím standardních fondů kolektivního investování nebo speciálních fondů kolektivního investování, které shromažďují prostředky od veřejnosti, zejména:

- (i) spor s fondem kvalifikovaných investorů,
- (ii) spor s investičním zprostředkovatelem, jestliže předmětem sporu je zprostředkování uzavření smlouvy o obhospodařování cenných papírů,
- (iii) spor s obchodníkem s cennými papíry nebo investičním zprostředkovatelem z přímých investic do dluhopisů, akcií, derivátů nebo komodit,
- (iv) spor s organizátorem trhu (burzou cenných papírů).

Finanční arbitr není oprávněn rozhodovat spory, které nevznikly ze životního pojištění, zejména:

- (i) spor ze soukromého pojištění věci a jiného majetku,
- (ii) spor z pojištění odpovědnosti za škodu,
- (iii) spor z úrazového pojištění, spor z penzijního připojištění, důchodového pojištění, důchodového spoření a doplňkového penzijního spoření,
- (iv) spor z pojištění odpovědnosti z provozu vozidla.

Samotný zákon o finančním arbitrovi zakotvil pouze některé prvky procesního práva, ve zbytku odkazuje na přiměřené použití správního řádu. Řízení před finančním arbitrem je tak v důsledku nekomplexní procesní úpravy v zákoně o finančním arbitrovi řízením specifickým.

Finanční arbitr je povinen rozhodovat podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a bez průtahů a pouze na základě skutečností zjištěných v souladu s tímto zákonem a zvláštními právními předpisy.

Arbitr není vázán návrhem a aktivně opatřuje důkazy, je oprávněn vyžadovat od účastníků řízení předložení veškerých důkazů na podporu jejich tvrzení, a to včetně podání ústního vysvětlení.

Návrhy na zahájení řízení přijímá finanční arbitr, resp. Kancelář finančního arbitra prostřednictvím pošty, datové schránky, formuláře umístěného na internetových stránkách, do emailové schránky nebo osobně. Aby byl návrh na zahájení řízení účinně podán, vyžaduje finanční arbitr v souladu se správním řádem, aby byl učiněn řádně, tj. vlastnoručně podepsán v případě doručování poštou, podepsán zaručeným elektronickým podpisem, je-li podáván prostřednictvím webového formuláře nebo elektronické pošty nebo přes vlastní datovou schránku. Další úkony, s výjimkou námitek proti nálezu, už mohou navrhovatelé činit prostřednictvím prosté elektronické pošty, na žádost navrhovatele finanční arbitr i prostřednictvím elektronické pošty poskytne i shromážděné podklady k případnému seznámení před vydáním rozhodnutí.

Řízení před finančním arbitrem je bezplatné. Každý účastník řízení nese své náklady, např. na právní zastoupení, sám.

V řízení před finančním arbitrem se nevyžaduje, aby byl navrhovatel právně zastoupen. Finanční arbitr tím, že je povinen rozhodovat spravedlivě podle práva, není vázán pouze návrhem a současně tím, že je povinen navrhovatelům na jejich žádost poskytnout pomoc v souvislosti se zahájením řízení i v jeho průběhu, zajišťuje zejména pro spotřebitele dostatečnou náhradu případného nákladného právního zastoupení.

Zákon o finančním arbitrovi ukládá finančnímu arbitrovi, aby ve věci rozhodl do 30 dnů ode dne zahájení řízení; ve zvláště složitých případech rozhodne nejdéle do 60 dnů; nelze-li vzhledem k povaze věci rozhodnout ani v této lhůtě, může ji finanční arbitr přiměřeně prodloužit.

Rozhodnout spor ve lhůtě 30 nebo 60 dnů je prakticky nemožné. Složitost případů, které finanční arbitr projednává, není dána totiž jen jejich předmětem. Spory komplikují sami navrhovatelé, kteří ne vždy jsou schopni dostatečně reagovat na požadavky finančního arbitra při shromažďování podkladů. Případy projednávané finančním arbitrem jsou mnohdy řešené v našich právních poměrech poprvé, resp. finanční arbitr nemá k dispozici judikaturu obecných soudů. Většinou je to proto, že s takovými spory navrhovatelé s ohledem na nákladnost soudního řízení k soudu vůbec nejdou. Délku řízení ovlivňuje i v případech, kde je to oprávněné, potřeba dalších kroků k dosažení smírného řešení sporu; finanční arbitr musí projednat s každou stranou sporu možný smír individuálně, když ústní jednání za účasti obou stran sporu finanční arbitr téměř nevyužívá proto, aby na straně navrhovatelů nevznikaly zbytečné náklady.

Ve věci, tedy o předmětu sporu, finanční arbitr rozhoduje nálezem. Proti nálezu finančního arbitra lze uplatnit jako řádný opravný prostředek odůvodněné námitky, o kterých rozhoduje znovu finanční arbitr.

Nález finančního arbitra je soudně vykonatelný, a má tedy účinky srovnatelné se soudním rozhodnutím. V případě nesouhlasu s konečným rozhodnutím finančního arbitra může kterákoli strana sporu podat k obecnému soudu žalobu o přezkum rozhodnutí podle § 244 odst. 1 zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů. Soud žalobu zamítne nebo rozhodnutí finančního arbitra svým rozsudkem nahradí.

V. ROZHODOVACÍ ČINNOST FINANČNÍHO ARBITRA V ROCE 2013

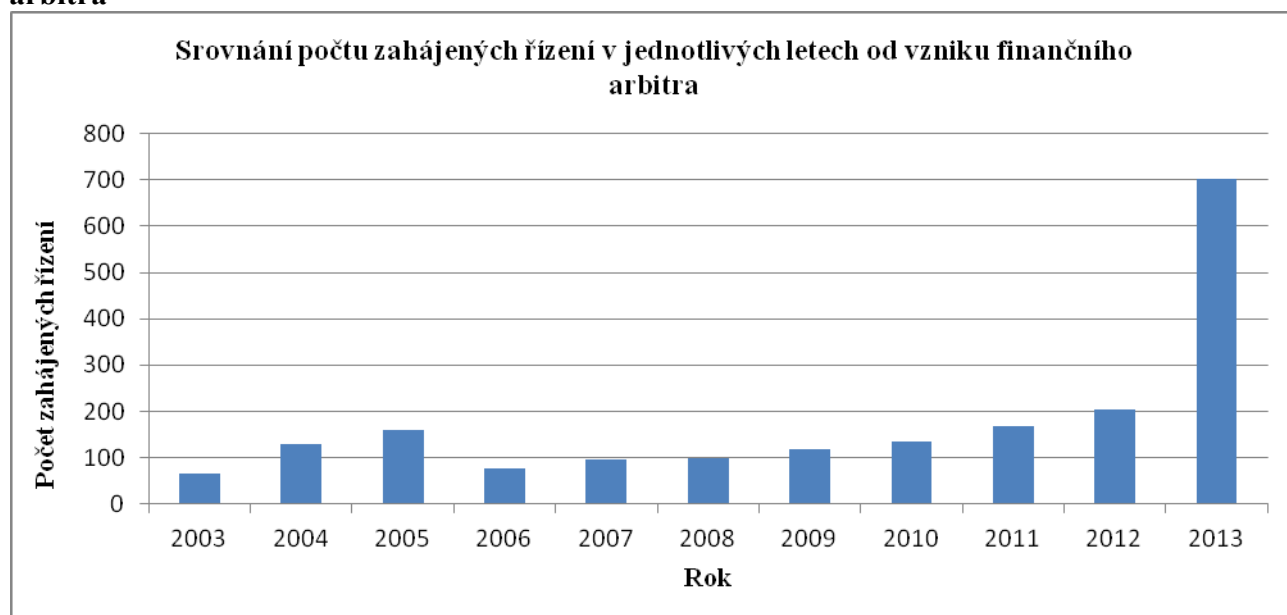
Finanční arbitr přijal za rok 2013 celkem 706 účinných návrhů na zahájení řízení, z nichž některé v průběhu řízení spojil a celkem finanční arbitr vedl 703 řízení zahájených ve sledovaném období. Toto číslo ukazuje celkový počet individuálně podaných návrhů na zahájení řízení, tedy jednotlivými navrhovateli nebo v několika málo případech jejich právními zástupci nebo obecnými zmocněnci. K tomu je potřeba připočíst hromadně podané návrhy na zahájení řízení v tzv. poplatkových sporech, kterým je věnovaná samostatná část dále. Jednalo se konkrétně o 93 139 návrhů na zahájení řízení podaných jediným zástupcem za větší počet účastníků, byť následně spojených do několikanásobně nižšího počtu řízení.

V číselném srovnání podaných návrhů na zahájení řízení rok 2013 odskakuje dosavadní vzestupné tendenci, pokud jde o individuálně podané návrhy na více než trojnásobný počet. Hromadně podané návrhy, navíc v takovém počtu finanční arbitr od počátku své existence nikdy neobdržel.

Tabulka č. 1 – Srovnání počtu zahájených řízení v jednotlivých letech od vzniku finančního arbitra

Rok	Počet přijatých návrhů na zahájení řízení
2003	66
2004	130
2005	160
2006	77
2007	95
2008	99
2009	118
2010	135
2011	167
2012	204
2013	706, resp. 703 řízení (bez hromadně podaných návrhů v tzv. poplatkových sporech, kterých bylo 93 139 návrhů)

Graf č. 1 – Srovnání počtu zahájených řízení v jednotlivých letech od vzniku finančního arbitra

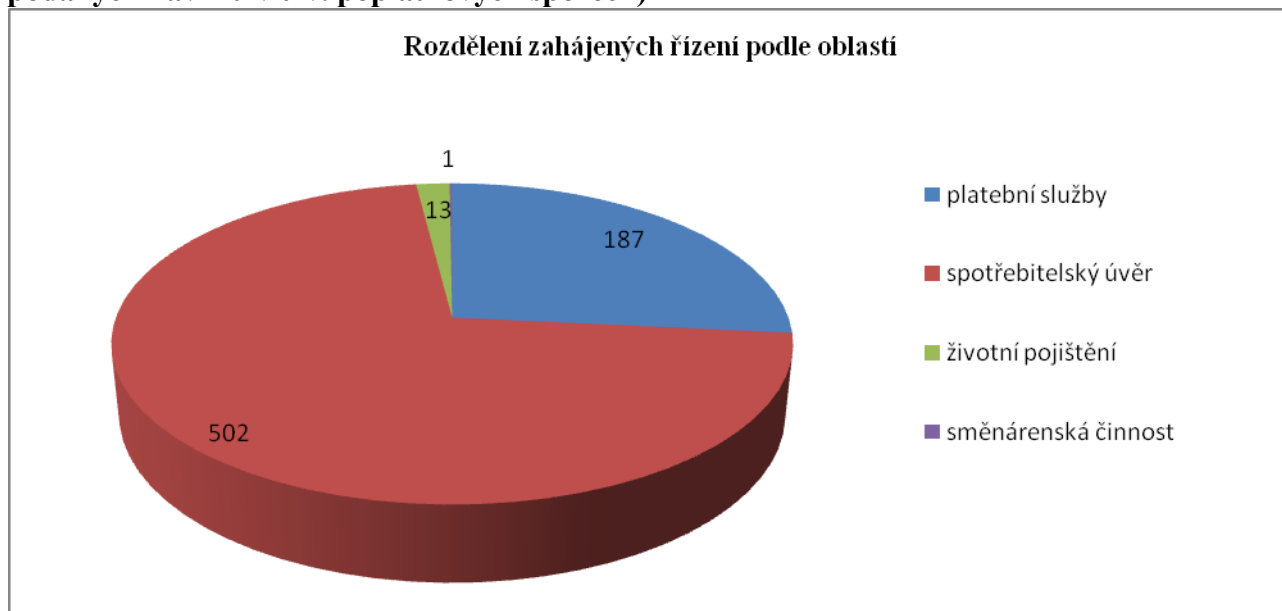


Nejvíce návrhů na zahájení řízení podali navrhovatelé jako spory ze spotřebitelského úvěru. Následovaly spory označené jako spory z platebních služeb. Finanční arbitr nepřijal žádný návrh na řešení sporu z kolektivního investování. Pokud jde o spory ze životního pojištění nebo směnářenské činnosti, nepředpokládal se v posledních dvou měsících roku 2013, kdy již byl finanční arbitr příslušný k jejich rozhodování, jejich výrazný nápad. Do konce roku 2013 přijal finanční arbitr první dvě desítky návrhů, do 31. 5. 2014 to bylo dalších osm desítek návrhů.

