



**FA**

**FINANČNÍ ARBITR  
ČESKÉ REPUBLIKY**

# VÝROČNÍ ZPRÁVA 2010



Člen řídicího výboru celoevropské sítě finančních arbitrů a ombudsmanů FIN-NET  
(Cross-border Out-of-Court Complaints Network for Financial Services)



Člen celosvětové sítě finančních ombudsmanů – International Network of Financial Services Ombudsman Schemes

# OBSAH:

	<b>ÚVODNÍ SLOVO FINANČNÍHO ARBITRA ČESKÉ REPUBLIKY</b> .....	4
	<b>ŘEKLI O NÁS V ROCE 2010</b> .....	5
<b>1.</b>	<b>ÚVOD</b> .....	6
<b>2.</b>	<b>ZABEZPEČENÍ VÝKONU ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA</b> .....	6
<b>3.</b>	<b>VŠEOBECNÉ INFORMACE O ŘEŠENÝCH PŘÍPADECH</b> .....	7
3.1.	Celkový počet podnětů .....	7
3.2.	Počet řešených sporů .....	8
3.3.	Přehled řešených sporů dle typu sporu .....	9
3.4.	Smírčí způsob řešení sporů a vedlejší efekty činnosti finančního arbitra .....	9
3.5.	Výše požadavků u řešených sporů .....	9
3.6.	Průměrná doba řízení .....	10
3.7.	Přehled vydaných nálezů a usnesení .....	10
3.8.	Přehled podaných námitek .....	10
3.9.	Přehled soudních řízení .....	10
<b>4.</b>	<b>NÁKLADY NA ZAJIŠTĚNÍ VÝKONU ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA</b> .....	10
4.1.	Efektivita činnosti kanceláře finančního arbitra .....	11
<b>5.</b>	<b>PŘÍJMY Z VÝKONU ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA</b> .....	12
<b>6.</b>	<b>INFORMAČNÍ POVINNOST ARBITRA</b> .....	12
6.1.	Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra pro Poslaneckou sněmovnu Parlamentu ČR .....	12
6.2.	Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2009 .....	12
6.3.	Informování orgánu dohledu o zjištěných nedostacích v činnosti institucí .....	12
<b>7.</b>	<b>MEZINÁRODNÍ SPOLUPRÁCE</b> .....	13
<b>8.</b>	<b>MEDIÁLNÍ ČINNOST, PROPAGACE, OSTATNÍ AKTIVITY</b> .....	13
8.1.	Mediální činnost .....	14
8.2.	Konferenční činnost .....	14
8.3.	Finanční arbitr a finanční gramotnost .....	14
8.4.	Infokampaň Sdružení obrany spotřebitelů 2010 .....	15
8.5.	Spotřebitelské ankety na stránkách www.financniarbitr.cz .....	15
8.5.1.	U kterého subjektu žádáte o spotřebitelský úvěr? .....	15
8.5.2.	Je pro Vás obtížné v současné hospodářské situaci splácet spotřebitelský úvěr? .....	15
8.5.3.	Změnila Vám Vaše banka v návaznosti na přijetí nového zákona o platebním styku výši poplatků? .....	16
8.6.	Internetové stránky, zodpovědná „Zeptejte se arbitra“ .....	16
8.7.	Ostatní aktivity finančního arbitra a jeho zástupce .....	17
<b>9.</b>	<b>INFORMACE O VYBRANÝCH PROJEDNÁVANÝCH SPORECH</b> .....	18
9.1.	Případ č. 1 – neautorizovaná platební transakce – návrh zamítnut .....	18
9.2.	Případ č. 2 – platební transakce v bankomatu – řízení zastaveno pro bezpředmětnost návrhu .....	19
9.3.	Případ č. 3 – dědické řízení a převod finančních prostředků – řízení zastaveno z důvodu zpětvzetí návrhu .....	19
9.4.	Případ č. 4 – neprovedení trvalého příkazu – řízení zastaveno z důvodu zpětvzetí návrhu .....	20
9.5.	Případ č. 5 – platební transakce v bankomatu – řízení zastaveno pro bezpředmětnost návrhu v průběhu námitkového řízení .....	20
9.6.	Případ č. 6 – vedení kontokorentního účtu – v části řízení zastaveno pro nepřípustnost návrhu a v části návrh zamítnut .....	21
9.7.	Případ č. 7 – neprovedení příkazu k úhradě částky 9191 Kč a následnému vzniku škody ve výši 2 650 000 Kč – návrh zamítnut .....	23
<b>10.</b>	<b>ZÁVĚR</b> .....	24
	<b>ZÁVĚREČNÉ SLOVO</b> .....	25
	<b>PŘÍLOHA MÉDIA 2010</b> .....	26

<i>Graf 1: Vývoj počtu doručených podnětů</i>	7
<i>Graf 2: Způsob doručení podnětů kanceláři finančního arbitra v roce 2010</i>	8
<i>Graf 3: Nejčastěji doručené podněty dle typu v roce 2010.</i>	8
<i>Graf 4: Vývoj počtu řešených sporů</i>	8
<i>Graf 5: Řešené spory dle typu v roce 2010.</i>	9
<i>Graf 6: Způsob rozhodování sporů, kde bylo navrhovateli v návrhu vyhověno, v roce 2010.</i>	9
<i>Graf 8: Efektivita činnosti kanceláře finančního arbitra</i>	11
<i>Graf 9: Počet mediálních výstupů za rok (rozhovory, články, interview, televizní a rozhlasová vystoupení, prezentace a vystoupení s cílem zviditelnit institut finančního arbitra)</i>	14
<i>Obrázek 1: Organizační struktura kanceláře Finančního arbitra České republiky</i>	6
<i>Obrázek 2: Vizualizace geografického rozmístění návštěvníků webových stránek <a href="http://www.financniarbitr.cz">www.financniarbitr.cz</a></i>	16
<i>Obrázek 3: Přehled počtu návštěv a zhlédnutí webových stránek <a href="http://www.financniarbitr.cz">www.financniarbitr.cz</a>.</i>	16
<i>Obrázek 4: Náhled na zodpovědnu „Zeptejte se arbitra“</i>	17
<i>Obrázek 5: Profil Finančního arbitra České republiky na sociální síti Facebook</i>	17



## Úvodní slovo Finančního arbitra České republiky

Ve všech svých úvodních slovech výročních zpráv jsem vždy vyslovoval víru v to, že pouze odpovědná a přínosná činnost finančního arbitra a jeho týmu povede k tomu, aby byl finanční arbitr skutečným ochráncem finančních práv spotřebitelů v České republice. Naším cílem nadále zůstává být třetí nezávislou stranou, která dokáže napomoci znesvářeným stranám profesionálně, rychle – a bez dodatečných nákladů vyřešit vzniklý spor. S potěšením mohu konstatovat, že finanční arbitr je nyní platným a respektovaným subjektem na finančním trhu a důležitým prvkem v systému ochrany spotřebitelů. Podstatnou součástí naší činnosti je princip smířčího řešení sporů bez nutnosti autoritativně udělovat pokuty. Nezbytným předpokladem k úspěšné realizaci tohoto smířčího principu je komunikace se všemi účastníky řízení. Velká míra úspěšnosti v naplňování tohoto principu svědčí o respektu finančních institucí vůči institutu arbitra. Je pro mne osobně velmi potěšitelné, že důležitost a nezastupitelnost role finančního arbitra a jeho pozitivního působení potvrzují nejenom sami spotřebitelé i veřejnoprávní média, ale i přední osobnosti ze sektorů, které naše činnost pokrývá. Vzpomínám si na první obsáhlejší článek publikovaný v nejménovaném periodiku po mém zvolení do funkce finančního arbitra, jehož nadpis zněl „Získá si respekt?“. Plní se mi tak sen o seberealizaci a potřebě uznání naší činnosti, bez kterého by výkon takovéto činnosti nebyl dlouhodobě možný. Když v roce 1943 americký psycholog Abraham Harold Maslow definoval hierarchii lidských potřeb, kde na nejvyšších hodnotových příčkách uvedl potřebu seberealizace, potřebu uznání a úcty, zřejmě netušil, jaký význam pro mne tato jeho teorie bude celoživotně mít.

Subjekty pro mimosoudní řešení sporů v členských státech Evropské unie (kterým je i Finanční arbitr České republiky) by měly splňovat mj. i sedm principů z doporučení Evropské komise. Jedná se o princip nezávislosti, transparentnosti, odporu, efektivnosti, zákonnosti – legality, svobody a princip reprezentace. Bohužel ne všechny předkládané legislativní návrhy požadavky na plnění těchto principů plně respektují. Je navýsost potřebné, aby institut finančního arbitra i do budoucna požíval minimálně stejné významnosti a důležitosti v systému veřejné správy, jako je tomu doposud. Rozhodující pro důvodnost tohoto postavení je, zda institut finančního arbitra spotřebitelé využívají a zda tento funguje efektivně a je potřebným článkem na finančním trhu. O využívání služeb finančního arbitra velmi dobře svědčí trend v počtu doručených podnětů, kdy za poslední tři roky narostl jejich počet na více než osm stovek podnětů za rok a dosáhl více než 220 % hodnoty roku 2007. Efektivita naší činnosti na jeden podnět pak za poslední tři roky stoupla o více než 230%. Pevně věřím v to, že se i do budoucna podaří uchovat a udržet potřebnou nezávislou strukturu našeho úřadu a současně že tento bude i nadále zaujímat společenské postavení minimálně jako dosud a že nedojde k jeho upozadění v rámci orgánů veřejné moci v České republice.

Dr. Ing. František Klufa  
Finanční arbitr České republiky

Důležitosti a nezastupitelnosti role finančního arbitra a jeho pozitivního působení jsou si vědomi nejen samotní spotřebitelé a přední osobnosti ze sektorů, které naše činnost pokrývá, ale například i veřejnoprávní média. Krátký výťah toho, co o nás v roce 2010 řekli v médiích:

#### **Spotřebitelé a navrhovatelé nám napsali:**

*„Děkuji za čas, který jste věnovali vyřízení mé žádosti. Bez Vás se člověk ve světě bank spravedlnosti zřejmě nedomůže. Děkuji za Vaš zájem o rychlé vyřízení této politováníhodné kauzy.“*  
25. 8. 2010, RM

*„Velice vám děkuji za pomoc v řešení případu, který se nedařilo různým právníkům vyřešit v průběhu šesti let. Díky vaší instituci jsem se během měsíce dostala ke svým finančním prostředkům.“*  
4. 6. 2010, JH

*„Dobrý den, před časem jsem úspěšně využil Vašich služeb, a protože je o Vás poslední dobou hodně slyšet a určitě jste zavaleni prací, chtěl bych Vám za Vaše služby pro občany bojující někdy s větrnými mlýny velice poděkovat. Přeji hodně úspěchů v další práci celému týmu finančního arbitra.“*  
21. 3. 2010, JN

#### **Přední osobnosti ze sektorů, které naše činnost pokrývá, o nás řekli:**

*„Finanční arbitr pomáhá citlivým, profesionálním a nestranným přístupem k vyřešení sporů či nedorozumění mezi klienty a bankami. Díky tomu se v mnoha případech daří předejít soudnímu řízení. Za Českou spořitelnu mohu říct, že považuji institut Finančního arbitra, tak jak je veden v současné době, za velmi důležitý a prospěšný.“*  
Ing. Miloslav Křečan, ředitel Úseku kartového provozu, Česká spořitelna, a.s.

*„Institut finančního arbitra považuji za velice důležitý a prospěšný, protože umožňuje řešit případné rozpory při reklamačním řízení mezi vydavateli a držiteli platebních karet mimosoudní cestou, tedy rychle, efektivně a bez nutnosti úhrady soudních výloh, event. dalších nákladů. Z mého pohledu předsedy Bezpečnostního výboru Sdružení pro bankovní karty je spolupráce s institucí finančního arbitra na velmi dobré úrovni. Dochází k pravidelným kontaktům a vzájemné výměně informací. Komunikace probíhá bez problémů a s oboustrannou snahou o objektivní a vyvážený pohled na otázky, které jsou předmětem společného zájmu.“*  
RNDr. Karel Kadlčák, předseda Bezpečnostního výboru Sdružení pro bankovní karty ČR

*„Velmi ocenitelnou je zejména snaha finančního arbitra motivovat smluvní strany, tedy finanční instituci a spotřebitele, aby svůj vzájemný spor řešili vzájemným jednáním, nikoliv soudní cestou. V mnoha případech je ingerence finančního arbitra do daného jednání jako nezávislé třetí osoby velmi prospěšnou a jen stěží nahraditelnou. Pro český finanční trh by podle mého názoru mělo značný kultivační efekt, pokud by byly kompetence finančního arbitra v dohledné době rozšířeny. Je navíc potěšitelné, že se instituce finančního arbitra dostává do stále širšího povědomí spotřebitelů. Je tomu tak i díky vysoké profesionalitě, se kterou kancelář finančního arbitra k řešení sporů přistupuje.“*

JUDr. Jan Kittrich, Legal/Compliance Head Banco Popolare Česká republika, a.s.

*„Jeho role je naprosto nezávislá a opravdu je to instituce nebo člověk, který, co se týče spotřebitelů, jim je velice často schopen pomoci.“*

Libor Novák, ředitel Sdružení českých spotřebitelů

#### **Veřejnoprávní média o nás řekla:**

*„Levnější a rychlejší než soud, přitom důvěryhodnější než rozhodci – přesně to je finanční arbitr. Obracet se na něj mohou ti, kterým se nelíbí jednání finančních ústavů.“*

22. 12. 2010, zpravodajství ČT 24

# 1. Úvod

Výroční zpráva o činnosti Finančního arbitra České republiky (dále také „arbitr“) za rok 2010 byla zpracována a předložena v souladu s ustanovením § 21 odst. 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále také „ZoFA“).

Hlavním posláním finančního arbitra je zajištění rychlého, bezplatného a efektivního vyřizování sporů klientů s institucemi mimosoudní cestou.