Tabulka č. 2 – Rozdělení zahájených řízení (po spojení řízení) podle oblastí v roce 2013 (bez hromadně podaných návrhů v tzv. poplatkových sporech)

Oblast	Počet
platební služby	187
spotřebitelský úvěr	502
kolektivní investování	0
životní pojištění	13
směnářská činnost	1
celkem	703

Graf č. 2 – Rozdělení zahájených řízení (po spojení řízení) podle oblastí (bez hromadně podaných návrhů v tzv. poplatkových sporech)



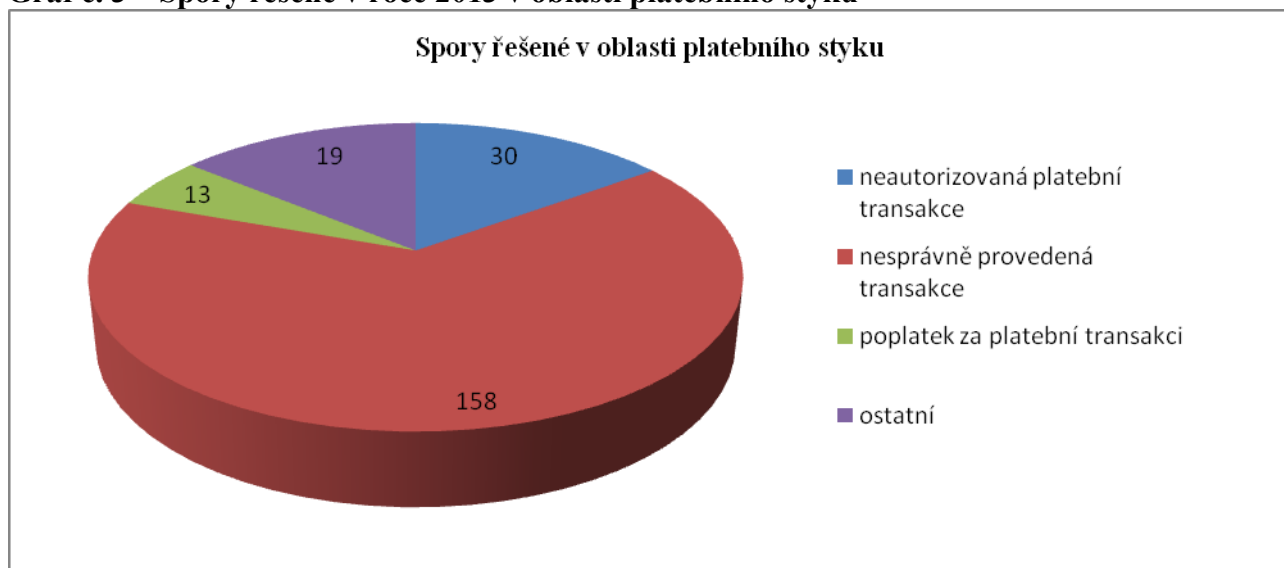
Spory při poskytování platebních služeb

Nejčastějším sporem v roce 2013 byl spor o nesprávně provedenou platební transakci u Metropolitního spořitelního družstva (k tomu více samostatná informace dále). Spory o neautorizovanou platební transakci byly o nevydání bankovek z bankomatu nebo o zneužití platební karty, kterou její držitel ztratil nebo o ni byl okraden. Předmětem sporu o poplatek za platební transakci byla nejčastěji platební transakce spočívající v převodu peněžních prostředků mezi dvěma účty vedenými v různých měnách. Mezi ostatními spory finanční arbitr rozhodoval o nevyplacení dvojnásobku životního minima z platebního účtu postiženého exekucí, o tvrzené neoprávněné výpovědi smlouvy o vedení platebního účtu ze strany platební instituce, o podání platebního příkazu k převodu peněžních prostředků nezamýšlenému příjemci.

Tabulka č. 3 – Spory řešené v roce 2013 v oblasti platebního styku

Předmět sporu	Rok zahájení řízení			Celkem
	2011	2012	2013	
neautorizovaná platební transakce	1	6	23	30
nesprávně provedená transakce	3	13	142	158
poplatek za platební transakci	0	0	13	13
ostatní	1	9	9	19
Celkem				220

Graf č. 3 – Spory řešené v roce 2013 v oblasti platebního styku



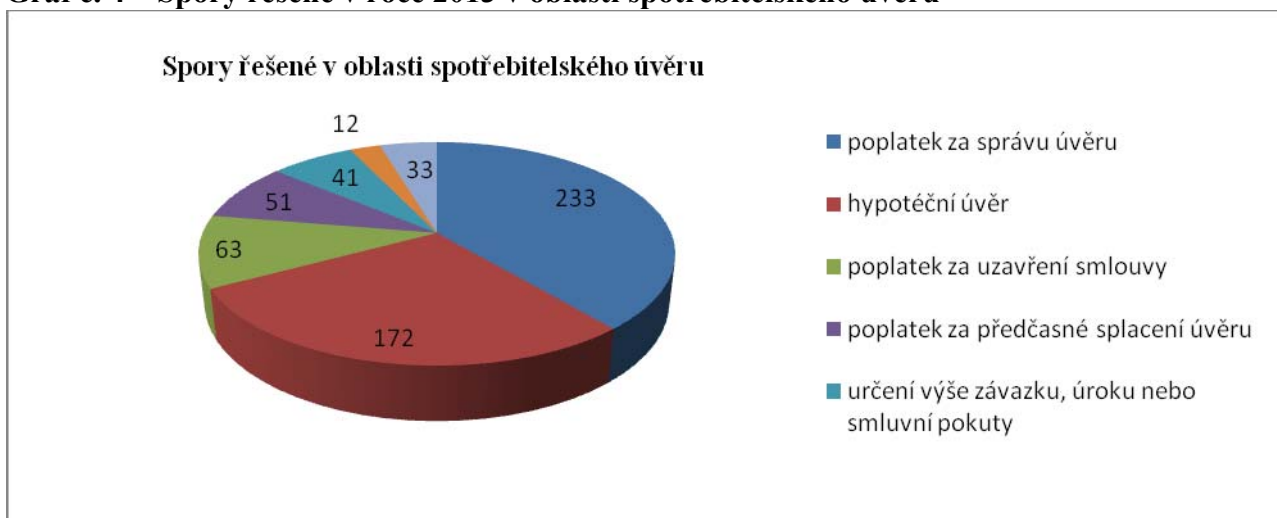
Spory ze spotřebitelského úvěru

Nejčastějším sporem v roce 2013 byl spor o poplatek za správu úvěru, a to jak spotřebitelského, tak i nejčastěji hypotéčního. Tzv. poplatkovým sporům je věnována samostatná informace dále. Předmětem sporů byly samozřejmě i poplatky za uzavření smlouvy, předčasné splacení úvěru. Navrhovatelé se též domáhali, aby finanční arbitr přezkoumal výši nesplaceného dluhu, úroku z úvěru nebo smluvní pokuty, další spory se týkaly nesprávného výpočtu roční procentní sazby nákladů (RPSN) nebo požadavku úročení diskontní sazbou.

Tabulka č. 4 – Spory řešené v roce 2013 v oblasti spotřebitelského úvěru (bez hromadně podaných návrhů v tzv. poplatkových sporech)

Předmět sporu	Rok zahájení řízení			Celkem
	2011	2012	2013	
poplatek za správu úvěru		39	194	233
hypotéční úvěr		26	146	172
poplatek za uzavření smlouvy		23	40	63
poplatek za předčasné splacení úvěru		2	49	51
určení výše závazku, úroku nebo smluvní pokuty		7	34	41
určení neplatnosti smlouvy		1	11	12
ostatní	1	4	28	33
Celkem				605

Graf č. 4 – Spory řešené v roce 2013 v oblasti spotřebitelského úvěru



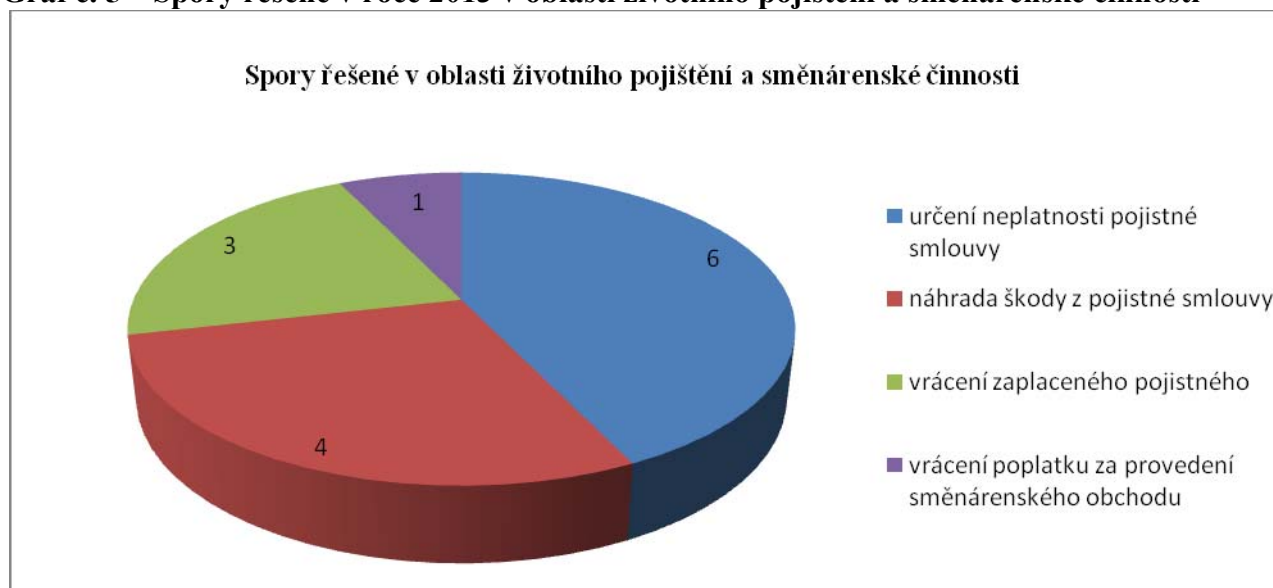
Spory ze životního pojištění a směnářenské činnosti

Spor ze životního pojištění nebo směnářenské činnosti je finanční arbitr příslušný rozhodovat teprve až od 1. listopadu 2013. Spory ze životního pojištění, které finanční arbitr ve sledovaném období řešil (žádný ze sporů nebyl pravomocně skončen), se týkají požadavků na vyslovení neplatnosti celé pojistné smlouvy, náhrady škody způsobené v souvislosti s uzavřením pojistné smlouvy nebo vrácení zaplaceného pojistného.

Tabulka č. 5 – Spory řešené v roce 2013 v oblasti životního pojištění a směnářenské činnosti

Předmět sporu	Rok zahájení řízení		
	2011	2012	2013
určení neplatnosti pojistné smlouvy	0	0	6
náhrada škody z pojistné smlouvy	0	0	4
vrácení zaplaceného pojistného	0	0	3
vrácení poplatku za provedení směnářského obchodu	0	0	1
Celkem			14

Graf č. 5 – Spory řešené v roce 2013 v oblasti životního pojištění a směnářenské činnosti



K řízením zahájeným v roce 2013 je potřeba připočítat ještě řízení zahájená v přechozích letech. V průběhu roku 2013 vedl finanční arbitr celkem 838 řízení, když ještě 6 řízení bylo zahájeno v roce 2011 a současně 130 řízení bylo zahájeno již v roce 2012. Ve všech řízeních konal finanční arbitr tak, aby spolehlivě zjistil skutkový stav a spravedlivě ve sporu rozhodl. Délka trvání řízení v žádném z případů neohrozila navrhovatele v jeho právech či nezkrátila jeho uplatněný nárok. Finanční arbitr se vždy snažil dosáhnout smírného řešení sporu. V případě, že nebylo možné navrhovateli vyhovět, vždy se finanční arbitr snažil, aby odůvodnění zamítavého rozhodnutí přesvědčilo navrhovatele, že v právu skutečně nebyl.

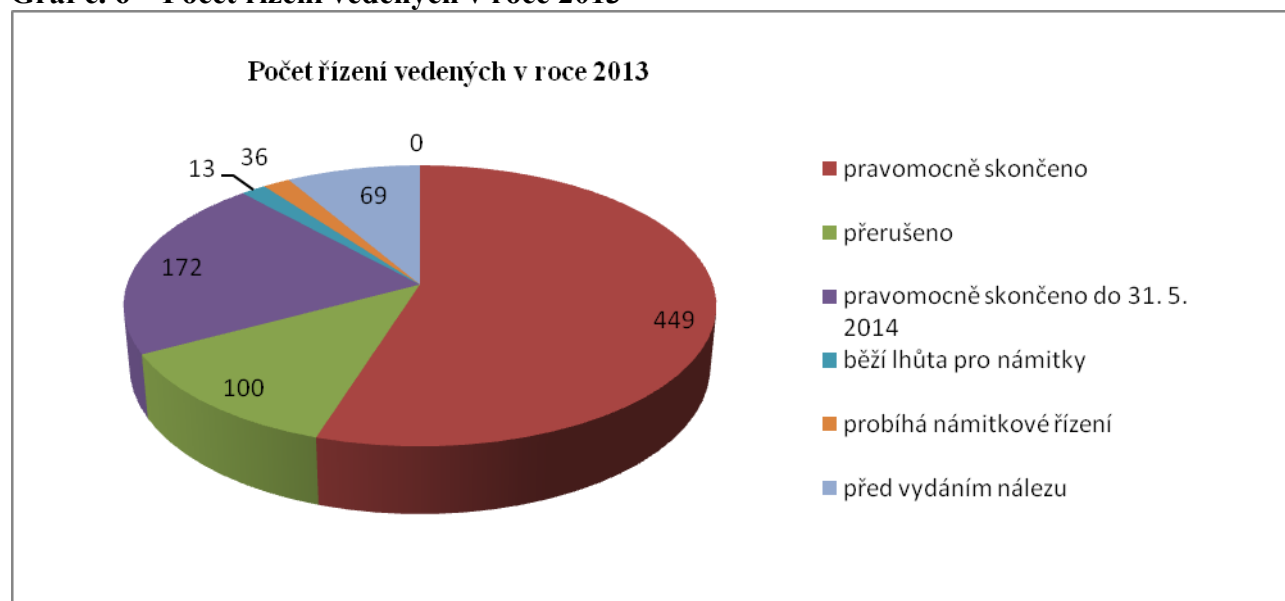
Řízení zahájená v roce 2011, která probíhala i v roce 2013, byla do konce sledovaného období pravomocně skončena, resp. 1 řízení je z důvodu probíhajícího souvisejícího trestního řízení přerušeno, finanční arbitr provádí úkony v nezbytném rozsahu. Více než 90 % řízení zahájených v roce 2012, která probíhala i v roce 2013, ve sledovaném období skončila, do 31. 5. 2014 byla skončena další 4% případů, k datu uveřejnění této výroční zprávy zbývá dokončit 6 řízení.

Řízení zahájená v roce 2013 byla ve stejném roce z 60 % pravomocně skončena, případně přerušena těsně před vydáním rozhodnutí ve věci. Ve zbytku řízení zahájených v roce 2013 bylo ke dni 31. 5. 2014 pravomocně skončeno více než 80 % z celkového počtu řízení zahájených v tomto období; u dalších 6 % případů běží lhůta pro podání námitek nebo probíhá námitkové řízení; neskončeno ke dni uveřejnění této výroční zprávy je 10% případů.

Tabulka č. 6 – Počet řízení vedených v roce 2013

Stav	Rok zahájení řízení			Celkem
	2011	2012	2013	
vedeno	6	130	703	839
pravomocně skončeno	3	119	327	449
přerušeno	1	0	99	100
pravomocně skončeno do 31. 5. 2014	2	5	165	172
běží lhůta pro námítky	0	1	12	13
probíhá námitkové řízení	0	4	32	36
před vydáním nálezu	0	1	68	69

Graf č. 6 – Počet řízení vedených v roce 2013



V roce 2013 pravomocně skončilo 449 řízení a celkem 100 řízení bylo ze zákona přerušeno (po vydání rozhodnutí ve věci nebo těsně před jeho vydáním) z důvodu probíhajícího trestního nebo insolvenčního řízení u instituce (těmto řízením je věnovaná samostatná část dále). Vyčíslená hodnota sporů, které finanční arbitr ve sledovaném období rozhodl (bez přerušovaných řízení), činila více než 30 mil. Kč.

Ve 21 sporech úplně nebo částečně vyhověl navrhovateli; v těchto případech se finančnímu arbitrovi nepodařilo přimět strany sporu ke smíru. Instituce buď nesdílela právní názor finančního arbitra, anebo navrhovatel nesouhlasil s návrhem na urovnání sporu, který mu instituce za účasti finančního arbitra předložila. V každém z řízení pak finanční arbitr uložil instituci pokutu ve výši 10 % z hodnoty sporu, nejméně 15 000 Kč.

Celkem ve 153 případech finanční arbitr řízení zastavil, neboť navrhovatel vzal návrh na zahájení řízení zpět. V naprosté většině se tak stalo proto, že obě strany za účasti finančního arbitra dospěly ke smírnému řešení, kdy instituce zcela nebo v uspokojivé části vyhověla uplatněnému nároku ze strany navrhovatele nebo požadavku vzneseného ze strany finančního arbitra tam, kde nebyl navrhovatel schopen jednoznačně formulovat svůj požadavek. V těchto případech byl navrhovatel aktivní, tedy spolupracoval i procesně, kdy po urovnání sporu formuloval požadavek na zastavení řízení. Ne vždy tomu tak je. Ve 4 případech řízení zastavil finanční arbitr řízení pro bezpředmětnost. K tomu přistoupil vždy, když bylo dosaženo narovnání sporu, ale navrhovatel v tom okamžiku přestal spolupracovat a komunikovat. K zastavení řízení tedy nedala podnět žádná ze stran sporu, ale finanční arbitr tak rozhodl z vlastní vůle.

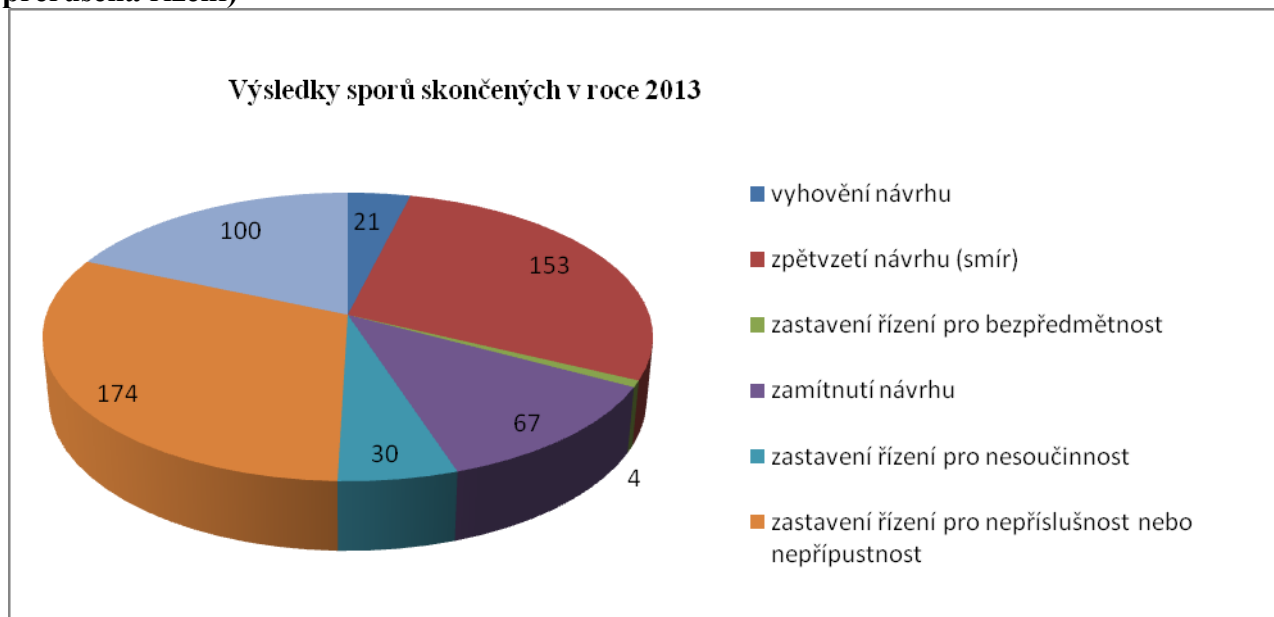
V 67 případech návrh navrhovatele zamítl jako nedůvodný. Finanční arbitr návrh zamítne tehdy, kdy nezjistí, že by instituce, proti které návrh směřuje, porušila povinnosti stanovené zákonem nebo převzaté smluvně. Celkem ve 30 případech musel finanční arbitr řízení zastavit pro nesoučinnost navrhovatele. K tomuto úkonu finanční arbitr přistupuje až poté, co navrhovatel ani na opakovanou výzvu finančního arbitra neodstraní takové vady návrhu na zahájení řízení, které brání v jeho vedení. Nejčastěji je tím nedostatkem absence neúspěšné výzvy k nápravě před zahájením řízení nebo nepředložení zásadních podkladů k tomu, aby finanční arbitr mohl vůbec určit instituci, proti které má návrh směřovat.

Ve 174 případech musel finanční arbitr řízení zastavit, neboť v průběhu řízení zjistil, že k rozhodování sporu není příslušný. V drtivé většině se jednalo o spory z hypotéčního úvěru, podnikatelského úvěru nebo smlouvy týkající se stavebního spoření.

Tabulka č. 7 – Výsledky sporů skončených v roce 2013 (pravomocně skončená řízení nebo přerušovaná řízení)

Výsledek	Rok zahájení řízení			Celkem
	2011	2012	2013	
vyhovění návrhu	0	9	12	21
zpětvzetí návrhu (smír)	0	37	116	153
zastavení řízení pro bezpředmětnost	0	2	2	4
zamítnutí návrhu	3	26	38	67
zastavení řízení pro nesoučinnost	0	16	14	30
zastavení řízení pro nepříslušnost nebo nepřípustnost	0	29	145	174
přerušování řízení (probíhající trestní řízení, insolvenční řízení)	1		99	100

Graf č. 7 - Výsledky sporů skončených v roce 2013 (pravomocně skončená řízení nebo přerušena řízení)



Průměrná délka řízení před finančním arbitrem čítala v roce 2013 celkem 137 dní.

Přeshraniční řešení sporů

Za přeshraniční spory finanční arbitr považuje takové spory, kdy je navrhovatelem nebo institucí jiná než česká osoba.

V roce 2013 zaznamenal finanční arbitr 5 případů (3 z oblasti platebního styku, 2 z oblasti spotřebitelských úvěrů), kdy navrhovatelem byl jiný státní příslušník, který v České republice ani neměl sídlo resp. doručovací adresu.

Zároveň finanční arbitr vedl 19 řízení proti instituci, která je právnickou osobou se sídlem v zahraničí a v České republice působí prostřednictvím organizační složky. Tyto spory však nejsou ani finančním arbitrem ani spotřebiteli obecně vnímány jako přeshraniční, neboť finanční služba je poskytována v České republice spotřebitelé s institucí komunikují v českém jazyce, v tomtéž jazyce je vedeno i řízení před finančním arbitrem a oběma stranám se v rámci řízení doručují dokumenty v České republice.

Řízení proti Metropolitnímu spořitelnímu družstvu

Od května 2013 se na finančního arbitra obrátilo celkem 111 klientů družstevní záložny, Metropolitní spořitelní družstvo, která přestala vyplácet vklady svým členům, resp. která přijímala platební příkazy k převodu peněžních prostředků, které neprováděla v zákonem stanovených lhůtách, resp. je neprováděla vůbec, v lepším případě s několikaměsíčním zpožděním. V celkem 12 případech finanční arbitr navrhovatel, tedy klientovi družstevní záložny, pravomocně vyhověl, konkrétně uložil povinnost ve lhůtě 3 dnů od nabytí právní moci rozhodnutí provést podaný platební příkaz, zaplatit navrhovatelovi zákonné úroky z prodlení a případně nahradit škodu, která navrhovatelovi vznikla. Ve zbývajících 99 případech, kdy ve 23 případech již finanční arbitr vydal vyhovující nález, bylo řízení před finančním arbitrem přerušeno, neboť před pravomocným skončením řízení byl na majetek instituce, tedy Metropolitního spořitelního družstva prohlášen

konkurs. Celková hodnota sporů proti družstevní záložně činila okolo 70 mil. Kč. Pokuty, které instituci uložil finanční arbitr podle zákona o finančním arbitrovi, byly řádně přihlášeny do insolvenčního řízení.