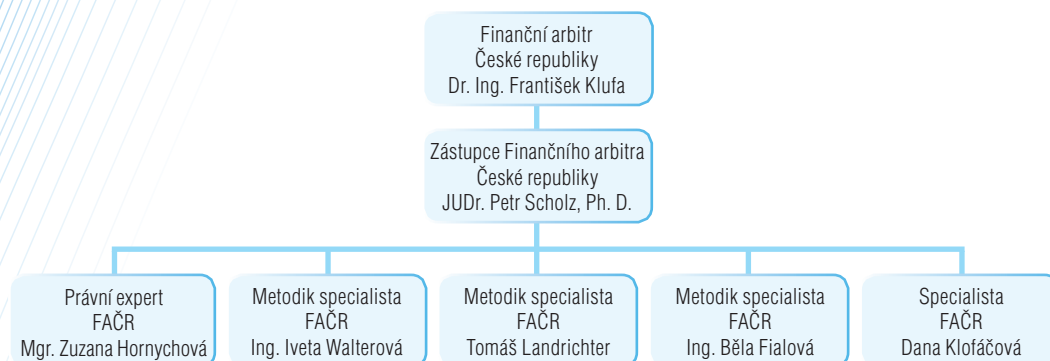
Dle § 1 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, od **1. 11. 2009 je Finanční arbitr České republiky příslušný k rozhodování sporů** mezi poskytovateli platebních služeb a uživateli platebních služeb při poskytování platebních služeb nebo mezi vydavateli elektronických peněz a držiteli elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz je příslušný též finanční arbitr, pokud je jinak k rozhodnutí tohoto sporu dána pravomoc českého soudu. Sjednání rozhodčí smlouvy nevylučuje pravomoc arbitra. Arbitr usiluje především o to, aby byl spor vyřešen smírně.

## 2. Zabezpečení výkonu činnosti finančního arbitra

Finančním arbitrem byl v roce 2010 Dr. Ing. František Klufa (jeho funkční období započalo v lednu 2008 a končí v prosinci 2012), jeho zástupcem byl v roce 2010 JUDr. Petr Scholz, Ph. D. (jeho funkční období započalo v březnu 2008 a končí v březnu 2013).

V roce 2010 zajišťovalo **výkon činností vyplývajících ze ZoFA, kromě výše uvedeného finančního arbitra a jeho zástupce, dalších pět pracovníků**. Tito vykonávali potřebnou odbornou, specializovanou i administrativní podporu. Všichni tito pracovníci kanceláře finančního arbitra byli v pracovním poměru k České národní bance, která ze zákona poskytuje v odůvodněném rozsahu na své náklady administrativní zajištění výkonu činnosti arbitra, včetně úhrady výdajů spojených s činnostmi osob pověřených podle ZoFA. Struktura kanceláře finančního arbitra byla k 31. 12. 2010 následující:

### Organizační struktura kanceláře Finančního arbitra České republiky



V souladu s § 12 ZoFA finanční arbitr v průběhu roku využil svého oprávnění a pověřil k šetření v roce 2010 další fyzické osoby, které nebyly zaměstnanci ČNB. Jednalo se zejména o soudní znalce v oboru písmoznalectví a advokáty k zastupování před soudy, příp. k právnímu posouzení komplikovaných případů.

Sídlo finančního arbitra: Washingtonova 25, Praha 1, 110 00

Kontaktní spojení: tel.: 221 674 600, fax: 221 674 666  
e-mail: [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz)  
<http://www.finarbitr.cz>  
<http://www.financniarbitr.cz>  
<http://www.facebook.com/pages/Financni-arbitr-Ceske-republiky/136412509725764?v=wall>

Úřední hodiny pro veřejnost: pondělí–čtvrtek od 8.30 do 15.30 hod.  
pátek od 8.30 do 14.30 hod.

Požadované služby a konzultace byly poskytnuty i v případě kontaktování kanceláře finančního arbitra mimo tyto určené hodiny.

V souladu se zákonem č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, začal finanční arbitr **aktivně využívat datovou schránku**, když byla instituce finančního arbitra zařazena do kategorie orgánů veřejné moci. Prostřednictvím datové schránky finanční arbitr komunikuje jak s institucemi, tak s navrhovateli. Do systému datové schránky finančního arbitra mají přístup jím delegovaní pracovníci kanceláře finančního arbitra.

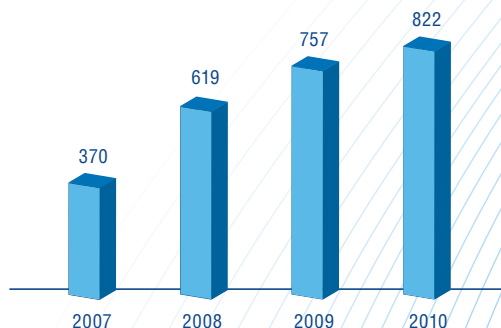
Na základě dohody uzavřené mezi Českou národní bankou a finančním arbitrem o administrativním zajištění činnosti finančního arbitra, včetně úhrady výdajů spojených s jeho činností, byly prostřednictvím ČNB zajišťovány činnosti arbitra v oblasti platů a dalších požitků, v oblasti personální, finanční, informačních technologií, materiálního zabezpečení a služeb.

## Všeobecné informace o řešených případech

V roce 2010 obdržela kancelář Finančního arbitra České republiky celkem **822 podnětů**.

Podnětem je písemně, telefonicky, elektronicky nebo osobně doručená žádost nebo dotaz na problematiku z finanční oblasti, kdy tazatel žádá o pomoc nebo radu stran vyřešení daného problému. Každý takovýto podnět musí být zodpovězen, odpovídající formou vyřešen a zaevidován. V případě, že to daný podnět vyžaduje, je realizován potřebný administrativní, příp. správní úkon. Administrativně i organizačně je zabezpečena rozličná evidence podnětů a případů, kdy na základě doručeného návrhu bylo zahájeno řízení podle ZoFA. Na finančního arbitra se také obraceli spotřebitelé s požadavky, jejichž řešení nespádalo do jemu vymezených kompetencí. Nicméně i těmto klientům se v rámci možností dostalo pomoci, ať formou rady nebo informace, případně nastíněním možnosti řešení.

Vývoj počtu doručených podnětů

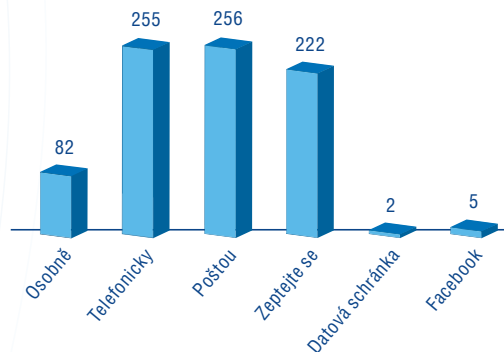


3

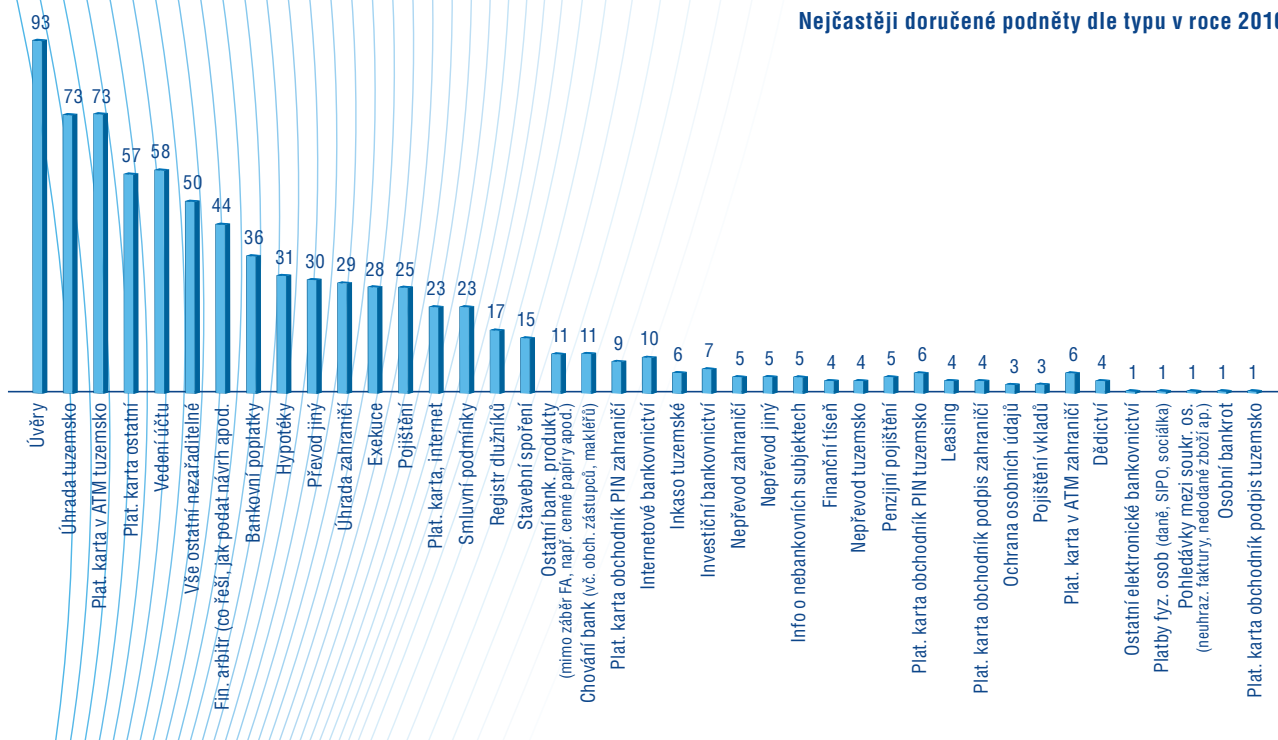
**3.1. Celkový počet podnětů**

Z celkového počtu 822 podnětů bylo **256 podnětů písemných, 255 telefonických, 222 podnětů prostřednictvím webových stránek** v sekci „Zeptejte se arbitra“. Dále bylo doručeno **82 podnětů osobně, 5 podnětů prostřednictvím Facebooku** a **2 podněty byly doručeny prostřednictvím datové schránky**.

**Způsob doručení podnětu kanceláři finančního arbitra v roce 2010**



**Nejčastěji doručené podněty dle typu v roce 2010**

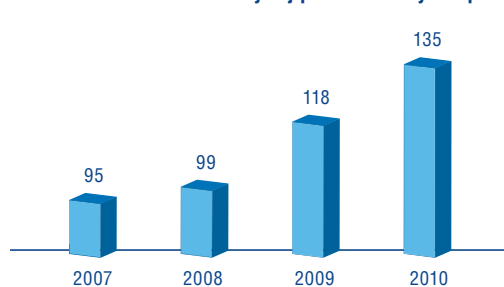


### 3.2. Počet řešených sporů

Z celkového počtu 822 podnětů bylo přijato **135 návrhů na zahájení řízení**. U tohoto počtu návrhů bylo zahájeno řízení podle ZoFA, kdy se postupuje přiměřeně podle správního řádu. Z 135 přijatých návrhů na zahájení řízení bylo **94 oprávněných (70%)** a **41 neoprávněných (30%)**.

U přijatých návrhů je řízení zahájeno jejich doručením. U oprávněných návrhů je účastníkům řízení doručeno oznámení o zahájení řízení a instituce je vyzvána, aby se k tomuto návrhu vyjádřila. Následně je v řízení postupováno dle ZoFA, příp. se postupuje přiměřeně podle správního řádu. U neoprávněných návrhů je navrhovateli zasláno usnesení o zastavení řízení z titulu nepřipustnosti návrhu dle § 9 příp. § 14 ZoFA v platném znění. Ve všech těchto případech jsou účinné všechny správní lhůty, tj. např. nabytí právní moci.

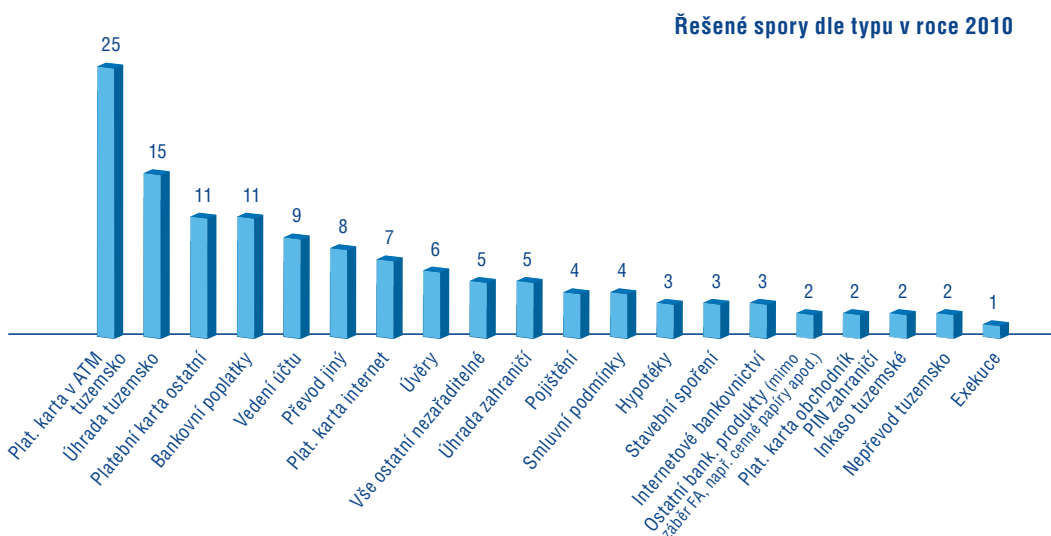
**Vývoj počtu řešených sporů**





Z celkového počtu 94 oprávněných řešených sporů bylo v roce 2010 ukončeno 78 případů. Z těchto 78 případů bylo ve 28 sporech **vyhověno plně nebo zčásti návrhu navrhovatele (36 %)** a v 50 sporech **byl návrh navrhovatele zamítnut (64 %)**.