Individuálně podané spory o poplatek za správu úvěru / vedení úvěrového účtu

Od poloviny roku 2012 až do konce roku 2013 přijal finanční arbitr zhruba čtyři stovky individuálně podaných návrhů na zahájení řízení ve věci určení neplatnosti ujednání o poplatku za vedení úvěrového účtu / správu úvěru. K podání návrhů na zahájení řízení iniciovala jednotlivé navrhovatele občanská iniciativa, která se na veřejnosti prezentovala jako iniciativa jdeto.de a upozorňovala na rozsudek vydaný v Německu, kterým Spolkový soudní dvůr shledal neplatným ujednání o poplatku za správu úvěru, a vyzvala českou veřejnost, aby se obracela na obecné soudy i finančního arbitra s návrhy na vyslovení neplatnosti smluvního ujednání o poplatku za správu úvěru. Pokud jde o rozhodovací činnost obecných soudů před zahájením činnosti této iniciativy, byly známy pouze spory, jejichž předmětem byl poplatek za vedení běžného účtu nebo poplatek za správu úvěru, ale z pohledu sporu na plnění, nikoli sporu o platnost takového smluvního ujednání.

Finanční arbitr v každém z těchto řízení postupoval tak, aby zjistil skutečný stav věci v souladu se zákonem o finančním arbitrovi a zvláštními právními předpisy. Finanční arbitr vážil veškerá tvrzení a vyjádření účastníků řízení a pečlivě zkoumal důkazní prostředky předložené stranami sporu. Aby finanční arbitr dostal své povinnosti rozhodovat podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a pouze na základě skutečností zjištěných v souladu se zákonem o finančním arbitrovi a zvláštními právními předpisy, musel finanční arbitr v průběhu řízení opakovaně navrhovatele i instituci vyzývat k vyjádření a předložení podkladů.

Na základě podkladů, které finanční arbitr v řízení shromáždil a jimiž byly zejména úvěrová smlouva, obchodní podmínky, sazebník, výpisy z účtů, vyjádření stran sporu a další důkazní prostředky předložené stranami sporu (rozsudky českých i zahraničních soudů, stanoviska Soudního dvoru EU, znalecké posudky, výtahy z interních evidencí atd.), pak finanční arbitr posuzoval platnost smluvního ujednání o poplatku za vedení úvěrového účtu / správu úvěru. Přitom finanční arbitr postupoval podle relevantní právní úpravy, kterou v dané věci představuje zejména obchodní a občanský zákoník a zákon o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru nebo zákon o spotřebitelském úvěru.

V těchto případech finanční arbitr neshledal s výjimkou jediného případu (dosud nebylo skončeno námitkové řízení) důvody pro vyslovení neplatnosti ujednání o poplatku za vedení úvěrového účtu / správu úvěru, a to z žádných navrhovatelem tvrzených ani jiných důvodů.

Finanční arbitr při posuzování platnosti smluvního ujednání o poplatku za vedení úvěrového účtu / správu úvěru zkoumal, zda je příslušné ujednání úvěrové smlouvy srozumitelné a určité, zda se nepříčí zákonu či dobrým mravům a zda splňuje veškeré požadavky kladené na smluvní ujednání ve spotřebitelských smlouvách. Finanční arbitr v jednom z nálezů mimo jiné konstatuje: „...*Finanční arbitr ... s cílem podrobit zkoumání typické reakce a vnímání spotřebitelů v postavení úvěrových dlužníků ve svých úvahách vycházel z představy průměrného spotřebitele definovaného na úrovni práva Evropské unie s přihlédnutím k sociálním, kulturním a jazykovým podmínkám panujícím na území České republiky. Podle názoru finančního arbitra průměrný spotřebitel v pozici úvěrového dlužníka aktivně řídí svou finanční situaci, má zájem svůj dluh uhradit vždy řádně a včas, a chce předcházet případným sankcím... průměrný spotřebitel v rámci [vedení úvěrového účtu / správy úvěru] zpravidla očekává, že úvěrový věřitel se bude o úvěrový vztah starat a bude o něj pečovat tak, že po dlužníkovi nebude požadovat [rozuměj nad rámec poplatku za vedení úvěrového účtu / správu úvěru] vynaložení nepřiměřeného úsilí nebo dalších nákladů v průběhu úvěrového vztahu, a současně tak, aby úvěrový dlužník měl k dispozici dostatek informací pro řádné plnění svého dluhu*

a aby v průběhu úvěrového vztahu nedocházelo k nenadálým situacím, které by byly ke škodě dlužníka, a že vyjde dlužníkovi v případě, že nenadálá situace přece jen nastane, při jejím řešení vstříc...“

Finanční arbitr vycházející z výše uvedené premisy dospěl k závěru, že smluvní ujednání o poplatku též určité, neboť instituce byla připravena poskytovat a zákazníkům též skutečně poskytovala služby (např. průběžné informování o stavu úvěrového vztahu včetně zasilání pravidelných výpisů z úvěrového účtu, včasné a samostatně nezpoplatněné upozornění na prodlení se splátkou úvěru), které odpovídají představě průměrného spotřebitele o službách čerpaných jako protihodnota poplatku za vedení úvěrového účtu / správu úvěru. Finanční arbitr se v řízení musel vypořádat též s tvrzením navrhovatele, že smluvní ujednání o poplatku za vedení úvěrového účtu / správu úvěru představuje nepřipustné smluvní ujednání ve spotřebitelských smlouvách podle ustanovení § 55 a 56 občanského zákoníku. „...*Jelikož v řízení bylo zjištěno, že závazkem Instituce ze Smlouvy o úvěru bylo nejen poskytnutí Úvěru, ale též poskytování dalších služeb s Úvěrem souvisejících, považuje finanční arbitr tento složený závazek za předmět plnění Smlouvy o úvěru. Stejně tak nahlíží finanční arbitr na úrok jako sjednanou cenu Úvěru a na [poplatek] jako cenu plnění za další služby poskytované v souvislosti s Úvěrem. Finanční arbitr proto musí konstatovat, že není oprávněn posuzovat přiměřenost těchto smluvních ujednání s poukazem na ustanovení § 56 odstavec 2 občanského zákoníku. Finanční arbitr ve svých úvahách ohledně ustanovení § 56 odst. 2 občanského zákoníku zohlednil též cíl, účel a vlastní text Směrnice, avšak ani eurokonformním výkladem příslušného ustanovení § 56 občanského zákoníku finanční arbitr nedospěl k jinému než výše uvedenému závěru...“*

Protože finanční arbitr v projednávaných případech zjistil, že instituce za poplatek za vedení úvěrového účtu / správu úvěru fakticky poskytovaly navrhovatelům konkrétní služby, dospěl k závěru, že smluvní ujednání o poplatku tak není v rozporu s dobrými mravy z důvodu neexistence protiplnění. Stejně tak cena za tyto služby vzhledem k současným cenám hovorného, poštovního a služeb informačních technologií, tedy služeb, které jsou s vedením úvěrového účtu / správou úvěru nutně spojeny, není v rozporu s dobrými mravy.

Hromadně podané návrhy na zahájení řízení o platnost poplatku za správu úvěru / vedení úvěrového účtu

Kancelář finančního arbitra v období od 18. 10. 2013 do 29. 10. 2013 přijala z datové schránky společnosti BSP Lawyer Partners a. s., K červenému dvoru 3269/25a, 13000 Praha 3, ID datové schránky abyc9d9, celkem 106.396 datových zpráv označených jako Návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem. Jednotlivé datové zprávy obsahovaly:

- a) vyplněný formulář návrhu na zahájení řízení ve věci vydání bezdůvodného obohacení vzniklého účtováním poplatku za správu úvěru;*
- b) výzvu k vydání bezdůvodného obohacení, kterou v zastoupení fyzické osoby, označené jako navrhovatel, podepsal JUDr. Petr Toman z advokátní kanceláře TOMAN, DEVÁTÝ & PARTNEŘI, a která je adresovaná společnosti, označené v návrhu na zahájení řízení jako instituce, proti které směřuje návrh na zahájení řízení;*
- c) plnou moc fyzické osoby označené jako navrhovatel pro společnost BSP Lawyer Partners a. s., jednající JUDr. Danielem Paľkem, PhD., předsedou představenstva;*
- d) nález finančního arbitra, rozsudky obecných soudů České republiky a Slovenské republiky.*

Přílohou každého návrhu podaného společností BSP Lawyer Partners a. s. byla plná moc, kterou fyzická osoba označená v návrhu jako navrhovatel zmocňuje BSP Lawyer Partners a. s., aby „organizačně zajistila uplatnění [mého] nároku vůči bance na vrácení neoprávněně inkasovaných poplatků včetně úroků z prodlení a nákladů spojených s jeho uplatněním a vybrala advokáta, uzavřela s ním [mým] jménem smlouvu, jejímž předmětem bude zastupování [mé] osoby při

mimosoudním i soudním uplatnění [mého] nároku vůči bance a poskytnutí veškerých souvisejících právních služeb, a podepsala mu [mým jménem] plnou moc k [mému] zastupování".

Finanční arbitr z obsahu plné moci nedovodil, že je společnost BSP Lawyer Partners a. s. zmocněna k podání návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem ani k dalším úkonům v případně již zahájených řízeních před finančním arbitrem. Na tuto skutečnost finanční arbitr společnost BSP Lawyer Partners a. s. písemně upozornil svým přípisem ze dne 29. 10. 2013 označeným jako Upozornění na neúčinnost podání.

V období od 9. 12. 2013 do 11. 12. 2013 přijala Kancelář finančního arbitra z datové schránky společnosti BSP Lawyer Partners a. s. celkem 106.396 datových zpráv označených jako Nečinnost finančního arbitra. Společnost BSP Lawyer Partners a. s. jménem fyzické osoby v podání označené jako navrhovatel žádala nadřízený správní orgán, aby finančnímu arbitrovi přikázal vydat ve stanovené lhůtě nález v řízení zahájeném na návrh této fyzické osoby. Nadřízeným orgánem je ve smyslu § 178 odst. 1 správního řádu finanční arbitr. Finanční arbitr obratem reagoval, že pokud žádný z návrhů podaných ve dnech 18. 10. 2013 až 29. 10. 2013 nebyl způsobilý zahájit správní řízení, nemohlo dojít k průtahům v řízení nebo dokonce k nečinnosti finančního arbitra.

Mezitím Kancelář finančního arbitra v období od 10. 11. 2013 do 16. 11. 2013 přijala do datové schránky 93.139 datových zpráv. Všechny přijaté datové zprávy byly odeslány z datové schránky, ID datové schránky 478c95v, odesílatele Fridrich Paľko, s.r.o., organizační složka, IČO 24301159, se sídlem Praha 3 - Žižkov, K Červenému dvoru 3269/25a, PSČ 130 00, a jsou označeny jako Návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem. Kancelář finančního arbitra neprodleně začala přijaté datové zprávy zpracovávat. Obsahem každé z dosud zpracovaných datových zpráv byl návrh na zahájení řízení, který v zastoupení fyzické osoby označené v návrhu jako navrhovatel podal doc. JUDr. Branislav Fridrich, PhD., advokát ev. č. ČAK 50155, z Advokátní kanceláře Fridrich Paľko, s. r. o., působící na území České republiky prostřednictvím Fridrich Paľko, s. r. o., organizační složka, IČO 24301159, se sídlem Praha 3 - Žižkov, K Červenému dvoru 3269/25a, PSČ 130 00, a to na základě plné moci ze dne 8. 11. 2013 udělené společností BSP Lawyer Partners a. s., se sídlem Praha 3 - Nagano Office Center, K červenému dvoru 3269/25a, PSČ 130 00. Tato plná moc byla omezena na provedení určitých úkonů, když zmocněný advokát je zmocněn, aby „vypracoval návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem ohledně nároku navrhovatele vůči příslušné bance na vrácení neoprávněně inkasovaných poplatků z příslušné smlouvy o úvěru a tento návrh podal ve jméne navrhovatele finančnímu arbitrovi“. Oprávnění společnosti BSP Lawyer Partners a. s. ke zmocnění advokáta pak vyplývá z plné moci udělené této společnosti fyzickou osobou označenou v návrhu jako navrhovatel k činění takových úkonů, aby „organizačně zajistila uplatnění [mého] nároku vůči bance na vrácení neoprávněně inkasovaných poplatků včetně úroků z prodlení a nákladů spojených s jeho uplatněním a vybrala advokáta, uzavřela s ním [mým] jménem smlouvu, jejímž předmětem bude zastupování [mé] osoby při mimosoudním i soudním uplatnění [mého] nároku vůči bance a poskytnutí veškerých souvisejících právních služeb, a podepsala mu [mým jménem] plnou moc k [mému] zastupování“. Při zpracování přijatých datových zpráv, resp. návrhů na zahájení řízení, včetně připojených příloh, finanční arbitr zjistil, že zmocněný advokát, doc. JUDr. Branislav Fridrich, PhD., veškeré návrhy na zahájení řízení doručil do datové schránky Kanceláře finančního arbitra prostřednictvím datové schránky právnické osoby Fridrich Paľko, s. r. o., organizační složka, nikoli tedy datové schránky přidělené jeho osobě jako fyzické osobě podnikající - advokátovi. Finanční arbitr dále zjistil, že podané návrhy na zahájení řízení jsou sice podepsány zmocněncem navrhovatele doc. JUDr. Branislavem Fridrichem, PhD., avšak nesplňují podmínku ustanovení § 37 odst. 4 správního řádu, podle kterého podání, které je činěno vůči správnímu orgánu, musí být opatřeno „uznávaným elektronickým podpisem“. Podání učiněné elektronicky bez uznávaného elektronického podpisu nebo s nižší úrovní elektronického podpisu je přípustné tehdy, je-li do 5 dnů potvrzeno písemně nebo ústně do protokolu anebo v elektronické podobě podepsané uznávaným elektronickým podpisem. Podání, resp. návrhy na zahájení řízení

doručené v datových zprávách, v období od 10. 11. 2013 do 16. 11. 2013 shora popsaným způsobem potvrzena nebyla.

Protože z přijatých podání, resp. návrhů na zahájení řízení, bylo finančnímu arbitrovi zřejmé, kdo a čím jménem návrh podává, proti komu směřuje, líčí rozhodné skutečnosti a je z něj zřejmé, čeho se navrhovatel domáhá, a toto podání je podepsáno, byť nikoli uznávaným elektronickým podpisem, rozhodl finanční arbitr, že bude postupovat podle zákona o finančním arbitrovi a vyzval zástupce navrhovatelů, případně samotné navrhovatele, k odstranění vad návrhu. Následně finanční arbitr zkoumal, zda jsou splněny i další podmínky řízení, tedy nejen zda návrh na zahájení řízení byl podán zákonem stanoveným způsobem, ale především zda není dána překážka věci zahájené u soudu nebo před rozhodcem nebo věci rozhodnuté a zda je vůbec dána příslušnost finančního arbitra k řešení toho kterého sporu.

V průběhu ledna 2014 po zpracování všech přijatých návrhů na zahájení řízení a vyřazení těch návrhů, které nebyly účinně podány, neboť neobsahovaly všechny náležitosti návrhu na zahájení řízení, finanční arbitr zjistil, že účinné návrhy byly podány jménem celkem 1 978 navrhovatelů. Jménem jednoho a téhož navrhovatele bylo totiž podáno více (mnohdy i desítky) návrhů na zahájení řízení, když jednotlivé návrhy směřují na určení neplatnosti poplatku zaplaceného v různých jednotlivých měsících za trvání úvěrového vztahu. Finanční arbitr postupoval v souladu se zásadou procesní ekonomie tak, že návrhy směřující proti jedné instituci od jednoho navrhovatele a vztahující se k jedné smlouvě o úvěru spojil do jednoho řízení. Celkový počet takto spojených řízení dosáhl počtu 2.339 řízení. V případech, kdy finanční arbitr zjistil, že není příslušný k řešení předloženého sporu (spor se týká hypotečního úvěru, který není spotřebitelským úvěrem), řízení bezodkladně zastavil a vyznamenal o tomto kroku strany sporu usnesením o zastavení řízení. V ostatních případech finanční arbitr o zahájení řízení písemně uvědomil všechny označené navrhovatele, resp. všem bylo odesláno oznámení o zahájení řízení, které současně obsahuje výzvu k odstranění nedostatků návrhů a podrobný popis průběhu řízení před finančním arbitrem. Finanční arbitr současně vyzval všechny instituce, proti kterým návrhy směřují, k vyjádření a předložení požadovaných podkladů.

Přezkum rozhodnutí finančního arbitra soudem

V případě přezkoumávání rozhodnutí finančního arbitra soudem není finanční arbitr účastníkem takového řízení. Není tedy povinností soudu o probíhajícím sporu finančního arbitra informovat. Protože však finanční arbitr disponuje spisovým materiálem, kterým nedisponují strany sporu, obrací se soudy na finančního arbitra s oznámením, že jeho rozhodnutí je předmětem soudního přezkumu a se žádostí o zapůjčení spisového materiálu.

Od listopadu 2011, tedy od jmenování posledního finančního arbitra, má Kancelář finančního arbitra informace pouze o třech žalobách. V případě žaloby na přezkum rozhodnutí finančního arbitra, který zamítl návrh z důvodu své nepřislušnosti (jednalo se o úvěr vyloučený z režimu zákonů o spotřebitelském úvěru), bylo řízení s největší pravděpodobností zastaveno, protože navrhovatel podal žalobu po marném uplynutí lhůty. V případě žaloby na přezkum rozhodnutí finančního arbitra, kterým vyhověl návrhu, aby banka vyplatila dvojnásobek životního minima z platebního účtu postiženého exekucí, vydal v březnu 2014 soud prvního stupně rozsudek, kterým žalobu banky zamítl. V posledním případě podal navrhovatel žalobu proti rozhodnutí finančního arbitra ve sporu o nesprávně provedenou platební transakci, konkrétně vklad uskutečněný prostřednictvím vkladového bankomatu. Navrhovatel podal žalobu u věcně nepřislušného soudu, když jí podal soudu správnímu a nikoli obecnému občanskoprávnímu a navíc nesprávně žaluje finančního arbitra namísto instituce (dojde k předání). Finanční arbitr je přesvědčen, že i v tomto řízení shromáždil dostatek podkladů, provedl výslechy svědků navržených navrhovatelem, žádný z provedených důkazů však neukazoval ve prospěch navrhovatele.

VI. STYK S VEŘEJNOSTÍ, DALŠÍ INFORMAČNÍ POVINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA

Významnou činností vedle samotné rozhodovací činnosti, kterou finanční arbitr vykonává, je odpovídání na dotazy veřejnosti, poskytování informací veřejnosti nebo dalším institucím.

Vyřizování dotazů veřejnosti

Finanční arbitr nesupluje právní pomoc poskytovanou komerčně nebo neziskovými organizacemi. Nicméně na každý dotaz se dostane tazateli odpovědi, alespoň v rozsahu poučení o působnosti finančního arbitra. V odpovědích na dotazy z oblasti, ve které je finanční arbitr příslušný rozhodovat spory, každý tazatel obdrží podrobné poučení o náležitostech návrhu na zahájení řízení a přehled podkladů, které by měl k návrhu připojit. Jinak finanční arbitr poučí tazatele o své nepřislusnosti a odkáže ho na placenou nebo bezplatnou právní pomoc, příslušné orgány dohledu nebo dozoru, případně orgány činné v trestním řízení.

V číselném vyjádření v roce 2013 přijal celkem 2 256 dotazů, z toho:

- elektronickou poštou – 250,
- osobně – 95,
- webovým formulářem – 310,
- telefonicky – 1560 (odpovídá průměru 6 telefonických dotazů za den)
- poštou – 41.

Dotazy vyřizoval finanční arbitr nejpozději ve lhůtě 30 dnů, nejčastěji však v rádech několika dnů.

Podle obsahu směřovaly dotazy na příslušnost finančního arbitra rozhodovat spory ze spotřebitelského úvěru nebo životního pojištění. Velká část dotazů pak směřovala na oblasti stavebního spoření nebo hypotéčních úvěrů, kdy každému tazateli odpovídající vysvětlil, že finanční arbitr není příslušný takové spory rozhodovat a kam se v takovém případě může obrátit (Česká národní banka, právní pomoc, obecný soud).

Informační povinnost institucí

Finanční arbitr v souladu se zákonem o finančním arbitrovi i v roce 2013 vedl seznam institucí, které mohly být účastníky řízení před finančním arbitrem, a to v rozsahu obchodních firem, kdy seznam obsahoval názvy nebo jména a příjmení, sídla, kontaktní osobu pro styk s finančním arbitrem a uvedením jejího jména, příjmení, adresy, funkce, telefonu, faxu, případně elektronické adresy, a údaje o zástupci této osoby ve stejném rozsahu. Na své internetové stránce pak vedl seznam institucí v rozsahu firmy a místa podnikání nebo sídla.

Informační povinnost institucí byla zrušena ke dni 1. listopadu 2013 bez náhrady. Do jejího zrušení obdržel finanční arbitr více než 36 tis. oznámení, v roce 2013 pak více než 3 tis. oznámení.

Zpracování oznámení a vedení seznamu institucí bylo administrativně náročné a využitelnost seznamu tomu neodpovídala. Seznamy osob oprávněných poskytovat služby, které mohou být předmětem sporu u finančního arbitra, vedou i jiné instituce, jde zejména o registry České národní banky nebo rejstřík živnostenského podnikání, tedy instituce. Zrušení informační povinnosti institucí nemá žádný dopad na postavení spotřebitelů.

Informační povinnosti finančního arbitra

Povinnost finančního arbitra uveřejnit výroční zprávu o své činnosti, a to vhodným způsobem, jednou ročně, nejpozději do 30. června následujícího kalendářního roku ukládá ustanovení zákon o finančním arbitrovi. Finanční arbitr je kromě výroční zprávy pro veřejnost povinen zpracovat a předložit zprávy o činnosti vládě a Poslanecké sněmovně. Současně je finanční arbitr povinen informovat o zjištěných nedostacích orgány dohledu nad institucemi a informovat veřejnost o svém postupu při rozhodování podle zákona o finančním arbitrovi a o projednávaných sporech.

Výroční zprávu za rok 2012 vypracoval finanční arbitr v listinné a elektronické podobě a uveřejnil ji v červnu roku 2013. Zpráva byla vyhotovena v českém a anglickém jazyce. Všechny výroční zprávy o činnosti finančního arbitra jsou zveřejněny na webových stránkách Kanceláře finančního arbitra na adrese: www.finarbitr.cz.

Zprávu o činnosti za rok 2013 finanční arbitr předložil finanční arbitru vládě i Poslanecké sněmovně v zákonem stanovené lhůtě, které ji projednaly bez účasti finančního arbitra. Finanční arbitr se zúčastnil pouze projednání zprávy v rozpočtovém výboru Poslanecké sněmovny, kde současně zodpověděl na všechny položené dotazy poslanců.

Finanční arbitr pravidelně informuje veřejnost i média na svých internetových stránkách, adresa www.finarbitr.cz. Na těchto stránkách jsou pravidelně uveřejňovány zprávy z aktuálního dění, tiskové a výroční zprávy, publikace.

Internetové stránky Kanceláře finančního arbitra byly na přelomu roku 2013 a 2014 zásadním způsobem přepracovány, zpřehledněny a ještě více uzpůsobeny potřebám běžných spotřebitelů. Hlavními důvody bylo zajištění lepší orientace v daných sekcích, ucelenost a přehlednost textu, usnadnění podávání návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem a v neposlední řadě vytvoření sekcí Co mám dělat, když... nebo Časté otázky, které měly přispět k pomoci spotřebitelů v řešení jejich složitých situací.

Součástí webových stránek je nově zřízená sekce Sbirka rozhodnutí, kde finanční arbitr publikuje svá vybraná zásadní rozhodnutí. To má za cíl nejen usnadnit předvídatelnost jeho rozhodovací činnosti, ale má nepochybně také zásadní edukativní efekt a vliv na kultivaci jednotlivých segmentů finančního trhu. V souladu s ustanovením § 21 odst. 4 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, publikované části rozhodnutí neobsahují osobní ani jiné identifikační údaje navrhovatelů, údaje o institucích, proti nimž bylo řízení vedeno, však anonymizovány nejsou.