V grafu je uveden přehled řešených sporů v roce 2010 v členění dle typu sporu.

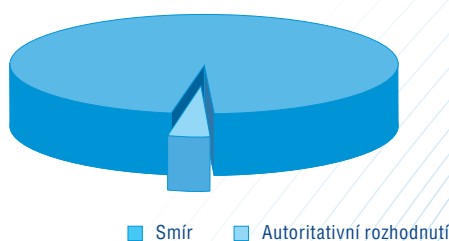


### 3.3. Přehled řešených sporů dle typu sporu

Velmi pozitivní trend byl i v roce 2010 zaznamenán ve způsobu rozhodování sporů, v nichž bylo navrhovatel v návrhu, byť i jen zčásti, vyhověno. Podařilo se tedy aplikovat smírný způsob řešení sporů s účastníky řízení. U těchto sporů bylo 93 % sporů vyřešeno smírnou cestou s případnou náhradou vzniklé škody a bez nutnosti autoritativně udělovat sankce instituci. Takovýto spor je pak vyřešen jednou provždy a odpadá riziko případného soudního přezkumu.

Smírný způsob řešení sporů a vzájemná komunikace mezi účastníky řízení přispěly, na základě výsledků řízení a po iniciativě a intervenci finančního arbitra, ke **změně některých pracovních postupů i smluvních podmínek konkrétních finančních institucí**, a to jak u institucí dominujících na finančním trhu, tak i u institucí rozsahu menšího. Zúčastněné instituce přistoupily k úpravě vnitřních pracovních procesů i všeobecných obchodních podmínek, což přispělo ke zlepšení postavení spotřebitele a zároveň k posílení ochrany jeho práv.

**Způsob rozhodování sporů v roce 2010, kde bylo navrhovatel v návrhu vyhověno**



### 3.4. Smírný způsob řešení sporů a vedlejší efekty činnosti finančního arbitra

**Celková výše požadavků**, kterých se navrhovatelé ve 135 případech v roce 2010 domáhali, byla **17 158 485 Kč**. Průměrná výše požadavku v roce 2010 činila 127 100 Kč.

### 3.5. Výše požadavků u řešených sporů

### 3.6. Průměrná doba řízení

**Průměrná doba řízení**, a to včetně stavěcích lhůt, před finančním arbitrem byla v roce 2010 **68 dnů**. Tuto průměrnou dobu řízení ovlivňuje několik případů, jejichž doba řízení přesahuje dobu více než 100 i 200 dnů. Toto je zapříčiněno buďto nutností přerušit řízení pro překážky v řízení, nesoučinností navrhovatele nebo extrémní složitostí a komplikovaností sporu vyžadující expertní posudky a analýzy, případně dožádání zahraničních subjektů o důkazní předměty. Bez stavěcích lhůt je průměrná doba řízení **55 dnů**.

Začátek doby řízení je stanoven dnem přijetí návrhu na zahájení řízení. Tato doba pokračuje přes vydání nálezu a případné rozhodnutí o námitkách až do nabytí právní moci nálezu, resp. usnesení o zastavení řízení (například z důvodu zpětvzetí návrhu). V této lhůtě jsou rovněž zohledněny případné stavěcí lhůty a přerušení řízení.

### 3.7. Přehled vydaných nálezů a usnesení

V roce 2010 bylo vydáno celkem **119 meritorních a procesních rozhodnutí** (dalších 17 případů v řešení), z toho:

- 41 usnesení o ukončení řízení z titulu nepřípustnosti návrhu,
- 7 usnesení o zastavení řízení z titulu neodstranění vad návrhu (nesoučinnost navrhovatele),
- 18 usnesení o zastavení řízení z titulu zpětvzetí návrhu na zahájení řízení (smírné vyřešení sporu),
- 8 usnesení o zastavení řízení z titulu odpadnutí důvodů řízení (škoda nahrazena, avšak nedoručen návrh na zpětvzetí),
- 43 rozhodnutí formou zamítavého nálezu,
- 2 rozhodnutí formou odsuzujícího nálezu.

### 3.8. Přehled podaných námitek

V roce 2010 bylo podáno celkem 13 námitek, a to vždy navrhovatelem.

### 3.9. Přehled soudních řízení

V roce 2010 bylo vydáno jedno soudní rozhodnutí ve věci zrušení pokuty udělené instituci finančním arbitrem za nesplnění informační povinnosti. Toto rozhodnutí bylo ovlivněno nejasnou legislativní úpravou ZoFA, který byl v dotčených ustanoveních (§ 19 odst. 1) následně novelizován.

## 4

## Náklady na zajištění výkonu činnosti finančního arbitra

V průběhu roku 2010, stejně jako v roce předešlém, bylo zásadní snahou finančního arbitra, kromě prvořadého zajištění jeho poslání, tj. mimosoudního řešení sporů, i **řádné hospodaření a kontrola nákladů vynaložených na zajištění výkonu činnosti** stanovených v ZoFA. Tyto náklady jsou rozpočtovány Českou národní bankou, která dle ZoFA poskytuje v odůvodněném rozsahu na své náklady administrativní zajištění výkonu činnosti arbitra, včetně úhrady výdajů spojených s činností osob pověřených podle tohoto zákona. Plat a další stanovené požitky arbitra a jeho zástupce jsou též nákladem České národní banky. Finanční arbitř se řídil pokynem České národní banky č. 16/2002 o rozpočtu, základních principech hospodaření a sledování hospodářského výsledku ČNB. Tento pokyn upravuje obsah a strukturu rozpočtu, včetně postupů při jeho sestavování, schvalování, rozpisu a provádění změn, dále stanovuje základní principy hospodaření včetně uplatnění zásad controllingu a predikce vývoje hospodaření.

Sestavovaný a schválený rozpočet nákladů na zajištění výkonu činnosti finančního arbitra se vždy skládá z následujících kapitol:

- a) výdaje na provoz realizované v interní správě finančního arbitra,
- b) limity spotřeby,
- c) výdaje realizované v externí správě jiných správců rozpočtových položek (SRP).

**Finanční arbitř je správcem rozpočtovaných prostředků (SRP) pouze z kapitol:**

- a) výdaje na provoz realizované v interní správě finančního arbitra,
- b) limity spotřeby.

Z hlediska sledování plnění rozpisu rozpočtu jsou vždy vyhodnocovány výdaje realizované v interní správě daného SRP. SRP může překročit rozpočtovanou částku výdajů a limitů spotřeby maximálně o 10 %, avšak pouze za předpokladu, že nepřekročí celkový objem v příslušné části svého rozpisu. Pro rok 2010 byly rozpočtovány celkové prostředky těchto kapitol ve výši 1,322 mil. Kč.

**Čerpání finančních prostředků z kapitoly**

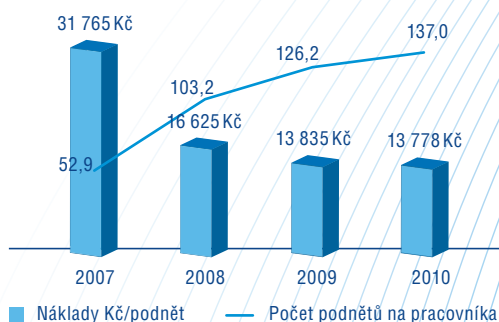
- c) výdaje realizované v externí správě jiných správců rozpočtových položek **je v gesci jiných organizačních útvarů ČNB**, kterým byla rozpisem rozpočtu svěřena správa rozpočtovaných prostředků (**externí správci**). Sledování čerpání výdajů v externí správě zajišťují externí správci sami s tím, že sledují, aby skutečné čerpání z jejich rozpočtu probíhalo v souladu s požadavky vynárokovanými jednotlivými nárokovacími útvary, tzn., že výdaje realizované v externí správě vyhodnocují externí SRP. Kromě výdajů vynárokovaných útvarem FA v rámci sestavování rozpočtu je pak v průběhu roku realizována i řada dalších výdajů obecného charakteru nezbytných k zajištění činnosti celého útvaru (nájemné, poštovné, úklid apod.), které jsou automaticky zahrnovány do plánu výdajů v rámci celé ČNB.

**Finanční arbitř může ovlivnit čerpání těchto finančních prostředků jen nepřímo**, až po projednání a schválení požadavku externím správcem, popř. ředitelem sekce rozpočtu a účetnictví. V rámci ročního vyhodnocení lze tudíž komentovat plnění plánu výdajů, tj. výdajů v interní správě finančního arbitra, a vyčíslit, kolik finančních prostředků ČNB vynaložila na činnost finančního arbitra v daném roce.

**Náklady na zajištění výkonu činnosti finančního arbitra v roce 2010 činily 11,325 mil. Kč.**

V rámci kapitol, kde může finanční arbitř přímo ovlivnit čerpání finančních prostředků, pak náklady činily 999 tis. Kč. V rámci těchto kapitol došlo, oproti plánovanému rozpočtu, **k úspoře 323 tis. Kč a rozpočet byl v této části čerpán na 76 % plánované hodnoty**. V rámci kapitol, které jsou v externí správě a finanční arbitř nemůže přímo ovlivnit čerpání finančních prostředků, pak náklady činily 10,326 mil. Kč. Plánování těchto kapitol je plně v gesci jiných organizačních útvarů ČNB, kterým byla rozpisem rozpočtu svěřena správa rozpočtovaných prostředků, a pro arbitra je pouze orientační. Tyto kapitoly obsahují položky mzdy vč. zákonného sociálního a zdravotního pojištění, zaměstnanecké benefity, vzdělávání, telekomunikační poplatky, poštovné, služby podpory SW, služby úklidové, konzultační a poradenská činnost, služby překladatelské, ediční činnost – tisk výroční zprávy, služby spojené s užíváním nebytových prostor, nákup publikací, výdaje na propagaci, vrácené pokuty vyměřené finančním arbitrem, spotřeba náhradních dílů a materiálu pro IT, nájemné budov a jejich částí, nájemné garáží a parkovacích míst, odpisy hmotného majetku a odpisy SW a ostatní (silniční daň, obnova platební karty, služby přepravní, materiál na údržbu, služby stěhovací).

Nedílnou součástí výkonu činnosti finančního arbitra je snaha o zvýšení efektivity výkonu činnosti kanceláře a maximální využití stávajících personálních kapacit. Výsledkem je výrazný pozitivní trend ve vývoji těchto ukazatelů, zapříčiněný řízením nákladů na provoz kanceláře a nárůstem agendy kanceláře, kdy nákladovost na jeden doručený podnět v roce 2010 byla oproti roku 2007 snížena na 43 %).



**4.1. Efektivita činnosti kanceláře finančního arbitra**

# 5

## □ Příjmy z výkonu činnosti finančního arbitra

Příjmy z výkonu činnosti finančního arbitra, které jsou, stejně jako výše uvedené náklady, příjmem České národní banky, byly tvořeny pouze **příjmy z uložených sankcí institucím dle § 17a ZoFA** (§ 17a: V nález, jímž arbitr vyhovuje, byť i jen zčásti, návrhu navrhovatele, uloží současně instituci povinnost zaplatit sankci ve výši 10% z částky, kterou je instituce podle nálezu povinna zaplatit navrhovateli, nejméně však 10 000 Kč.) **a pokut za nesplnění informační povinnosti dle § 23 ZoFA** (§ 23 odst. 1: Za nesplnění povinnosti uložené instituci v § 11, § 12 odst. 6, 7 a 9, § 19 může arbitr podle povahy a závažnosti porušení zákona uložit instituci pokutu až do výše 1 000 000 Kč. Pokutu lze uložit i opakovaně, jestliže porušení povinnosti trvá.).

**V roce 2010 byl příjem** České národní banky vyplývající z výkonu činnosti finančního arbitra a s tím spojenými sankcemi institucím a pokutami za nesplnění informační povinnosti ve výši **445 000 Kč**. Z toho 20 000 Kč činily sankce institucím a 425 000 Kč pokuty za nesplnění informační povinnosti.

# 6

## □ Informační povinnost arbitra

### 6.1. Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra pro Poslaneckou sněmovnu Parlamentu ČR

Dle § 5 odst. 3 ZoFA má arbitr povinnost předložit poslanecké sněmovně jedenkrát ročně, a to vždy do 31. března za uplynulý kalendářní rok, zprávu o své činnosti, která obsahuje rovněž informaci o nákladech vynaložených na zajištění výkonu činnosti stanovených v § 1 odst. 2 ZoFA. Zpráva též obsahuje informace o projednávaných sporech bez uvedení identifikačních údajů navrhovatelů. V souladu s výše uvedeným ustanovením ZoFA předložil arbitr Poslanecké sněmovně Parlamentu České republiky Zprávu o činnosti finančního arbitra za rok 2009 (sněmovní tisk č. 1043).

### 6.2. Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2009

Dle § 21 odst. 1 ZoFA má arbitr povinnost vhodným způsobem uveřejnit jednou ročně, nejpozději do 30. června následujícího kalendářního roku, výroční zprávu o své činnosti, včetně popisu vybraných projednávaných sporů bez uvedení identifikačních údajů navrhovatelů. Uvedením identifikačních údajů instituce ve výroční zprávě není porušena povinnost mlčenlivosti podle § 22 ZoFA. V souladu s výše uvedeným ustanovením ZoFA arbitr uveřejnil výroční zprávu za rok 2009, která byla distribuována v zákonem stanovené lhůtě v elektronické podobě. Tato zpráva byla také zveřejněna na internetových stránkách arbitra <http://www.finarbitr.cz/cs/vyrocní-zpravy.html>.