Finanční arbitr začal v širším měřítku poskytovat informace o svých úkonech prostřednictvím sociální sítě Facebook (<https://www.facebook.com/FinArbitr>), od druhé poloviny roku 2013 začal využívat také sociální síť Twitter: (@Finarbitr ; <https://twitter.com/Finarbitr>).

Poskytování informací podle zákona o svobodném přístupu k informacím

Pokud má povinný subjekt zvláštním zákonem uloženou povinnost předkládat veřejnou výroční zprávu obsahující informace o jeho činnosti, začleňuje údaje podle § 18 odst. 1 zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, do této výroční zprávy jako její samostatnou část s názvem „Poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím“. Příloha č. 3 této zprávy obsahuje údaje o poskytování informací podle tohoto zákona v roce 2013.

VII. MEZINÁRODNÍ SPOLUPRÁCE

Finančnímu arbitrovi zákon o finančním arbitrovi ukládá povinnost spolupracovat s obdobnými orgány ostatních členských států Evropské unie, dalších států tvořících Evropský hospodářský prostor a s orgány Evropské unie.

Finanční arbitr je členem evropské sítě institucí zaměřených na mimosoudní řešení sporů na finančním trhu FIN-NET. Tato síť sdružuje tzv. finanční ombudsmany z většiny členských států Evropské unie resp. států tvořících Evropský hospodářský prostor. Jejím posláním je zejména sdílet poznatky z každodenní rozhodovací praxe a pomáhat při řešení přeshraničních sporů. Zástupce finančního arbitra se stal na dvouleté funkční období počínaje březnem 2013 členem řídicího výboru (Steering Committee) sítě FIN-NET, který řídí další směřování této sítě a připravuje agendu pro plenární jednání.

Finanční arbitr je také členem mezinárodní sítě institucí zaměřených na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu zvané INFO Network (celým jménem International Network of Financial Services Ombudsman Schemes).

V roce 2013 se zástupce finančního arbitra, který je trvale pověřen agendou mezinárodní spolupráce, zúčastnil celkem 7 zahraničních pracovních cest, a to za účelem účasti na:

1. plenárním zasedání FIN-NET v Bruselu;
2. jednání OECD Task Force on Financial Consumer Protection v Paříži;
3. výroční konferenci INFO (International Network of Financial Services Ombudsman Scheme) v Taipei, Tchaj-wan;
4. jednání FIN-NET Steering Committee v Bruselu;
5. jednání OECD Task Force on Financial Consumer Protection v Paříži;
6. výroční konferenci Annual Conference on European Consumer Law v Trieru;
7. plenárním zasedání FIN-NET v Londýně.

VIII. FINANČNÍ VZDĚLÁVÁNÍ

Finanční arbitr i zástupce finančního arbitra mají zájem o soustavné zapojování do činností pro finanční vzdělávání. Podíleli se svou účastí na několika konferencích týkající se finanční gramotnosti. Součástí těchto aktivit je taktéž šíření povědomí o samotném úřadu finančního arbitra, tj. Kanceláři finančního arbitra.

Mezi významné vnitrostátní aktivity finančního arbitra patří především zintenzivnění působení v oblasti osvěty a zvyšování finanční gramotnosti obyvatelstva. Použil k tomu různé informační kanály, od svých webových stránek přes články a rozhovory publikované v nejrůznějších časopisech (např. Informační servis vydávaný Svazem měst a obcí) po osobní vystoupení zástupce finančního arbitra na nejrůznějších odborných konferencích, workshopech i seminářích. Tato vystoupení se nesoustředí pouze na akademickou půdu nebo úzký okruh odborné veřejnosti, ale vyhledávány jsou především takové akce, kdy jsou znalosti předávány terénním sociálním pracovníkům, pracovníkům dluhových poraden apod., aby tito pracovníci mohli nabyté znalosti nejen využít při své profesní činnosti, ale také je předávat dál svým klientům – konkrétním spotřebitelům využívajícím různé finanční služby. Součástí těchto aktivit je taktéž šíření povědomí o samotném institutu finančního arbitra, resp. Kanceláři finančního arbitra.

Zástupce finančního arbitra se účastní činnosti Pracovní skupiny pro finanční vzdělávání působící při Ministerstvu financí, zástupce finančního arbitra vystoupil v květnu 2013 na konferenci OECD organizované v Praze, která byla věnována právě tématu finančního vzdělávání.

Finanční arbitr je partnerem projektů finančního vzdělávání Finanční kompas a Abeceda rodinných financí. Toto partnerství pro finančního arbitra neznamená pouhou formální záštitu těchto projektů, ale především aktivní vystoupení na probíhajících seminářích a workshopech, kde může dál předávat získané zkušenosti.

Zástupce finančního arbitra také převzal v roce 2013 záštitu nad dvěma vzdělávacími akcemi organizovanými občanským sdružením Evita, které se uskutečnily v rámci celosvětové akce Global Money Week vyhlášeného neziskovou organizací Child and Youth Finance International.

Velkou pozornost nejen při své osvětové činnosti věnuje Kancelář finančního arbitra aktivitám směřujícím k prevenci předlužení popřípadě jeho řešení. Zástupce finančního arbitra je aktivním členem Platformy pro odpovědné finance, která slouží jako fórum pro diskuzi nad palčivými společenskými tématy, jako jsou neetické praktiky na trhu spotřebitelských úvěrů, problematika lichvy, otázky férového vymáhání či finanční gramotnost veřejnosti. Zástupce finančního arbitra je členem organizačního výboru obdobným způsobem zaměřené Aliance proti dluhům, která sdružuje širokou škálu odborníků specializovaných na problematiku zadluženosti domácností. S ohledem na blízkost témat diskutovaných na obou platformách zástupce finančního arbitra usiluje o to, aby mezi nimi docházelo ke sblížení názorů i možné spolupráci na konkrétních tématech.

IX. NÁKLADY NA ZAJIŠTĚNÍ VÝKONŮ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA

Ve státním rozpočtu na rok 2013 byly výdaje Kanceláře finančního arbitra vedeny ve výdajovém bloku – Výdaje na zabezpečení činnosti Kanceláře finančního arbitra, z hlediska odvětvového třídění rozpočtové skladby byly výdaje Kanceláře finančního arbitra zařazeny do § 5471.

Schválený rozpočet příjmů finančního arbitra, resp. Kanceláře finančního arbitra ve výši 0 tis. Kč nebyl v průběhu roku 2013 upravován. Nakonec, dosažené celkové příjmy tvořily nedaňové příjmy a činily 377 tis. Kč, v rozlišení

- a) přijaté sankční platby ve výši 244 tis. Kč, které představovaly uložené sankce podle § 17a odst. 1 zákona o finančním arbitrovi, tedy sankce ve výši 10 % z částky, kterou je instituce povinna zaplatit navrhovateli, nejméně však 15 000 Kč a tato je příjmem státního rozpočtu;
- b) ostatní nedaňové příjmy v celkové výši 28 tis. Kč, které představovaly prostředky refundací zahraničních pracovních cest zástupce finančního arbitra od spolupracující mezinárodní organizace;
- c) převody z vlastních fondů ve výši 105 tis. Kč.

Příjmy z přijatých sankčních plateb, tedy udělených sankcí, které lze jako jediné s ohledem na předmět činnosti finančního arbitra předpokládat, nelze kvalifikovaně odhadovat. Primárním cílem finančního arbitra má být dosažení smírného řešení sporu. V takovém případě pak nelze uložit sankci a současně platí, že řízení před finančním arbitrem není zpoplatněno.

Celkové výdaje na zabezpečení činnosti finančního arbitra, resp. Kanceláře finančního arbitra pro rok 2013 byly v rámci státního rozpočtu schválené v celkové výši 15 965 tis. Kč, a to v rozlišení 1 050 tis. Kč na výdaje kapitálové (investiční) a 14 915 tis. Kč na výdaje běžné (neinvestiční). Do rozpočtu byly zapojeny nároky na nespotřebované výdaje z předchozích období ve výši 4 447 tis. Kč, z toho 863 tis. Kč kapitálové výdaje a 3 584 tis. Kč výdaje běžné. Rozpočtované výdaje tak činily celkem 20 412 tis. Kč, v rozlišení 1 913 tis. Kč na kapitálové výdaje a 18 499 tis. Kč na výdaje běžné.

Ve sledovaném období byly čerpány nároky z nespotřebovaných výdajů z předchozích období v celkové výši 2 787 tis. Kč, a to v rozlišení 413 tis. Kč na výdaje programového financování a 2 374 tis. Kč na běžné výdaje.

Celkové rozpočtované prostředky roku 2013 určené na běžné i kapitálové výdaje byly využity ze 78,5 %, z toho kapitálové výdaje byly čerpány z 30,6 % a běžné výdaje z 83,4 %.

Schválený rozpočet na platy a ostatní platby za provedenou práci činil 8 794 tis. Kč, z toho prostředky na platy ve výši 8 254 tis. Kč a ostatní platby za provedenou práci ve výši 540 tis. Kč. Počet systemizovaných míst byl stanoven na 14 s průměrným platem ve výši 49 131 Kč. Do rozpočtu pro rok 2013 na platy zaměstnanců a ostatní platby byly zapojeny nároky na nespotřebované výdaje roku 2012 v celkové výši 1 507 tis. Kč. Celkový objem rozpočtovaných prostředků na platy zaměstnanců a ostatní platby pro rok 2013 tedy činil 10 412 tis. Kč, z toho 9 325 tis. Kč na platy zaměstnanců a 1 087 tis. Kč na ostatní platby.

Ve sledovaném období pak byly čerpány prostředky na platy zaměstnanců a ostatní platby v celkové výši 9 957 tis. Kč, v rozlišení na prostředky na platy zaměstnanců ve výši 9 137 tis. Kč a ostatní platby ve výši 820 tis. Kč. Prostředky na platy zaměstnanců a ostatní platby byly tedy čerpány z 95,6 %, z toho na platy zaměstnanců byly prostředky čerpány z 98 % a na ostatní platby ze 75,4 %. Rozpočet povinného pojistného byl pro sledované období stanoven ve výši 2 990 tis. Kč,

po jeho úpravách a zapojení nároků z nespotřebovaných výdajů předchozích období činil celkem 3 517 tis. Kč. Ve sledovaném období bylo čerpáno 3 328 tis. Kč, tedy 92,1 %. Příklad do fondu kulturních a sociálních potřeb byl stanoven ve výši 92 tis Kč jako odpovídající podíl na rozpočtovaných mzdových prostředcích a byl ze 100 % vyčerpán. Skutečný průměrný měsíční plat činil 47 589 Kč, oproti přepokládanému průměrnému měsíčnímu platu ve výši 49 131 Kč.

V průběhu roku 2013 došlo k realizaci více rozpočtových opatření, a to zejména za účelem posílení prostředků na platy a ostatní platby a s tím souvisejících odvodů na povinné pojistné a do fondu kulturních a sociálních potřeb z důvodu personálního posílení Kanceláře finančního arbitra, zvýšení výdajů v souvislosti s rozpočtově nezajištěným nárůstem projednávaných sporů, rozšířením příslušnosti finančního arbitra v průběhu roku 2013 bez odpovídajícího rozpočtového zajištění a hromadně podaným návrhům na zahájení řízení.

Stav nároků z nespotřebovaných výdajů roku 2013 činil k 1. 1. 2014 celkem 4 395 tis. Kč, a to v rozlišení na výdaje na programové financování ve výši 1 796 tis. Kč a ostatní běžné výdaje ve výši 2 599 tis. Kč.

Celkové výdaje na zahraniční pracovní cesty a zahraniční aktivity činily celkem 180 tis. Kč a zahrnovaly náklady na cestovné, účastnické poplatky, stravné a ubytování, z toho celkem 28 tis. Kč bylo zpátky refundováno. Všechny uskutečněné pracovní cesty byly pro činnost finančního arbitra přínosné, a to s ohledem na získané informace o činnosti zahraničních finančních arbitrů, připravovaných změnách evropské legislativy a poznatků o vývoji ochrany spotřebitele v evropském měřítku.

V roce 2013 neměla Kancelář finančního arbitra uzavřenou žádnou smlouvu o poskytování právní pomoci ani jinak nevyňala žádné výdaje na externí právní služby.

X. VÝHLEDY FINANČNÍHO ARBITRA, ZÁMĚRY A CÍLE

Základní úkol finančního arbitra, tedy rozhodování individuálních sporů v souvislosti s poskytováním vybraných finančních služeb, zůstává i do budoucna nezměněn. Mimo to se však i v dalším období bude finanční arbitr snažit vstoupit do povědomí co největšího okruhu účastníků finančního trhu a aktivně komunikovat s veřejností a médii. Volit přitom bude i nadále několik možných variant, např.: výstupy v médiích, uveřejňování tiskových i výročních zpráv, průběžné informování v podobě aktualit na svých webových stránkách a na sociální síti Facebook nebo Twitter.

Za stále palčivou považuje finanční arbitr oblast finanční gramotnosti občanů České republiky. Proto se jak svou činností, tak řadou aktivit zástupce finančního arbitra bude této oblasti intenzivně věnovat a přispívat ke zvyšování finanční gramotnosti občanů jak přímo, tak ve spolupráci s nevládními organizacemi, akademickou sférou i dalšími subjekty zapojenými do finančního vzdělávání.

Na svých webových stránkách by finanční arbitr rád do budoucna začal např. zveřejňovat videa, jejichž hlavním cílem by bylo nastínění modelových situací, kterých by se spotřebitelé měli vyvarovat, zvýšení informovanosti o funkci, působnosti a pravomocích finančního arbitra, stejně jako vysvětlení méně často užívaných nebo složitých slovních termínů používaných na finančním trhu, nebo poskytnutí základních rad a doporučení, jak by měl spotřebitel postupovat v případě předlužení. Pro usnadnění komunikace s tazateli zavádí finanční arbitr od roku 2014 používání hlasového stromu Interactive voice response, dále jen „IVR“, na telefonní lince (kontaktním telefonním čísle), kterou užívá Kancelář finančního arbitra. Tazatelům jsou tak snadněji dostupné nejčastěji požadované informace, nechybí však samozřejmě ani možnost spojení se sekretariátem Kanceláře finančního arbitra.

Finanční arbitr předpokládá i nadále své aktivní zapojení do činnosti pracovní skupiny působící při Ministerstvu průmyslu a obchodu zřízené za účelem přípravy transpozice směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU o alternativním řešení spotřebitelských sporů. Finanční arbitr bude usilovat především o to, aby řešení spotřebitelských sporů vzniklých v souvislosti s poskytováním finančních služeb v jakémkoliv sektoru finančního trhu bylo koncentrováno právě do působnosti finančního arbitra.

S ohledem na souběžně probíhající legislativní práce na úrovni EU lze očekávat, že k rozšíření působnosti finančního arbitra by mělo dojít minimálně v rozsahu produktů, na něž se vztahuje připravované *nařízení Evropského parlamentu a Rady o sděleních klíčových informací týkajících se investičních produktů (PRIPs), směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/92/ES o zprostředkování pojištění (IMD)*, která je v současné době revidována, i právě přijatá *směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/17/EU o smlouvách o spotřebitelském úvěru na nemovitosti určené k bydlení*.

Nejpozději od 9. ledna 2016 bude finanční arbitr zároveň povinen postupovat v souladu s *nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line* a řešit i spory zahájené online prostřednictvím webové platformy Evropské komise.

V oblasti mezinárodní spolupráce se finanční arbitr pokusí efektivněji využívat získané kontakty na obdobné instituce působící v zahraničí, a to například formou operativních neformálních konzultací se zahraničními partnery zejména v těch oblastech, které jsou z hlediska působnosti finančního arbitra relativně nové.

Příloha č. 1 – Výběr z publikovaných rozhodnutí finančního arbitra s krátkým popisem předmětu sporu a závěru finančního arbitra

Spisová značka	Datum vydání rozhodnutí	Předmět sporu	Popis sporu
96/SU/20213	28.2.2013	hypotéční úvěr	Finanční arbitr není příslušný rozhodovat spor z hypotéčního úvěru, protože hypotéční úvěr je vyloučený z režimu zákona o spotřebitelském úvěru č. 321/2001 Sb.
39/SU/2013	27.2.2013	hypotéční úvěr	Finanční arbitr není příslušný rozhodovat spor z hypotéčního úvěru, protože hypotéční úvěr je vyloučený z režimu zákona o spotřebitelském úvěru č. 145/2010 Sb.
181/SU/2013	13.12.2013	poplatek za správu úvěru	Finanční arbitr neshledal důvody pro vyslovení neplatnosti smluvních ujednání o poplatcích za využívání a správu úvěru a vydání bezdůvodného obohacení z titulu plnění z neplatného právního úkonu ve sporu vedeném proti instituci Raiffeisenbank a.s.
19/SU/2013	3.12.2013	poplatek za správu úvěru	Finanční arbitr ve sporu vedeném proti instituci GE Money Bank a.s. neshledal důvody pro vyslovení neplatnosti smluvního ujednání o poplatku za vedení úvěrového účtu a uložení povinnosti k vydání bezdůvodného obohacení spočívajícího v zaplacených platbách na poplatku za vedení úvěrového účtu v období ode dne uzavření smlouvy o úvěru do dne 30. 10. 2012. Současně však finanční arbitr shledal, že jednostranné změny smluvních podmínek, zejména sazebníku, nesplnily veškeré zákonné požadavky pro jejich platnost, a proto je pro navrhovatele závazné pouze znění smlouvy o úvěru a všeobecných obchodních podmínek a sazebníku účinných v době uzavření Smlouvy o úvěru. Zvýšení poplatku je tedy neplatné a instituce je povinna rozdíl navrhovateli vrátit.
107/SU/2012	15.7.2013	poplatek za správu úvěru	Finanční arbitr neshledal důvody pro vyslovení neplatnosti smluvního ujednání o Ceně za správu a vedení Úvěrového účtu a vydání bezdůvodného obohacení z titulu plnění z neplatného právního úkonu ve sporu vedeném proti instituci Česká spořitelna a. s.
181/SU/2012	29.4.2013	poplatek za správu úvěru	Finanční arbitr ve sporu vedeném proti instituci Komerční banka a.s. konstatoval, že navrhovatel uhradil poplatek na základě neplatného smluvního ujednání, plnil z neplatného právního úkonu a instituce se tak na účet navrhovatele bezdůvodně obohatila. Proti nálezu podala instituce námitky, <i>námitkové řízení nebylo skončeno.</i>
76/SU/2012	18.7.2013	poplatek za uzavření smlouvy	Finanční arbitr ve sporu proti společnosti CPE Credits of Private Equity a. s. shledal, že smlouva o úvěru nebyla platně a účinně uzavřena. Navrhovatel tak zaplatil vratné fee a smluvní pokutu na základě neplatného právního úkonu a instituce se tak na účet navrhovatele bezdůvodně obohatila. Instituce je proto povinna navrhovateli vše, co podle neplatné smlouvy o úvěru dostala. Finanční arbitr současně konstatoval, že jelikož instituce formulářovou Smlouvu o úvěru sama připravila a předložila navrhovateli, musela vzhledem ke svému postavení profesionálně jednajícího a více informovaného podnikatele v předmětném smluvním vztahu vědět, že smlouva o úvěru je pro navrhovatele jako spotřebitele nesrozumitelná, místy neurčitá, plná vnitřních rozporů a ujednání, která jsou

			nepřiměřená nebo v rozporu s dobrými mravy. Instituce tím, že od navrhovatele převzala na základě neplatné smlouvy o úvěru vratné fee a smluvní pokutu, nejednala a ani nemohla jednat v dobré víře v řádné poskytnutí a čerpání úvěru.
164/SU/2012	20.12.2013	poplatek za uzavření smlouvy	Finanční arbitr ve sporu vedeném proti instituci MSC MONEY SERVICE CORPORATION, a. s. dospěl k závěru, že klientské smlouvy, které s navrhovatelem uzavřela, jsou neplatné, neboť se přičítají dobrým mravům, protože navrhovatel nevznikají z uzavřených klientských smluv, za které navrhovatel zaplatil úplatu, fakticky žádná práva, resp. protiplnění ze strany instituce.
11/PS/2013	17.5.2013	nesprávně provedená platební transakce	Vedení platebního účtu sice nepředstavuje samo o sobě platební transakci, z materiálního hlediska je dohoda o podmínkách vedení platebního účtu součástí smlouvy o platebních službách a podléhá jejímu režimu. Podmínka vedení platebního účtu zahrnuje bezesporu i jeho správné úročení. V tomto případě nebyl účet platebním účtem, nelze spor o správné úročení vkladu evidovaného na účtu posoudit jako spor při poskytování platebních služeb. Návrh, kterým se navrhovatel u finančního arbitra domáhal správného úročení vkladu, je nepřijatelný, resp. finanční arbitr není příslušný ho rozhodovat.
24/PS/2013	6.5.2013	výpověď smlouvy	Není-li smlouva o stavebním spoření smlouvou o platebních službách, tj. nezávázala-li se stavební spořitelna k provedení určité platební transakce nebo k provádění neurčitých platebních transakcí, není spor týkající se ukončení smluvního vztahu založeného takovou smlouvou sporem při poskytování platebních služeb. Spor u ukončení smlouvy o stavebním spoření by byl sporem při poskytování platebních služeb pouze v případě, že by se jednalo o smlouvu o platebních službách. Návrh, kterým se navrhovatel u finančního arbitra domáhal správného úročení vkladu, je nepřijatelný, resp. finanční arbitr není příslušný ho rozhodovat.
235/PS/2013	11.7.2013	neautorizovaná platební transakce	Finanční arbitr dospěl k závěru, že instituce mohla v daném případě při náležité odborné péči padělání podpisů odhalit a provedení příkazu odmítnout. Protože byly splněny všechny podmínky, kdy odpovědnost za neautorizovanou platební transakci nese instituce, uložil finanční arbitr instituci povinnost uvést platební účet, z něhož byly částky platebních transakcí odepsány, do stavu, v němž by byl, kdyby k tomuto odepsání nedošlo, anebo pokud tento postup nepřipadá v úvahu, vrátit částku platební transakce, včetně zaplacené úplaty a ušlých úroků, plátcí.
55/PS/2012	13.3.2013	neautorizovaná platební transakce	Finanční arbitr zjistil, že instituce svoji informační povinnost splnila. Navrhovatelka si proto musela být vědoma své povinnosti zkontrolovat na výpisu z běžného účtu za rozhodné období, zda jsou platební transakce na něm uvedené autorizované a správně zaúčtované. Zjistila-li pak navrhovatelka nesrovnalosti v zaúčtování platebních transakcí, měla prokazatelným způsobem reklamovat u instituce zjištěné chyby, a to bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, nejpozději však do 13 měsíců po odepsání peněžních prostředků z běžného účtu.
179/PS/2012	13.3.2013	nesprávně provedená platební transakce, kurzová ztráta	Platební transakce je správně provedena co do osoby příjemce, je-li provedena v souladu s jeho jedinečným identifikátorem. Jedinečným identifikátorem se rozumí kombinace písmen,