### 6.3. Informování orgánů dohledu o zjištěných nedostacích v činnosti institucí

Dle § 21 odst. 2 ZoFA má arbitr povinnost informovat orgány vykonávající dohled nad institucemi o zjištěných nedostacích v činnosti institucí. V roce 2010 informoval arbitr ve smyslu výše uvedeného ustanovení ZoFA orgán dohledu, v tomto případě Českou národní banku, o zjištěných nedostacích v činnosti institucí v jednom případě. V roce 2010 arbitr řešil dva spory mezi institucí a jejími klienty, kdy byl dle § 23 odst. 1 zákona č. 229/2002 Sb. nucen uložit pokuty za nesplnění povinnosti stanové § 11 zákona č. 229/2002 Sb., tj. za neposkytnutí vyjádření k návrhu finančnímu arbitrovi. Důvodem těchto sporů byla zejména skutečnost, že instituce v rámci reklamačního řízení nijak nekomunikovala s klienty.

# 7.

## Mezinárodní spolupráce

Ve smyslu ustanovení § 20 odst. 1 ZoFA arbitr spolupracuje na základě vzájemnosti s obdobnými orgány v ostatních členských státech Evropské unie a v dalších státech tvořících evropský hospodářský prostor.

Finanční arbitr byl i v roce 2010 **členem řídicího výboru sdružení FIN-NET** (Cross-Border Out-of-Court Complaints Network for Financial Services), zřízeného při Evropské komisi v Bruselu a sdružujícího národní instituce v rámci evropského hospodářského prostoru, které vznikly za účelem mimosoudního řešení sporů mezi spotřebiteli a poskytovateli finančních služeb. Hlavním cílem řídicího výboru je snaha o rozvoj mimosoudních systémů řešení sporů mezi spotřebiteli a institucemi na jednotlivých finančních trzích a dále pak i organizační aktivity spojené s pořádáním pravidelných setkání jednotlivých členů FIN-NET při Evropské komisi. V současné době má **FIN-NET 50 členů z 30 států evropského hospodářského prostoru** – viz. [http://ec.europa.eu/internal\\_market/fin-net/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/index_en.htm). V rámci této sítě může spotřebitel snáze využít služeb institucí mimosoudního vyrovnání sporů mezi spotřebiteli a poskytovateli finančních služeb i v tzv. přeshraničních případech. Je-li v těchto případech spotřebitel ve sporu s poskytovatelem finančních služeb se sídlem v jiné zemi evropského hospodářského prostoru, může se obrátit na člena FIN-NET ve své zemi a využít přeshraniční spolupráce mezi jednotlivými FIN-NET členy.

Finanční arbitr aktivně vystupuje na všech zasedáních řídicího výboru FIN-NET i zasedáních plenárních. Navrhuje a kontrastuje program plenárních zasedání.

Finanční arbitr byl i v roce 2010 **členem prestižní celosvětové sítě finančních ombudsmanů (International Network of Financial Services Ombudsman Schemes)**. Tato síť byla založena v roce 2007 a sdružuje instituce a orgány zřízené za účelem mimosoudního řešení sporů na finančním trhu v různých zemích světa. Posláním sítě je především výměna informací a zkušeností z oblasti způsobů mimosoudního řešení sporů v různých státech světa, ochrany spotřebitele, informačních technologií, přeshraniční spolupráce, školení a trvalého vzdělávání, rozvoje nových příležitostí a tvorby etických kodexů.

## Mediální činnost, propagace, ostatní aktivity

# 8.

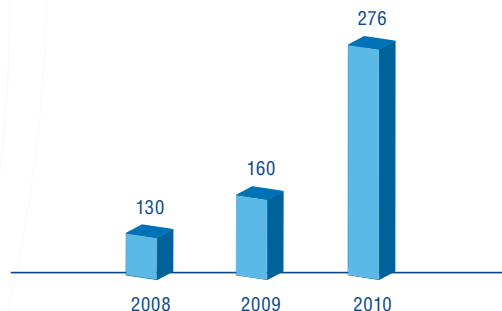
K hlavním prioritám finančního arbitra patřila v roce 2010 rovněž snaha o zvýšení informovanosti o institutu finančního arbitra a jeho funkci v rámci stávajícího systému ochrany spotřebitele v České republice. Prostředkem k tomu se stala soustavná snaha o propagační články, novinové články, vystupování i v ostatních médiích, prezentace na konferencích, zprovoznění nových webových stránek, profilu na sociální síti Facebook atd.

V roce 2010 bylo publikováno a zveřejněno více než **276 rozhovorů, článků, interview, televizních vystoupení, prezentací a konferenčních vystoupení** s cílem zviditelnit institut finančního arbitra – viz kompletní přehled na webové adrese <http://www.finarbitr.cz/cs/media.html>. Rovněž byla uskutečněna nesčetná jednání s organizacemi a institucemi se snahou propagovat institut finančního arbitra a navázat možnou spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele na českém trhu. Na této činnosti se podílel i zástupce finančního arbitra a ostatní pracovníci.

### 8.1. Mediální činnost

Důležitým parametrem k tomu, aby bylo služeb finančního arbitra využíváno, je povědomí o jeho existenci. Toto patřilo, vyjma základní činnosti, kterou je mimosoudní řešení sporů v zákonem stanovené oblasti, k hlavním prioritám i v roce 2010. Detailní výpis všech mediálních výstupů tvoří přílohu této zprávy. Pozitivním faktorem v tomto roce byla skutečnost, že o naši činnost projevovala zvýšený zájem nejen média, nýbrž i spotřebitelé.

Počet mediálních výstupů za rok (rozhlasová vystoupení, články, interview, televizní a rozhlasová vystoupení, prezentace a vystoupení s cílem zviditelnit institut finančního arbitra)



### 8.2. Konferenční činnost

Finanční arbitr České republiky i jeho zástupce se rovněž věnovali konferenční a vzdělávací činnosti. Výběr z konferencí a dalších vystoupení, kde finanční arbitr, jeho zástupce, příp. další zaměstnanci kanceláře v roce 2010 vystoupili:

- Konference Evropský platební styk 2010,
- Konference Cards 2010,
- Konference 3 dny pro banky 2010,
- Konference Fraud management ve finančních institucích,
- Bankovní a investiční fórum 2010,
- Seminář o novém zákonu o spotřebitelském úvěru,
- Prezentace pro Hospodářskou komoru,
- Prezentace pro radnice, Sdružení českých spotřebitelů,
- Prezentace pro Zlatou korunu,
- Prezentace pro Bezpečnostní výbor Sdružení pro bankovní karty,
- Prezentace pro Asociaci českých stavebních spořitelů,
- Prezentace pro Asociaci finančních zprostředkovatelů,
- Prezentace pro Stálou komisi pro bankovníctví PSP ČR,
- Konference Trendy v internetové bezpečnosti,
- Tisková konference finančního arbitra – činnost v roce 2010,
- aj.

### 8.3. Finanční arbitr a finanční gramotnost

Finanční arbitr České republiky, jeho zástupce i další členové kanceláře arbitra v průběhu roku 2010 také působili v oblasti osvěty ve finančních oblastech, kdy si kladli za cíl přiblížit finanční problematiku **různým institucím a organizacím** v rámci zvýšení finanční gramotnosti. V této své přednáškové činnosti tak v průběhu roku pokryli instituce typu: magistráty městských částí, Probační a mediační služba ČR, Policie České republiky, základní školy, gymnázia, střední odborné školy, odbory školství a kultury městských částí, Městská policie, odbory sociálních věcí a zdravotnictví, oddělení sociálně-právní ochrany dětí, pedagogicko-psychologické poradny, Vězeňská služba ČR aj. Finanční arbitr České republiky je odborným partnerem projektu AFIZ „Zvýšení a prohloubení profesní adaptability finančních zprostředkovatelů a finančních poradců“, členem poroty celostátního finále soutěže „Finanční gramotnost“, která byla Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy ČR vyhlášena v nejvyšší kategorii A, účastníkem projektu „Podpora finanční gramotnosti (strategie finančního vzdělávání)“ pod záštitou AFIZ, partnerem projektu „Projekt pro prevenci podvodů při bezhotovostních platbách“ pod záštitou Sdružení českých spotřebitelů. Zástupce finančního arbitra je také členem pracovní skupiny pro finanční vzdělávání (PSFV) při Ministerstvu financí České republiky. Finanční arbitr České republiky je pak garantem několika poraden pro oblast financí a bankovní problematiky, a to jak v poradnách elektronických, tak i v tištěných periodikách.

SOS – Sdružení obrany spotřebitelů, o.s., a Finanční arbitr ČR uskutečnily informační kampaň, která měla za cíl seznámit spotřebitele s tím, co pro ně může udělat finanční arbitr při řešení sporů s finančními institucemi nyní a jak se připravuje rozšíření jeho pravomocí. Spotřebitelé se dozvěděli, jakou ochranu poskytují arbitři v ostatních státech EU, a mohli si porovnat, jak jsou na tom spotřebitelé v České republice. Infokampaň obsahovala tyto kapitoly: Arbitr pro vaše peníze; Finanční arbitři ve státech Evropské unie; Nové právo spotřebitelů v ohrožení; V čem může pomoci finanční arbitr; Jak se na finančního arbitra obrátit; Poslání a úkoly finančního arbitra; Proč vám arbitr někdy nepomůže; Jak probíhá řízení před finančním arbitrem; Případy pro arbitra. Obsah lze nalézt na [http://www.finarbitr.cz/download/235\\_cs\\_infokampan\\_sos2.doc](http://www.finarbitr.cz/download/235_cs_infokampan_sos2.doc). Vyvrcholením kampaně byla anketa, online-chat a soutěž o roční předplatné SOS magazínu mapujícího znalosti spotřebitelů o možnostech mimosoudního řešení sporů s finančními institucemi prostřednictvím finančního arbitra.

#### 8.4. Infokampaň Sdružení obrany spotřebitelů 2010

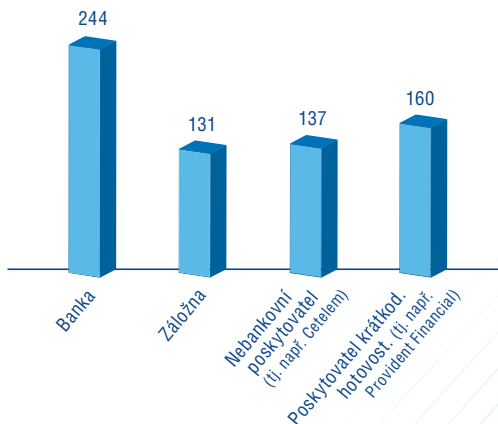
V roce 2010 byly na internetových stránkách finančního arbitra zveřejněny níže uvedené anketní otázky, které obsáhly problematiku spojenou se spotřebitelskými úvěry a s výší poplatků bankovních služeb. Celkový počet odpovídajících byl 1484.

#### 8.5. Spotřebitelské anketny na stránkách www.financiarbitr.cz

### U kterého subjektu žádáte o spotřebitelský úvěr?

#### 8.5.1.

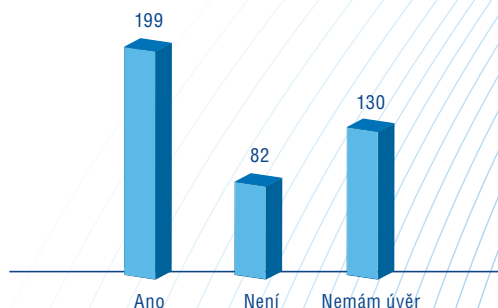
Celkem na anketní otázku odpovědělo 672 respondentů. Z grafu vyplývá, že převážná většina spotřebitelů stále využívá služeb v oblasti čerpání úvěru u bankovních domů, avšak jako druhá nejvyužívanější možnost ze strany spotřebitelů je čerpání úvěru od poskytovatelů krátkodobých hotovostních půjček.



### Je pro Vás obtížné v současné hospodářské situaci splácet spotřebitelský úvěr?

#### 8.5.2.

Celkem na anketní otázku odpovědělo 411 respondentů. Z grafu vyplývá, že hospodářská krize má významný vliv na schopnost splácení spotřebitelských úvěrů. Nezanedbatelný je i podíl respondentů, kteří spotřebitelské úvěry nemají.



### 8.5.3. Změnila Vám Vaše banka v návaznosti na přijetí nového zákona o platebním styku výši poplatků?

Celkem na anketní otázku odpovědělo 401 respondentů. Z grafu vyplývá, že valná většina bankovních domů zareagovala na přijetí nového znění zákona o platebním styku od 1. 11. 2009, a to tak, že téměř stejný podíl respondentů zaznamenal jak nárůst, tak pokles poplatků, a nejmenší podíl respondentů žádnou změnu v této oblasti nezaznamenal.

Změnila Vám Vaše banka v návaznosti na přijetí nového zákona o platebním styku výši poplatků?