			číslic nebo symbolů, kterými se podle určení poskytovatele identifikuje uživatel nebo jeho účet při provádění platebních transakcí. Pokud tedy byl uveden správný jedinečný identifikátor (obvykle číslo účtu), není podstatné, že byly navíc uvedeny další (nesprávné) údaje. Zákon o platebním styku upravuje informační povinnost poskytovatele před uzavřením rámcové smlouvy. V rámci této informační povinnosti však zákon nestanoví, že by poskytovatel byl povinen informovat uživatele o tom, zda využívá k provádění platebních transakcí další zprostředkující poskytovatele, resp. kteří poskytovatelé to jsou. Kromě toho v posuzovaném případě ve skutečnosti nedošlo k tomu, že by instituce použila ke splnění svých povinností zprostředkujícího poskytovatele, když, jak výše uvedeno, zprostředkujícího poskytovatele použil ke splnění svých povinností poskytovatel plátce, za jehož úkony však instituce v souladu s výše uvedeným rozdělením odpovědnosti neodpovídá.
50/SU/2012	18.7.2013	neautorizovaná platební transakce	Finanční arbitr dospěl k závěru, že instituce unesla důkazní břemeno, pokud jde o skutkové okolnosti týkající se sporného výběru hotovosti. Finanční arbitr posoudil sporný výběr hotovosti jako autorizovanou platební transakci, a to za použití originálu úvěrové karty a se souhlasem navrhovatelky, který projevila zadáním správného čísla PIN. Finanční arbitr současně konstatuje, že i v případě, že by dospěl k opačnému závěru, neměla by tato skutečnost vliv na výsledek sporu, neboť navrhovatelka neoznámila sporný výběr hotovosti ve stanovené lhůtě, čímž došlo k zániku (prekluzi) práv z neautorizované platební transakce.
122/PS/2012	25.4.2013	nevydání peněžních prostředků z bankomatu	Finanční arbitr dospěl k závěru, že příkaz k výběru hotovosti provedla instituce na základě platného souhlasu navrhovatelky (tj. jednalo se o autorizovanou platební transakci) a bankomat vydal hotovost ve výši požadované (tj. jednalo se o správně provedenou platební transakci). Instituce unesla ve vztahu k navrhovatelce a jejímu návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem své důkazní břemeno. Nelze k tíži instituce přičítat skutečnost, že navrhovatelka opustila z vlastní vůle prostor před bankomatem, aniž by vyzvedla hotovost. Finanční arbitr má za to, že by navrhovatelka s ohledem na výše uvedené skutečnosti měla podat trestní oznámení na neznámého pachatele a domáhat se náhrady škody v rámci trestního řízení.
89/PS/2012	18.7.2013	odcizení platební karty, neautorizovaná platební transakce	Finanční arbitr si je vědom, že ochránit platební kartu před odcizením nelze absolutně. I samotný zákon o platebním styku, potažmo rámcová smlouva o platebních službách hovoří o přiměřených ochranných opatřeních. Přiměřenost opatření není neměnná, vždy by však měla korespondovat s předvídatelnými okolnostmi. V případě pohybu na veřejnosti, kde je potřeba předvídat možné negativní chování třetích osob, není podle názoru finančního arbitra opatrné nakládat s platební kartou tak, aby taková třetí osoba měla informace, kde se platební karta nachází a že přístup k platební kartě není dostatečně chráněn. Sám navrhovatel podle svých vlastních tvrzení ani neví, jak k odcizení platební karty došlo. Navíc, odcizení platební karty z ledvinky umístěné na boku nebo na zádech, tedy na vlastním těle zjistil nejdříve po 10 minutách od poslední autorizované platební transakce

			(a možná i později, protože hovor směřující k blokaci platební karty započal až po více než 30 minutách od první neautorizované transakce). Chování navrhovatele tak lze hodnotit jako hrubě nedbalé, neboť bez přiměřeného důvodu spoléhal, že platební karta je dostatečně chráněna proti odcizení.
69/PS/2012	8.3.2013	odcizení platební karty, neautorizovaná platební transakce	Tvrzení navrhovatelky si tudíž vzájemně odporují, když na výzvu finančního arbitra odpovídá, že PIN nebylo nikde v blízkosti karty uvedeno, a na záznamu telefonického hovoru naopak uvádí, že si (zloději) museli najít PIN, tedy nutně PIN musel být v blízkosti karty (minimálně ve stejné odcizené kabelce) uveden. Na tom by nic neměnila ani skutečnost, že PIN by souhlasil s datem narození navrhovatelky a toto datum narození by bylo uvedeno na občanském průkazu uchovávaném v blízkosti karty, neboť tak by PIN bylo uvedeno v blízkosti karty. K zákonné i smluvně stanovené povinnosti uživatele platebního prostředku, v tomto případě navrhovatelky, bez zbytečného odkladu po zjištění oznámit poskytovateli platebních služeb nebo osobě jím určené odcizení nebo neautorizované použití platebního prostředku, pak finanční arbitr konstatuje, že navrhovatelka ani odcizení kreditní karty neoznámila instituci bez zbytečného odkladu.
226/PS/2013	21.10.2013	neautorizovaná platební transakce	Pokud jde o místní souvislosti uvedených sporných i nerozporovaných platebních transakcí, které finanční arbitr zahrnul jako relevantní pro toto řízení, pak všechny tyto platební transakce byly provedeny v XY a jeho blízkém okolí, tedy v místech, kde byly provedeny také platební transakce, jejichž provedení navrhovatel nepopírá. Úzká časová i místní souvislost sporných platebních transakcí i těch, které navrhovatel nerozporuje, vyvolává u finančního arbitra pochybnosti o tvrzení navrhovatele o tom, že sporné platební transakce neautorizoval. Finanční arbitr si totiž nedovede tuto souvislost vysvětlit jiným způsobem, než že všechny sporné platební transakce i nerozporované platební transakce provedl navrhovatel. Finanční arbitr vyloučil, že by sporné platební transakce provedla třetí osoba. Tato třetí osoba by totiž musela nejprve provést spornou platební transakci a poté platební kartu během hodiny a dvaceti minut vrátit navrhovateli. Jindy by musela během dvaceti minut odejmout platební kartu z dispozice navrhovatele, provést spornou platební transakci a poté by ji do dispozice navrhovatele musela vrátit před provedením další platební transakce, kterou navrhovatel provedl.
310/PS/2013	6.8.2013	převod peněžních prostředků na mylný účet	Pokud plátce provede, myšleno zadá platební příkaz, mylnou platbu ve prospěch nezamýšleného příjemce, aniž by měl povinnost mu plnit, vzniká na straně nezamýšleného příjemce bezdůvodné obohacení. Plátce má poté nárok na vrácení bezdůvodného obohacení (tj. mylné platby). Pokud se plátce s nezamýšleným příjemcem nedohodne dobrovolně, spor o vrácení mylné platby musí řešit u obecného soudu, nesjednaly-li si smluvní strany rozhodčí doložku. Finanční arbitr k řešení sporů mezi dvěma uživateli platebních služeb příslušný.
1/PS/2013	28.5.2013	neautorizovaná platební transakce	Finanční arbitr posoudil převod peněžních prostředků jako neautorizovanou platební transakci, neboť instituce byla povinna ponechat na účtu navrhovatele částku odpovídající

			<p>dvojnásobku životního minima jednotlivce. Finanční arbitr dovodil, že od okamžiku, kdy peněžní ústav obdrží usnesení o nařízení výkonu rozhodnutí příkázáním pohledávky z účtu, platí pro peněžní prostředky převyšující částku dvojnásobku životního minima jednotlivce (jednou na všech účtech povinného, které peněžní ústav pro povinného vede) zákaz, aby je peněžní ústav vyplácel, prováděl na ně započtení a jinak s nimi nakládal. Na peněžní prostředky odpovídající částce dvojnásobku životního minima jednotlivce se tento zákaz nevztahuje a naopak se k nim váže právo povinného s nimi disponovat stejným způsobem jako před nařízením výkonu rozhodnutí. To platí i v případě, že peněžní prostředky se na účtu v okamžiku doručení usnesení o nařízení výkonu rozhodnutí nenacházejí, ale jsou na něj připsány později. Současně finanční arbitr dovodil, že ze zkoumané právní úpravy neplyne právo peněžního ústavu po povinném požadovat, aby o výplatu prostředků do výše dvojnásobku životního minima jednotlivce žádal písemně nebo alespoň výslovně v tom smyslu, že požaduje výplatu právě těchto prostředků, a ani z ní výslovně neplyne, zda je zákaz pouze dočasný nebo trvalý.</p>
263/PS/2013	28.6.2013	výpověď smlouvy	<p>Finanční arbitr konstatoval, že zákon o platebním styku stanoví podmínky, za kterých může rámcovou smlouvu o platebních službách vypovědět poskytovatel platebních služeb, a požadavky na formu výpovědi. Finanční arbitr dovodil, že formální náležitosti výpovědi smlouvy o účtu instituce splnila, zejména požadavky na formu výpovědi stanovené zákonem o platebních službách a sjednané v obchodních podmínkách (tj. učinila tak písemně, tj. na trvalém nosiči dat, určitě a srozumitelně, v českém jazyce, tj. v úředním jazyce státu, v němž je platební služba nabízena). Ze smlouvy o účtu rovněž nevyplývá, že by tato byla uzavřena na dobu určitou a že by ji tak instituce neměla možnost vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž tato možnost byla sjednána oboustranně. Sjednaná výpovědní doba nesmí být kratší než dva měsíce, přičemž v projednávaném případě byla výpovědi ještě delší, neboť činila dva měsíce a dvacet kalendářních dní. Finanční arbitr návrh navrhovatele zamítl a současně konstatoval, že ze shromážděných důkazních prostředků rovněž nezjistil, že by instituce ukončila předmětné smlouvy z důvodů nastíněných navrhovatelem, tedy že by výpovědi byly následkem z vůle instituce, jejího rozmaru nebo skryté zaujatosti vůči navrhovateli a ani nešlo o zásah orgánů veřejné moci.</p>

Příloha č. 2 - Plnění vybraných ukazatelů státního rozpočtu k 31. 12. 2013 podle finančních výkazů (v tis. Kč)

Ukazatel	rozpočet		skutečnost			%plnění	%plnění	
	schválený	upravený	NNV	MRZ	celkový	k 31. 12.	uprav. r.	celkov. r.
sloupec	2	3	4	5	7	8	8:3	8:7
Příjmy celkem	0	0	x	0	0	377		
v tom:								
- přijaté sankční platby a vratky transf.			x		0	244		
- ostatní nedaňové příjmy			x		0	28		
- převod z vlastních fondů			x		0	105		
Výdaje celkem	15 965	15 965	4 447	0	20 412	16 017	100,3	78,5
v tom:								
- kapitálové (investiční)	1 050	1 050	863	0	1 913	585	55,7	30,6
v tom:					0			
- pořízení nehm. inv. majetku	1 000	650	850		1 500	193	29,7	12,9
- pořízení hmot. inv. majetku	50	400	13		413	392	98,0	94,9
- běžné (neinvestiční)	14 915	14 915	3 584	0	18 499	15 432	103,5	83,4
v tom:								
- platy zam. a ost. platby	8 794	8 905	1 507	0	10 412	9 957	111,8	95,6
v tom: platy zaměstnanců	8 254	8 728	597		9 325	9 137	104,7	98,0
ostatní platby celkem	540	177	910		1 087	820	463,3	75,4
- povinné pojistné	2 990	3 029	488		3 517	3 238	106,9	92,1
- příděl do FKSP	83	88	4		92	92	104,5	100,0
- ostatní běžné výdaje	3 048	2 893	1 585	0	4 478	2 145	74,1	47,9
v tom:								
- nákup materiálu	130	326	170		496	297	91,1	59,9
- nákup vody, paliv, energie	338	338	149		487	204	60,4	41,9
- nákup služeb	1 538	1 322	742		2 064	1 269	96,0	61,5
z toho: nájemné	36	36			36	36	100,0	100,0
- ostatní nákupy	630	650	417		1 067	360	55,4	33,7
z toho: opravy a udržování	180	180	95		275	119	66,1	43,3
program. vyb. do 60 tis.Kč	0	0	220		220	0	0,0	0,0
cestovné	400	400	64		464	186	46,5	40,1
- ostatní pol.	412	257	107		364	15	5,9	4,1
prům. přep. počet zaměst.	14	16			16	16	100,0	100,0
průměrný měsíční plat v Kč	49 131	45 458			48 568	47 589	104,7	98,0
ostatní běžné výdaje na 1 zam. v Kč	217 714	180 813			279 875	134 069	74,1	47,9

Příloha č. 3 – Poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím

Výroční zpráva o činnosti Kanceláře finančního arbitra, organizační složky státu, v oblasti poskytování informací za rok 2013 vypracovaná v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů

a) počet podaných žádostí o informace	8
b) počet poskytnutých informací	8
c) počet vydaných rozhodnutí o odmítnutí žádostí	0
d) počet podaných odvolání proti rozhodnutí	0
e) opis podstatných částí rozsudku soudu ve věci přezkoumání zákonnosti rozhodnutí povinného subjektu o odmítnutí žádosti o poskytnutí informace a přehled všech výdajů, které povinný subjekt vynaložil v souvislosti se soudními řízeními o právech a povinnostech podle tohoto zákona	0
f) výčet poskytnutých výhradních licencí	0
g) počet podaných stížností	0
h) další informace vztahující se k uplatňování tohoto zákona	0

Bližší informace o činnosti finančního arbitra a Kanceláře finančního arbitra, organizační složky státu, mohou občané získat na internetové adrese: www.finarbitr.cz.