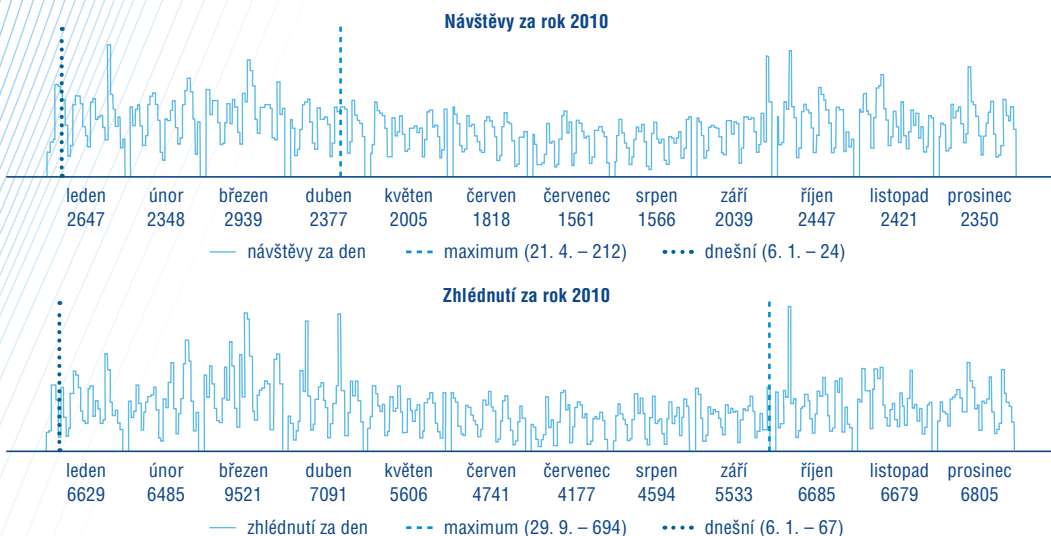
### 8.6. Internetové stránky, zodpovědná „Zeptejte se arbitra“

K propagaci své činnosti využívala kancelář finančního arbitra **internetové stránky www.financniarbitr.cz**. Tyto stránky se ukázaly jako velmi dobrý prezentační i komunikační kanál směrem ke spotřebitelům. Stránky obsahují povinně zveřejňované informace, jako jsou

Vizualizace geografického rozmístění návštěvníků webových stránek www.financniarbitr.cz



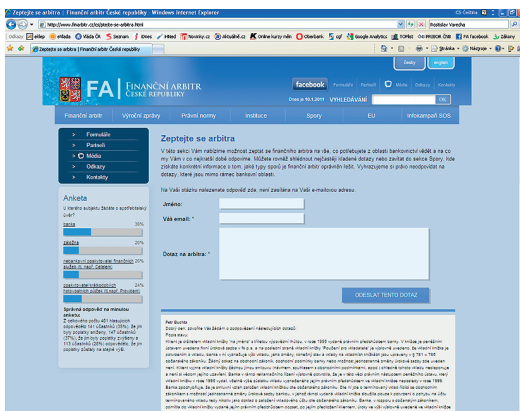
Přehled počtu návštěv a zhlédnutí webových stránek www.financniarbitr.cz





výroční zprávy, seznam poskytovatelů platebních služeb a vydavatelů elektronických peněz, kteří mohou být případnými účastníky sporů vedených před finančním arbitrem. Dále lze na stránkách nalézt formuláře ke stažení, seznam partnerů finančního arbitra, přehled mediální činnosti finančního arbitra, důležité odkazy, kontakty, právní normy související s výkonem činnosti finančního arbitra, přehled řešených sporů i kontakty na ostatní mimosoudní orgány v rámci evropského hospodářského prostoru.

Finanční arbitř České republiky je instituce zřízená v rámci harmonizace české legislativy s Evropskou unií za účelem ochrany spotřebitelů. I přes intenzivní komunikaci směrem k široké veřejnosti má povědomí o činnosti a využití služeb kanceláře FA ČR pouze omezená skupina občanů ČR, proto finanční arbitř s koncovými spotřebiteli komunikuje o své činnosti i prostřednictvím moderních informačních kanálů. V září 2010 odstartoval první projekt tohoto typu na **sociální síti Facebook** v profilu pod názvem „Finanční arbitř České republiky je na Facebooku“. Je to jeden z prvních projektů, kdy státní instituce využívá fenoménu rozvoje sociálních sítí a oslovuje občany touto méně formální cestou.



Náhled na zodpovědnou „Zeptejte se arbitra“



Profil Finančního arbitra České republiky na sociální síti Facebook

**Finanční arbitř** je aktivní v dalších orgánech působících v oblasti finančního trhu v České republice, jako např.:

- člen Výboru pro finanční trh – poradního orgánu bankovní rady České národní banky,
- člen akademické rady Bankovního institutu vysoká škola, a.s.,
- předseda Etického výboru AFIZ (Asociace finančních zprostředkovatelů a finančních poradců České republiky) – výbor se zabývá podněty a stížnostmi klientů členů asociace na jejich činnost,
- člen sdružení FIN-NET (sdružení zřízené při Evropské komisi v Bruselu; sdružuje národní instituce v rámci evropského hospodářského prostoru, které vznikly za účelem mimosoudního řešení sporů mezi spotřebiteli a poskytovateli finančních služeb),
- člen řídicího výboru mezinárodní sítě FIN-NET pro období 2009–2010 (hlavním cílem řídicího výboru je snaha o rozvoj mimosoudních systémů řešení sporů mezi spotřebiteli a institucemi na jednotlivých finančních trzích a dále pak i organizační aktivity spojené s pořádáním pravidelných setkání jednotlivých členů FIN-NET pořádaných Evropskou komisí)
- člen celosvětové sítě finančních ombudsmanů – International Network of Financial Services Ombudsman Schemes; tato síť sdružuje instituce a orgány zřízené za účelem mimosoudního řešení sporů na finančním trhu v různých zemích světa; posláním sítě je především výměna informací a zkušeností z oblasti způsobů mimosoudního řešení sporů v různých státech světa, ochrany spotřebitele, informačních technologií, přeshraniční spolupráce, školení a trvalého vzdělávání, rozvojových příležitostí a tvorby etických kodexů,
- člen a předseda Rady Finanční akademie v hodnocení nejlepších finančních produktů Zlatá koruna odbornou skupinou akademiků,

## 8.7. Ostatní aktivity finančního arbitra a jeho zástupce

- člen Bankovní rady Institute for International Research,
- odborný partner projektu AFIZ „Zvýšení a prohloubení profesní adaptability finančních zprostředkovatelů a finančních poradců“,
- člen poroty celostátního finále soutěže „Finanční gramotnost“, která byla Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy ČR vyhlášena v nejvyšší kategorii A,
- účastník projektu „Podpora finanční gramotnosti (strategie finančního vzdělávání)“ pod záštitou AFIZ,
- partner projektu „Projekt pro prevenci podvodů při bezhotovostních platbách“ pod záštitou Sdružení českých spotřebitelů,
- člen zkušebních komisí, oponent nebo vedoucí při tvorbě diplomových prací při Jihočeské univerzitě v Českých Budějovicích,
- člen zkušebních komisí, oponent nebo vedoucí při tvorbě diplomových prací a SVOČ závěrečných prací při Soukromé vyšší odborné škole a Obchodní akademii v Českých Budějovicích,
- přednášková a publikační činnost v oblasti bankovní problematiky v ČR i v zahraničí,
- návštěvník seminářů a odběratel publikací Centra pro ekonomiku a politiku,
- člen Pracovní skupiny k distribuci na finančním trhu při MF ČR.

**Zástupce finančního arbitra** je členem pracovní skupiny pro finanční vzdělávání (PSFV) při Ministerstvu financí České republiky, dále pak je i externím odborným asistentem Bankovního institutu vysoká škola, a.s., na katedře bankovního managementu, pojišťovnictví, makléře a financí.

## 9

## Informace o vybraných projednávaných sporech

V souladu s § 5 odst. 3 ZoFA uvádí arbitr některé spory, které v roce 2010 řešil:

### 9.1. Případ č. 1 – neautorizovaná platební transakce – návrh zamítnut

Navrhovatel se domáhal proti instituci vrácení částky platební transakce ve výši 1141,47 Kč ve prospěch svého účtu. Navrhovatel odůvodnil svůj návrh tím, že mu ve městě Getxo u španělského Bilbaa byla dne 7. 9. 2010 odcizena kreditní karta, ze které byla ještě téhož dne provedena neoprávněná platba ve výši 45 EUR, neautorizovaná PIN kódem. Tato platba proběhla ještě před blokáží karty. Po návratu domů obdržel navrhovatel vyúčtování ve výši 1141,47 Kč, které musel instituci uhradit, a zaměstnanci instituce mu bylo sděleno, že nemá nárok na vrácení peněz.

Instituce ve svém vyjádření uvedla, že s účinností od 23. 6. 2008 uzavřela s navrhovatelem Smlouvu o úvěru čerpaném prostřednictvím kreditní karty (pro fyzické osoby) a na jejím základě byla navrhovateli vydána kreditní karta Visa Electron, kterou si navrhovatel převzal dne 30. 7. 2008. Nedílnou součástí smlouvy jsou mimo jiné i Všeobecné obchodní podmínky instituce a Obchodní podmínky pro vydávání a používání kreditních a charge karet instituce. Ze smluvního ujednání vyplývá, že instituce zúčtuje k tíži navrhovatele všechny závazky vyplývající z používání karty – viz bod 10. Smlouvy o úvěru čerpaném prostřednictvím kreditní karty (pro fyzické osoby) a čl. 22.1 Všeobecných obchodních podmínek instituce. Z bodu 34.3 Všeobecných obchodních podmínek instituce dále pak vyplývá, že navrhovatel nese ztrátu z neautorizované platební transakce do částky odpovídající sto padesáti EUR, pokud tato ztráta byla způsobena použitím ztraceného nebo odcizeného platebního prostředku.

Finanční arbitr konstatoval, že dle ustanovení § 116 odst. 1 zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, plátce nese ztrátu z neautorizované platební transakce do částky odpovídající 150 EUR, pokud tato ztráta byla způsobena použitím ztraceného nebo odcizeného platebního prostředku. Všeobecné obchodní podmínky instituce jsou v souladu s tímto ustanovením zákona o platebním styku. Finanční arbitr tedy návrh zamítl.

Navrhovatelka se domáhala proti instituci A vrácení částky ve výši 1000 Kč ve prospěch svého účtu, což zdůvodnila tím, že při výběru hotovosti z bankomatu, který patřil instituci B, jí nebyla vydána hotovost. Navrhovatelka několik minut u bankomatu čekala a viděla, že klient, který vybíral hotovost následně po ní, byl úspěšný. Telefonovala do instituce A, kde jí bylo sděleno, že transakce jí nebude zaúčtována, což se však nestalo.

V průběhu řízení na základě provedených šetření vyplynulo, že navrhovatelka provedla veškeré úkony, které bylo v dané situaci možné provést. Jelikož ve vyjádřeních obou institucí byly shledány nejasnosti, byl pověřen znalec, aby provedl technické šetření na uvedeném bankomatu. Závěr šetření byl takový, že instituce B nemá na bankomatu uvedeny kontaktní údaje pro případ problémů nebo poruchy, jsou na něm uváděny anglické nápisy a výzvy na displeji jsou v nevyrazných barvách, které mohou klientům znesnadnit čtení. Bankomat se navíc při třech zkušebních výběrech hotovosti nechoval standardně a bankovky byly při každém výběru v jiné pozici, v jednom případě bylo dokonce obtížné bankovku vyjmout.

Z žurnálu bylo zřejmé, že bankovka nebyla navrhovatelkou odebrána a vypršel časový limit pro její odebrání. Výběr, který prováděl klient po navrhovatelce, byl pro něj zdařilý, protože bankomat vydal hotovost ve výši 1000 Kč, aniž by hlásil poruchu či nějaký problém, avšak z žurnálu je patrné, že jeho operace nebyla provedena – došlo k povysunutí bankovky, která byla ve výdejním místě z předchozí transakce. Instituce B v rozporu s provedeným šetřením tvrdila, že tento bankomat bankovky po neodebrání nevtahuje (bankomat tuto funkci má, avšak instituce B nemá tuto funkci aktivovanou). Na základě těchto výsledků byli zástupci instituce B předvoláni k finančnímu arbitrovi na jednání, ze kterého následně vyplynulo rozhodnutí instituce B vrátit navrhovatelce hotovost, vč. úroků z prodlení.

Vzhledem k tomu, že finanční prostředky ve výši 1031,46 Kč byly navrhovatelce vráceny na její účet, finanční arbitr po dohodě s navrhovatelkou rozhodl usnesením o zastavení řízení pro bezpředmětnost návrhu.

Návrhem ze dne 6. 4. 2010 se navrhovatelka domáhala proti instituci převodu finančních prostředků – výplaty jí náležícího podílu dědictví v souladu s rozhodnutím okresního soudu.

Instituce ve svém vyjádření uvedla, že výplatu dědictvého podílu, tj. převod finančních prostředků, nemůže realizovat z důvodu, kdy je nutné nejdříve zrušit účet zemřelého. Teprve po fyzickém zrušení účtu původního majitele byla instituce schopna vyplácet dědictvé podíly. Problém spočíval ve skutečnosti, že jedna z dcer po zemřelém žila trvale v zahraničí. S institucí nekomunikovala a na výzvy k dostavení se za účelem zrušení účtu nereagovala. Z pohledu instituce i navrhovatelky byla tedy situace původně neřešitelná, jelikož instituce nemohla realizovat výplatu dědictvého podílu bez zrušení účtu a účet nemohl být zrušen, jelikož jedna z dědiček svým přístupem bránila zrušení účtu.

Finanční arbitr přistoupil k ústnímu jednání s institucí, na kterém deklaroval, že se domnívá, že navrhovatelce jako dědičce, které rozhodnutím soudu náležely finanční prostředky, nemůže být bráněno institucí vyplatit náležící podíl, s odvoláním na nutnost zrušení účtu, kdy další z pozůstalých s institucí nekomunikuje. Finanční arbitr svůj názor podpořil judikátem Nejvyššího soudu České republiky.

Zástupci instituce následně informovali finančního arbitra s tím, že instituce situaci přehodnotila a že realizovala změny interních pracovních postupů v rámci celé finanční instituce, které by podobným případům měly do budoucna zabránit. V souladu s těmito provedenými změnami instituce následně přikročila k výplatě dědictvého podílu navrhovatelce, a to v souladu s rozhodnutím okresního soudu. Za přispění finančního arbitra tak instituce i navrhovatelka dospěly ke smírnému řešení celého sporu. Na základě těchto skutečností finanční arbitr vydal usnesení, kterým řízení zastavil.

**9.2.  
Případ č. 2  
– platební  
transakce  
v bankomatu  
– řízení  
zastaveno pro  
bezpředmětnost  
návrhu**

**9.3.  
Případ č. 3  
– dědictvé  
řízení  
a převod  
finančních  
prostředků  
– řízení  
zastaveno  
z důvodu  
zpětvzetí  
návrhu**

**9.4.  
Případ č. 4  
– neprovedení  
trvalého  
příkazu – řízení  
zastaveno  
z důvodu  
zpětvzetí návrhu**

Návrhem ze dne 13. 9. 2010 se navrhovatel domáhal proti instituci omluvy a přiznání odpovědnosti za neoprávněné zablokování realizací trvalých příkazů, kterými platil nájemné. Kvůli neprovádění trvalých příkazů došlo následně k výpovědi nájemní smlouvy ze strany majitele bytu vůči navrhovateli.

Instituce ve svém vyjádření uvedla, že žádným způsobem nepochybila a že eventuální nepřijemnosti si navrhovatel způsobil sám, konkrétně nesprávným postupem při správě elektronického bankovníctví. Instituce odmítla jakoukoli odpovědnost a vyzvala finančního arbitra, aby případ jako neoprávněný zastavil. Následně instituce informovala finančního arbitra, že přistoupila k úpravě systému elektronického bankovníctví, a to tím způsobem, aby problémy, které zapříčinily neoprávněné zablokování trvalého příkazu navrhovatele, již nemohly nastat. Dále instituce deklarovala úpravu systému zasílání výpisů svým klientům. Na závěr se instituce za způsobené potíže navrhovateli omluvila.

Navrhovatel s postupem finančního arbitra souhlasil, omluvu instituce přijal a vzal svůj návrh zpět. Na základě těchto skutečností finanční arbitr vydal usnesení, kterým řízení zastavil. V odůvodnění sice shledal pochybení instituce, ale vzhledem ke skutečnosti, že instituce uznala svá pochybení, učinila kroky k odstranění problému a navrhovateli se omluvila, nebyla instituci uložena žádná pokuta.

**9.5.  
Případ č. 5  
– platební  
transakce  
v bankomatu  
– řízení  
zastaveno pro  
bezpředmětnost  
návrhu v průběhu  
námitkového  
řízení**

Návrhem ze dne 5. 8. 2010 se navrhovatel proti instituci domáhal vrácení několika výběry z bankomatu odčerpaných finančních prostředků z bankovního účtu v celkové výši 29 800 Kč s úroky za čerpání kontokorentního úvěru ve výši 556,14 Kč. Navrhovatel ve svém návrhu uvedl, že v neděli 27. 6. 2010 byl institucí informován, že pravděpodobně došlo na jeho účtu k podezřelému výběru. Ověřil si tedy transakce na účtu a zjistil, že z účtu skutečně zmizely peníze, a to výběry z bankomatu ve výši 12 400 Kč, 2000 Kč, 400 Kč a 15 000 Kč. Těmito transakcemi byl zároveň čerpán kontokorent. Kartu okamžitě blokoval.

Ke sporným výběrům došlo dle informací získaných od instituce v místě odlišném od bydliště navrhovatele. Navrhovatel doložil, že v době neoprávněných výběrů byl doma, kartu nikomu nepůjčoval a ani ji neztratil a PIN kód ke kartě nikde napsaný nemá. Instituce ve svém vyjádření potvrdila 4 výběry z bankomatu, přičemž doložila, že všechny proběhly standardně za použití správného PINu a zneužití skimmingem nebylo prokázáno. Dále instituce sdělila, že byl dne 27. 6. 2010 proveden ještě další výběr z bankomatu jiné banky na částku 15 000 Kč, opět bez komplikací. Doporučila proto navrhovateli podat reklamaci na obchodním místě, ale tuto zamítla, stejně jako dopisem jiná banka. Instituce se ve svém vyjádření odkázala na platné produktové podmínky, dle nichž držitel nesmí umožnit používat platební kartu jiné osobě a má povinnost chránit PIN. Porušení uvedených povinností považuje instituce za hrubou nedbalost, v důsledku které odpovídá majitel účtu v plné výši za veškerou škodu mu způsobenou třetí osobou až do okamžiku nahlášení ztráty či odcizení platební karty.

Finanční arbitr konstatoval, že navrhovatel podpisem smluvní dokumentace, vážící se k předmětné platební kartě, vyjádřil svůj souhlas a akceptaci všeobecných obchodních podmínek a taktéž produktových podmínek platebních karet instituce. Všechny sporné transakce proběhly za fyzické přítomnosti platební karty navrhovatele, přičemž byl vždy držitelem karty zadán správný PIN. Tím byly předmětné transakce autorizovány. Z hlediska posouzení uskutečněných transakcí finanční arbitr konstatoval, že v době provádění transakcí nemohla instituce vědět, že transakce neprovádí oprávněný držitel platební karty, neboť výběr z bankomatu je transakcí prováděnou s PINem. Vzhledem k tomu došlo ze strany instituce k autorizaci reklamované transakce a oprávněnému zúčtování vybírané částky na vrub platební karty navrhovatele.

Na základě provedeného dokazování tedy dospěl finanční arbitr k závěru, že navrhovatel neprokázal svá tvrzení a zároveň že instituce neporušila ustanovení zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, v platném znění, a nálezem proto návrh zamítl. Proti vydanému nálezu navrhovatel podal

v zákonné lhůtě námitky, v nichž neuvedl žádné nové skutečnosti, které by finančního arbitra vedly ke změně rozhodnutí oproti výroku již vydaného nálezu. Tyto námitky však navrhovatel doplnil o informaci, že byl 2. 10. 2010 institucí znovu telefonicky kontaktován, přičemž mu bylo sděleno, že pravděpodobně došlo na jeho účtu k dalšímu podezřelému výběru, tentokrát v zahraničí, a to prostřednictvím jeho platební karty, která však již byla od 27. 6. 2010 zablokována.

Instituce proto celou záležitost znovu prošetřila a zjistila, že platební karta navrhovatele byla použita ještě 28. 6. 2010 v 0:52 hod. v bankomatu jiné banky v ČR. Ve svém původním vyjádření tuto transakci instituce neuvedla. Jednalo se o pokus vybrat hotovost ve výši 15 000 Kč, přičemž transakce byla bankomatem zamítnuta a karta měla být zadržena. Nový pokus o výběr hotovosti z bankomatu byl proveden dne 1. 10. 2010 v bankomatu v zahraničí, a to v hodnotě 1 178,01 Kč (po přepočtu na tuzemskou měnu). Bankomat měl opět použitou platební kartu zadržet. Dle svého vyjádření však instituce neměla a nemá k dispozici vyjádření ani jedné z bank v ČR či v zahraničí a ani nezískala k výběrům použitou a tedy zadrženu platební kartu či karty. Originál platební karty předal navrhovatel obchodnímu místu instituce až 3. 11. 2010.

Na základě nových skutečností požádal finanční arbitr o součinnost tuzemskou i zahraniční banku. Tuzemská banka potvrdila ve svém vyjádření, že při uzávěrce byla z bankomatu vyjmuta pouze jedna plastická karta s magnetickým proužkem, a to s popisem discount card 10%. Žádná další platební karta nebyla bankomatem v tomto dotačním období zadržena. Dále oslovená banka ve svém vyjádření uvedla, že s největší pravděpodobností byla na této kartě nahrána data z magnetického proužku klienta. Při analýze žurnálu a fotografických záznamů bankomatu bylo zjištěno, že neznámá osoba provedla pokus o 12 transakcí s 5 platebními kartami dne 28. 6. 2010 v časovém rozmezí 00:51 – 01:02 hod. Osoba si na všech fotografiích zakrývala obličej a zvolila jako komunikační jazyk němčinu. Plastická karta „discount card 10%“ byla obsluhou doručena 2. 7. 2010 útvaru Karty a tam následně znehodnocena.

Zahraniční banka faxem ze dne 7. 12. 2010 sdělila, že transakce ze dne 1. 10. 2010 s požadovaným výběrem 1178,01 Kč platební kartou navrhovatele byla bankomatem zamítnuta, neboť byla karta hlášena vydavatelem jako ztracená. Z kamerového záznamu bankomatu je však patrné, že transakce byla realizována při použití plastické karty bílé barvy neznámou osobou, která záměrně zakrývala svou podobu. Originál platební karty Maestro navrhovatele, jehož otisk na žádost finančního arbitra instituce doložila, je barvy modré a opatřen logem Maestro i instituce, dále označením instituce a je taktéž opatřen číslem, datem expirace a jménem navrhovatele. Finančního arbitra zjištěné skutečnosti vedly k závěru, že platební karta byla okopírována, neboť shodně při posledních dvou pokusech o výběr hotovosti kartou navrhovatele bylo použito duplikátů bílé barvy. V nařízeném jednání s institucí zástupce instituce uvedl, že případ lze považovat za prokázaný skimming, a přislíbil navrhovateli uhradit celou škodu včetně příslušných úroků z prodlení. Instituce celou škodu, včetně úroků z prodlení, navrhovateli následně uhradila. Návrh se proto stal bezpředmětným.

Navrhovatel uzavřel s institucí dne 16. 11. 2001 „Smlouvu o kontokorentu“. Po nedodržení podmínek smlouvy stanovených v čl. III odst. 7 písm. a) (viz níže) instituce poskytování kontokorentního úvěru ukončila, vyzvala navrhovatele k okamžitému splacení celé dlužné částky a dluh převedla na úvěrový účet. S tímto postupem instituce navrhovatel nesouhlasí, neboť dle jeho názoru neměla instituce na takovýto postup právo a porušila tím smluvní vztah s ním uzavřený. Svůj názor opírá navrhovatel o ustanovení čl. II odst. 2 Smlouvy o kontokorentu, kde je zakotveno: „Pokud klient překročí výši rámce a tento stav nenapraví ani po doručení písemné upomínky banky, je banka oprávněna převést debetní zůstatek z běžného účtu na úvěrový účet.“ Navrhovatel uvádí, že mu nebyla od instituce písemná upomínka o překračování rámce doručena. Navrhovatel se domáhal odškodnění za způsobené problémy při vedení kontokorentního účtu ve výši 2 500 000 Kč. Svůj požadavek odůvodňoval tím, že ho instituce včas neinformovala o stavu jeho kontokorentního účtu, v důsledku čehož došlo z jeho strany k porušení podmínky pro jeho vedení a následnému zrušení kontokorentního účtu.

**9.6.  
Případ č. 6  
– vedení  
kontokorentního  
účtu – v části  
řízení zastaveno  
pro nepřipustnost  
návrhu a v části  
návrh zamítnut**

V souladu s ustanovením § 12 zákona posoudil arbitř případ ze všech v úvahu přicházejících možností řešení:

1. stížnost ve věci úvěrového vztahu;
2. stížnost na porušení bankovního tajemství;
3. stížnost na neplnění informační povinnosti ke kontokorentnímu účtu.

ad 1. Ve svém vyjádření k návrhu na zahájení řízení ze dne 15. 10. 2010 vznesla instituce z hlediska věcné příslušnosti námitku, že se případ netýká platebních služeb, ale úvěrového vztahu, a proto není k jeho řešení finanční arbitř kompetentní. V případě posouzení věci jako stížnost ve věci úvěrového vztahu bylo zjištěno, že návrh je nepřijatelný podle § 9 písm. a) zákona č. 229/2002 Sb., tj. z důvodu, že spor nespadá do působnosti arbitra, neboť finanční arbitř nemá kompetence k řešení takovýchto sporů.

ad 2. V případě posouzení věci jako porušení bankovního tajemství bylo zjištěno, že návrh je rovněž nepřijatelný podle § 9 písm. a) zákona č. 229/2002 Sb., tj. z důvodu, že spor nespadá do působnosti arbitra, neboť finanční arbitř nemá kompetence k řešení takovýchto sporů. Bankovní tajemství je upraveno v zákoně č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů. Kontrola dodržování zákona o bankách přísluší výlučně České národní bance, nikoliv finančnímu arbitrovi. V prvních dvou bodech bylo řízení zastaveno pro nepřijatelnost návrhu.

ad 3. Navrhovatel v návrhu na zahájení řízení namítal, že ho instituce neinformovala o stavu jeho kontokorentního účtu, v důsledku čehož došlo z jeho strany k porušení podmínky pro jeho vedení a následnému zrušení kontokorentního účtu.

Instituce doložila, že dne 19. 3. 2010 odeslala navrhovateli dopis, kterým instituce navrhovatele informuje o skutečnosti, že jeho zůstatek na běžném účtu je debetní nepřetržitě po dobu 151 dnů a že dle smluvní podmínky musí v průběhu každých 180 dnů vykazovat kreditní zůstatek, libovolně v jakékoli výši. Navrhovatel vznesl argument, že mu dopis nebyl doručen, neboť byl jako příjemce označen dřívější jednatel navrhovatele. Tento dopis se vrátil instituci dne 1. 4. 2010 neotevřený s označením „Nedoručeno“. Je však skutečností, že jako příjemce nebyl institucí označen bývalý jednatel společnosti, jak tvrdí navrhovatel, ale jako příjemce byla označena právnická osoba. Navrhovatel jakožto právnická osoba tedy měl plné oprávnění dopis s upozorněním na dobu čerpání kontokorentního úvěru převzít a otevřít, neboť poštovní zásilka nebyla adresována na jméno bývalého jednatele navrhovatele ani do jeho vlastních rukou. Česká pošta, s.p., prostřednictvím které instituce zasílá svým klientům poštovní zásilky, se řídí, mimo jiné, i svými Poštovními podmínkami. Poštovní podmínky České pošty, s.p., zakotvují v článku 4, Poštovní adresa, v bodě 7: „Je-li v poštovní adrese uvedena na prvním místě právnická osoba a na druhém místě fyzická osoba, za adresáta se považuje právnická osoba. Je-li v poštovní adrese uvedeno na prvním místě jméno a příjmení fyzické osoby a na druhém místě označení právnické osoby, za adresáta se považuje fyzická osoba s tím, že poštovní zásilka má být dodána prostřednictvím této právnické osoby. Je-li v poštovní adrese namísto jména a příjmení určité fyzické osoby uvedena pouze její funkce v právnické osobě, za adresáta se považuje právnická osoba.“ Z uvedeného je zřejmé, že navrhovatel, jakožto právnická osoba označená jako adresát, měl oprávnění k převzetí poštovní zásilky obsahující Upozornění na dobu čerpání kontokorentního úvěru ze dne 19. 3. 2010. V Poštovních podmínkách České pošty, s.p., je dále zakotveno v článku 32, Vrácení poštovní zásilky, odst. 1.: „Jestliže adresát, zmocněnec adresáta, zákonný zástupce adresáta, zmocněnec zákonného zástupce adresáta nebo oprávněná osoba převzetí poštovní zásilky odmítne, podnik poštovní zásilku bez průtahů vrátí odesílateli.“ Převzetí inkriminovaného dopisu instituce ze dne 19. 3. 2010 tedy muselo být na straně navrhovatele některým z jeho zaměstnanců odmítnuto a zásilka byla neotevřená vrácena instituci jakožto odesílateli. Instituce doložila, že navrhovatel byl o stavu běžného účtu a čerpání kontokorentního úvěru informován i periodicky formou měsíčních výpisů z účtu. Jako důkaz předložila instituce arbitrovi kopie výpisů z běžného účtu navrhovatele za let 2007–2010, kde je jako adresát uveden na všech výpisech navrhovatel jakožto právnická osoba.

Navrhovatel povinnost stanovenou v čl. III. bod 7, písm. a) Smlouvy o kontokorentu nesplnil. Proto instituce postupovala dle čl. 44c písm. a) Všeobecných obchodních podmínek a prohlásila

svým rozhodnutím závazky navrhovatele za ihned splatné a vyzvala jej k jejich uhrazení. O tomto svém kroku instituce informovala navrhovatele dopisem ze dne 27. 4. 2010. Tímto dopisem zároveň instituce navrhovateli oznámila, že mu ukončila poskytování kontokorentního úvěru a jeho celý dluh převedla z běžného účtu na nově otevřený úvěrový účet. Dopis byl odeslán na adresu navrhovatele jakožto právnické osoby.

Z provedeného šetření vyplývá, že instituce neporušila svou informační povinnost a splnila svou povinnost zaslání upomínky ohledně čerpání kontokorentního úvěru. Instituce nemůže nést odpovědnost za to, že na straně navrhovatele došlo, jak vyplývá z pracovních postupů zakotvených v Poštovních podmínkách České pošty, s.p., k odmítnutí převzetí poštovní zásilky. Protože řešení sporu ohledně stížnosti ve věci úvěrového vztahu a stížnosti na porušení bankovního tajemství nespadá do kompetence finančního arbitra a stížnost na neplnění informační povinnosti ke kontokorentnímu účtu byla zamítnuta, nemohl arbitř rozhodovat o požadavku navrhovatele o neúčtování sankčních poplatků, o poplatcích za upomínky, případně o úrocích, ani o požadavku přiměřeného zadostiučinění za obtíže, které navrhovateli vznikly, ve výši nejméně 2 500 000 Kč.

Navrhovatelka se obrátila na finančního arbitra s návrhem na zahájení řízení ve věci neprovedení příkazu k úhradě ve výši 9191, Kč na účet pojišťovny. U této pojišťovny měla navrhovatelka uzavřenou pojistnou smlouvu na rodinný dům. Z důvodu neprovedení příkazu k úhradě nedošlo k zaplacení pojistného, pojistná smlouva zanikla dnem 23. 7. 2008. Dne 10. 11. 2008 rodinný dům, na který pojistná smlouva zanikla, shořel a v důsledku zániku pojistné smlouvy pojišťovna odmítla vyplacení pojistného. Škoda na nemovitosti byla vyčíslena, na základě znaleckého posudku, ve výši 2 650 000 Kč. Navrhovatelka měla u instituce vedeny dva účty, a to účet A a účet B.

Navrhovatelka v návrhu na zahájení řízení uvedla, že dne 23. 4. 2008 předala instituci příkaz k úhradě na částku 9191 Kč ze svého účtu A se splatností dne 24. 4. 2008, ve prospěch druhého účtu navrhovatelky B, vedený rovněž institucí. Z tohoto druhého účtu měla být provedena platba ve výši 9191 Kč ve prospěch účtu pojišťovny, k čemuž však nedošlo. K tomu instituce uvedla, že jí navrhovatelka předložila dne 25. 4. 2008 platební příkaz na převod částky 9149 Kč z jejího účtu A. Tento první příkaz byl zpracován a dne 28. 4. 2008 byla převáděná částka 9149 Kč připsána na druhý účet navrhovatelky B. Druhý platební příkaz na převod částky 9191 Kč, z účtu B a splatnosti dne 29. 5. 2008, předložila navrhovatelka instituci dne 28. 5. 2008. Tento příkaz ale instituce nemohla provést, neboť na účtu B neměla navrhovatelka dostatek disponibilních prostředků. K tomuto instituce uvedla, že avízo o neprovedení plateb z důvodu nedostatku krytí se klientům automaticky nezasílá. O jeho zaslání může klient požádat, avšak navrhovatelka má v systému ve svých účtech nastaveno: tisk avíz „ne“.

Z vyjádření pojišťovny bylo zjištěno, že navrhovatelka měla u této pojišťovny sjednáno pojištění rodinného domu. Pojistná smlouva byla uzavřena dne 2. 4. 2008 s počátkem 7. 4. 2008, roční pojistné 9191 Kč. První pojistné bylo splatné dne 7. 4. 2008. Jelikož navrhovatelka nezaplatila pojistné, byla ze strany pojišťovny dopisem ze dne 23. 7. 2008, označeným jako „Upomínka pro neplacení pojistného na pojistnou smlouvu“, upozorněna na skutečnost, že pojistné za sjednané pojištění nebylo dosud uhrazeno, a zároveň byla vyzvána k jeho úhradě. Pojišťovna zároveň upozornila navrhovatelku na to, že pokud nebude pojistné uhrazeno ve stanovené lhůtě, pojištění nemovitosti zanikne dnem následujícím po marném uplynutí lhůty k zaplacení. Tato upomínka k zaplacení pojistného byla navrhovatelce odeslána prostřednictvím dodejky a navrhovatelka si ji převzala dne 24. 6. 2008. Jelikož navrhovatelka dlužné pojistné nezaplatila, a to ani ve lhůtě stanovené v upomínce pojišťovny, zaniklo pojištění dne 23. 7. 2008 právě z důvodu nezaplacení pojistného. Na pojistném za pojištění nemovitosti vznikl dluh ve výši 2718 Kč. O zániku pojištění a o výši dlužného pojistného byla navrhovatelka informována dopisem pojišťovny ze dne 27. 7. 2008, k němuž byla přiložena složenko k zaplacení dlužného pojistného. Protože navrhovatelka opět dlužné pojistné nezaplatila, byla tato pohledávka předána k externímu vymáhání a teprve poté bylo dne 28. 1. 2009 dlužné pojistné uhrazeno.

**9.7.  
Případ č. 7  
– neprovedení  
příkazu k úhradě  
částky 9191 Kč  
a následnému  
vzniku škody  
ve výši  
2 650 000 Kč  
– návrh  
zamítnut**

Instituce předložila finančnímu arbitrovi jako další důkaz o informovanosti klientky o zániku její pojišťovací smlouvy kopii dopisu ze dne 31. 7. 2008, ve kterém instituce navrhovatelku upozorňuje, že dle oznámení pojišťovny ze dne 27. 7. 2008 zanikla pojistná smlouva navrhovatelky a že navrhovatelka dosud nedoložila sjednání nového pojištění nemovitosti, což je předmětem zajištění hypotečního úvěru navrhovatelky. Instituce navrhovatelku vyzvala k neprodlenému obnovení pojištění na předmět zajištění poskytnutého úvěru a provedení vinkulace pojistného plnění ve prospěch banky, a to v termínu nejpozději do 30. 9. 2008.

Tím, že navrhovatelka, přes upozornění pojišťovny a banky, nepojistila svou nemovitost, porušila ustanovení čl. V bod 1 písm. a) Smlouvy o poskytnutí hypotečního úvěru, uzavřené mezi bankou, a navrhovatelkou dne 31. 3. 2008. Dle čl. VII. odst. 4 mohla v takovémto případě banka od uzavřené smlouvy odstoupit či požadovat okamžité splacení jistiny hypotečního úvěru a příslušenství. Instituce nepochybila, když neprovedla příkaz k úhradě 9191 Kč z účtu navrhovatelky B, splatnost dne 29. 5. 2008, který předložila navrhovatelka instituci dne 28. 5. 2008. Tento příkaz, jak uvedeno, instituce nemohla provést, neboť na účtu B neměla navrhovatelka dostatek disponibilních prostředků.

Na straně instituce nedošlo k porušení povinnosti vyplývající ze zákona a smluvního vztahu uzavřeného s navrhovatelkou. Finanční arbitr nezjistil příčinnou souvislost mezi jednáním žalované instituce a zánikem pojistné smlouvy navrhovatelky ani následným vznikem škody na straně navrhovatelky. Proto rozhodl o zamítnutí návrhu.

## 10. Závěr

Výroční zpráva o činnosti Finančního arbitra České republiky pojednává o činnosti finančního arbitra za rok 2010 a obsahuje všechny zákonem stanovené informace. Jejím cílem je stručně, avšak výstižně popsat vlastní činnost kanceláře finančního arbitra a trendy v jednotlivých oblastech jeho činnosti.

**Rok 2010 přinesl v činnosti kanceláře Finančního arbitra České republiky potvrzení pozitivních trendů z předchozího roku.** Mezi tyto lze řadit následující skutečnosti:

- byl zaznamenán opětovný **nárůst obdržených podnětů**, za období 2008–2010 je to více než 120% nárůst (2007 – 370 podnětů, 2008 – 619 podnětů, 2009 – 757 podnětů, 2009 – 822 podnětů) – služeb kanceláře finančního arbitra je spotřebiteli stále více využíváno, jeho činnost je více známa,
- i v tomto roce došlo k **úspoře nákladů na zajištění výkonu činnosti finančního arbitra** oproti plánu. Celkové náklady na zajištění výkonu činnosti finančního arbitra pak potvrdily i v tomto roce hospodárnost při výkonu zákonem stanovených činností v rámci kapitol, kde může finanční arbitr přímo ovlivnit čerpání finančních prostředků. Ve srovnání s plánovaným rozpočtem došlo k úspoře cca 323 tis. Kč a rozpočet byl v této části čerpán na 76 % plánované hodnoty.
- Byl potvrzen **trend razantního zvyšování efektivity** (příp. snižování nákladů na jeden podnět – aktuální náklady oproti roku 2007 klesly na 43 %),
- podařilo se pokračovat v nastoleném **konstruktivním komunikačním vztahu s účastníky řízení** ve snaze o smířící a rychlé řešení sporů. Rok 2009 byl zlomový v tom, že téměř 90 % sporů, v nichž byl navrhovatel dle názoru finančního arbitra v právu, bylo vyřešeno smírem s náhradou vzniklé škody a bez nutnosti autoritativně udělovat sankce instituci. **V roce 2010 bylo řešeno smírem opět maximum takovýchto sporů** – 93 % (spory v částkách statisíců Kč).
- I v roce 2010 jsme cílili snahu na zviditelnění institutu finančního arbitra, bylo **realizováno více než 276 rozhovorů, článků, interview, televizních vystoupení, prezentací, konferenčních vystoupení**.



## Závěrečné slovo

Předešlý rok byl rokem stabilizujícím, co se týká hlavní činnosti našeho úřadu, tj. zajištění rychlého, bezplatného a efektivního vyřizování sporů klientů s institucemi mimosoudní cestou. Dařilo se nám přimět v mnohých případech účastníky sporu k tomu, aby svůj vzájemný spor vyřešili dohodou a aby spor byl ukončen smírně. Opačná situace však byla s činnostmi okolo nových legislativních návrhů, které by měly upravovat naše kompetence, ale především pak upravovat institucionální zakotvení našeho úřadu v systému orgánů veřejné moci. Legislativní proces je natolik zdlouhavý a mnohdy protkaný nenadálými změnami, že zásadním způsobem ovlivňuje sociální a právní jistotu týmu finančního arbitra. Rok 2010 tak byl rokem nejistoty a očekávání dalšího vývoje. Rok 2011 pak bude v tomto smyslu zlomovým a můžeme očekávat zásadní změny. Jak tyto změny ovlivní fungování našeho úřadu, ukáže realita, věřím však, že pozitivně a že změny budou přínosné a pozitivní.

Závěrem bych chtěl poděkovat všem partnerům a institucím, s nimiž spolupracujeme, především České národní bance, která ze zákona hradí náklady na zajištění výkonu činnosti finančního arbitra.

Dr. Ing. František Klufa

## Příloha MÉDIA 2010

(v této příloze nabízíme přehled všech mediálních vystoupení, prezentací názorů, tiskových výstupů, informací z kanceláře Finančního arbitra České republiky v členění dle měsíců)

### PROSINEC 2010

28. 12. 2010	Z1	video	Téma Z1
28. 12. 2010	Česká televize – Černé ovce (time track 07:20)	video	Jak vybrat banku.
28. 12. 2010	ČNB	přepis videa	Poradna v kostce
27. 12. 2010	Regionální deníky	článek	Osobní bankrot. Používá se stále častěji, nepomůže však vždy.
23. 12. 2010	Novinky.cz	článek	Vláda zatím nestanoví termín pro přijetí eura.
23. 12. 2010	Haló noviny	článek	Posílení finančního arbitra
23. 12. 2010	finance.cz	článek	Vláda schválila rozšíření pravomocí finančního arbitra.
23. 12. 2010	aktuálně.cz	článek	Problém s půjčkou či investicí? Finanční arbitř posílí.
23. 12. 2010	eurozpravy.cz	článek	Zákon o finančním arbitrovi se vrací na vládu.
23. 12. 2010	Rádio Česko	článek + audio	Vláda schválila posílení pravomocí finančního arbitra.
23. 12. 2010	Česká televize (time track 07:00)	video	Poradna – finance
23. 12. 2010	ČT1	teletext	Kabinet schválil rozšíření pravomocí fin. arbitra.
22. 12. 2010	monitoring ČNB	článek	Rozšíření pravomocí finančního arbitra
22. 12. 2010	Mediafax.cz	článek	Finanční arbitř bude novou organizační složkou státu.
22. 12. 2010	Česká televize	článek + video	Se spotřebitelským úvěrem za arbitrem? Ano, řekli ministři.
22. 12. 2010	Český rozhlas	článek	Finanční arbitř by mohl získat více pravomocí. Rozhodovat o tom bude vláda.
22. 12. 2010	finance.cz	článek	Vláda projedná rozšíření pravomocí finančního arbitra.
22. 12. 2010	Kurzy.cz	článek	Zákon o finančním arbitrovi se vrací na vládu.
22. 12. 2010	regionplzeň.cz	článek	Vláda opět v akci: Projedná kompetence finančního arbitra.
22. 12. 2010	xNovinky.cz	článek	Zákon o finančním arbitrovi se vrací na vládu.
22. 12. 2010	Aktuální zprávy.cz	článek	Vláda opět v akci: Projedná kompetence finančního arbitra i náhrady za energie.
22. 12. 2010	Ministerstvo vnitra ČR	článek	Sněmovna – nová pravidla pro úřad finančního arbitra
22. 12. 2010	Ministerstvo financí ČR	článek	Informace o materiálech, které předkládá ministerstvo financí na jednání vlády
22. 12. 2010	Parlamentní listy	článek	Kabinet bude jednat o penězích na kompenzaci zdražení energie.
22. 12. 2010	Česká média	článek	POLITIKA: Finance.cz: Vláda projedná rozšíření pravomocí finančního arbitra.
22. 12. 2010	peníze.cz	článek	Nový zákon o spotřebitelském úvěru dlužníkům pomůže, vše ale zdaleka neřeší.
22. 12. 2010	Vláda České republiky	audio	Tisková konference po jednání vlády
22. 12. 2010	ČT24 (time track 27:53)	video	Novela zákona o finančním arbitrovi
22. 12. 2010	Ekonomika 24 (time track 03:55)	video	Události
22. 12. 2010	ČT24 – Studio 6 (time track 02:32:10)	video	Ranní zprávy
22. 12. 2010	epravo.cz	článek	Finanční arbitř bude novou organizační složkou státu.
22. 12. 2010	volný.cz	článek	Finanční arbitř bude novou organizační složkou státu.
21. 12. 2010	Profit	článek	Profit slaví 20 let.
15. 12. 2010	Prosperita	článek	Finanční arbitř rozsoudí bez soudu.
14. 12. 2010	Blesk	článek	Taxikáři kradou platební karty!
14. 12. 2010	ČT 1 – Černé ovce	přepis videa	Poradna
10. 12. 2010	měsíc.cz	článek	Reklama platby kartou: zákon je bezmocný, peníze uvidíte jen „jako“.
10. 12. 2010	Eurobiznis.sk	článek	Ochrana spotřebitele na finančním trhu v krajínách Európskej únie.
08. 12. 2010	Trendy zdraví.cz	článek	Kam si píšete svůj PIN?
07. 12. 2010	Hospodářské noviny	anketa	Jak nespadnout do úvěrové pasti – anketa.
07. 12. 2010	Hospodářské noviny	článek	Volbou vhodné půjčky lze ušetřit tisíce ročně.
03. 12. 2010	měsíc.cz	článek	Úvěry 2011: Dostanete více práv, ale bič na podvodníky chybí.

03. 12. 2010	Leaders Magazine	fotogalerie	Advisory board dinner
03. 12. 2010	Leaders Magazine	článek	Advisory board dinner
03. 12. 2010	Abeceda rodinných financí	článek	FA ČR
02. 12. 2010	našepeníze.cz	článek	Máte spor s bankou? Obráťte se na Finančního arbitra.

#### LISTOPAD 2010

26. 11. 2010	Spotřebitel.cz	článek	Finanční arbitř České republiky a jeho role na finančním trhu.
26. 11. 2010	FinExpert.cz	článek	Finanční arbitř pomůže i s půjčkou a investicí.
26. 11. 2010	EURO.cz	článek	Nespokojení spotřebitelé rádi využívají finančního arbitra.
25. 11. 2010	raduzyrecepty.com	článek	Pozor kam si píšete svůj PIN. Ani v kostele nejste chráněni před zloději.
25. 11. 2010	MEDIAFAX.CZ	článek	Na finančního arbitra se obrátí přes 800 lidí ročně a jejich počet stále stoupá.
25. 11. 2010	promourodinu	článek	Pozor kam si píšete svůj PIN.
25. 11. 2010	iDNES.cz	článek	Vkladový bankomat uznal peníze jako padělek. Klient tak přišel o tisíc korun.
25. 11. 2010	měšec.cz	článek	Tipy na platební karty, které raději nepoužívat.
23. 11. 2010	prvnizpravy.cz	článek	Na finančního arbitra se obrací 800 lidí ročně .
16. 11. 2010	Měšec.cz	článek	Neautorizovaná transakce: Za zneužitou kartu si podle zákona můžete sami.
10. 11. 2010	Lidové noviny	článek	Regulaci! Nebo odvalu?
04. 11. 2010	Asociace fin. poradců	článek	Jak se dostat z dluhové pasti?
04. 11. 2010	bankovnipoplatky.com	článek	ČTK: Aktuálně – Finanční arbitř posílí, pomůže i s půjčkou a investicí.
04. 11. 2010	peníze.cz	článek	O předčasné splácení hypotéky se zajímejte již před podpisem smlouvy.
02. 11. 2010	www.raduzyrecepty.com	článek	Spotřebitelé preferují pomoc arbitra před soudním sporem
02. 11. 2010	www.promourodinu.cz	článek	Spotřebitelé preferují pomoc arbitra před soudním sporem
01. 11. 2010	PF news	článek	Finanční arbitř posílí, pomůže i s půjčkou a investicí.
01. 11. 2010	Bankovníctví	článek	Více stížností pro finančního arbitra.
01. 11. 2010	aktuálně.cz	článek	Problém s půjčkou či investicí? Finanční arbitř posílí.

#### ŘÍJEN 2010

27. 10. 2010	www.finexpert.e15.cz	článek	Finanční arbitř se dostává stále více do povědomí spotřebitelů
27. 10. 2010	měšec.cz	článek	Finanční arbitř České republiky se dostává stále více do povědomí spotřebitelů.
27. 10. 2010	elchron.cz	článek	Nespokojení spotřebitelé rádi využívají finančního arbitra.
27. 10. 2010	první zpravy.cz	článek	Finanční arbitř spotřebitelům pomáhá stále více.
27. 10. 2010	Sdružení českých spotřebitelů	článek	Tisková zpráva finančního arbitra
27. 10. 2010	Zlatá koruna	článek	Finanční arbitř letos zatím dostal 595 podnětů, o desetinu více.
26. 10. 2010	Haló noviny	článek	Krátce – finanční arbitř
26. 10. 2010	Finance.cz	článek	Finanční arbitř letos zatím dostal 595 podnětů, o desetinu více.
26. 10. 2010	ČTK	článek	Co dělá finanční arbitř.
25. 10. 2010	server ČSSD	článek	Finanční arbitř řešil ve třetím čtvrtletí letošního roku 595 podnětů od nespokojených spotřebitelů (zde zdroj Mediafax).
25. 10. 2010	www.financninoviny.cz	článek	Finanční arbitř letos zatím dostal 595 podnětů, o desetinu více.
25. 10. 2010	www.prvnizpravy.cz	článek	Finanční arbitř řešil 595 podnětů od spotřebitelů.
25. 10. 2010	www.euro.cz	článek	Nespokojení spotřebitelé rádi využívají finančního arbitra.
25. 10. 2010	www.finance.cz	článek	Finanční arbitř ČR se dostává stále více do povědomí spotřebitelů.
18. 10. 2010	Hospodářské noviny	článek	Průvodce bezbolestnou změnou banky
11. 10. 2010	Tipy a triky	článek	Kdo je finanční arbitř?
04. 10. 2010	Lidové noviny	článek	Bankovní tajemství v Česku prolamují prakticky denně.

#### ZÁŘÍ 2010

29. 09. 2010	měšec.cz	článek	Banky se schovávají do PR terminologie, stát na finanční žaloky rezignoval.
27. 09. 2010	Česká informační agentura	rozhovor	Otázky pro speakery konference Cards: František Klufa
23. 09. 2010	cianews.cz	článek	Finanční arbitř se bude zabývat i spotřebitelskými úvěry.
23. 09. 2010	ČIA news.cz	článek	Otázky pro speakery konference Cards: Stanislav Čurilla
20. 09. 2010	Květy	článek	Místo žaloby stížnost
15. 09. 2010	Vlasta	článek	Hádáte se s bankou?
15. 09. 2010	CardMag	článek	Na kancelář Finančního arbitra České republiky se v 1. pololetí roku 2010 obrátilo více než 400 spotřebitelů.

15. 09. 2010	ČIA news.cz	článek	IIR uspořádá v Praze konferenci Cards 2010.
15. 09. 2010	Zlatá koruna	článek	Finanční arbitr ČR od 1. září na Facebooku!
15. 09. 2010	Spotřebitel.cz	článek	Finanční arbitr ČR od 1. září na Facebooku!
15. 09. 2010	vyplňto.cz	průzkum	„Souhlasíte s rozšířením pravomocí finančního arbitra?“
13. 09. 2010	EURO	článek	Finanční arbitr na Facebooku
08. 09. 2010	primvmarketing.cz	článek	Facebook jako nový komunikační kanál pro státní instituce
08. 09. 2010	Student – časopis studujících	článek	Finanční arbitr ČR od 1. září na Facebooku!
07. 09. 2010	aktuálně.cz	článek – test	Test finanční gramotnosti Čechů
07. 09. 2010	Mladá fronta DNES	článek	Prvníčkovi dávejte kapesné týdně.
06. 09. 2010	Bankovníctví	článek	Finanční arbitr ČR na Facebooku
06. 09. 2010	TV Nova	přepis videa	Přístup k účtu
06. 09. 2010	Euro	článek	Finanční arbitr na Facebooku
06. 09. 2010	Překvapení.cz	článek	Kdo mi pomůže vyřešit spor s bankou?
03. 09. 2010	Bankovnípoplatky.com	článek	Finanční arbitr ČR od 1. září na Facebooku!
03. 09. 2010	finance.cz	článek	Finanční arbitr ČR od 1. září na Facebooku!
02. 09. 2010	FA	tisková zpráva	Facebook jako nový komunikační kanál pro státní instituce

#### SRPEN 2010

31. 08. 2010	Překvapení	článek	Kdo mi pomůže vyřešit spor s bankou?
30. 08. 2010	Pestrý svět	článek	Kdo hájí vaše práva, když jde o peníze?
23. 08. 2010	EURO	článek	Cíl? Spotřebitelská politika.
19. 08. 2010	www.chytrazena.cz	článek	Případy zneužitých platebních karet
17. 08. 2010	ZPRÁVA ČNB O VÝKONU DOHLEDU NAD FINANČNÍM TRHEM 2009	informace o činnosti Finančního arbitra ČR	Zpráva ČNB o výkonu dohledu nad finančním trhem 2009
10. 08. 2010	FINANČNÍ A INVESTIČNÍ ADRESÁŘ 2011	informace	Kontaktní informace o kanceláři FA
03. 08. 2010	LIFE styl	článek	Řešíte spor s bankou a nevíte si rady?

#### ČERVENEC 2010

29. 07. 2010	promourodinu.cz	článek	Řešíte spor s bankou a nevíte si rady?
29. 07. 2010	FINNET	článek	E-bulletin_july2010
20. 07. 2010	Zlatá koruna	článek	Anketa Finanční akademie pro rok 2010.
20. 07. 2010	Deník	článek	Kancelář finančního arbitra.
16. 07. 2010	iDNES.cz/finance	článek	Platíte poplatky za výpis, který nedostáváte? Službu reklamujte.
15. 07. 2010	Český rozhlas	audio	Čeští spotřebitelé neumí hájit svá práva. Horší jsou jen Řekové.
15. 07. 2010	Český rozhlas	článek + audio	Čeští spotřebitelé neumí hájit svá práva. Horší jsou jen Řekové.
14. 07. 2010	ČT 24 (time track 9:41)	video	Před polednem – zpravodajský blok.
14. 07. 2010	Bankovníctví	informace	Finanční arbitr dostal letos 423 podnětů.
13. 07. 2010	prosperita.cz	článek	Český spotřebitel se neumí při reklamaci bránit.
13. 07. 2010	finexpert	článek	Finanční arbitr radí.
13. 07. 2010	finexpert.cz	článek	Na finančního arbitra se v 1. pololetí obrátilo už více než 400 spotřebitelů.
13. 07. 2010	FinExpert	článek	Na finančního arbitra se v 1. pololetí obrátilo už více než 400 spotřebitelů.
09. 07. 2010	podnikatel.cz	článek	Zvýšený zájem o činnost úřadu finančního arbitra
09. 07. 2010	měšec.cz	článek	Poradna: Problémy s platebními kartami při cestování – informace o FA
08. 07. 2010	poradci.sobě.cz	článek	Na Finančního arbitra se v 1. pololetí obrátilo více než 400 spotřebitelů
08. 07. 2010	Zlatá koruna	článek	Na kancelář Finančního arbitra České republiky se v 1. pololetí roku 2010 obrátilo již více než 400 spotřebitelů
08. 07. 2010	penizenavic.cz	článek	Na kancelář Finančního arbitra ČR se letos obrátilo přes 400 spotřebitelů
08. 07. 2010	Bankovnípoplatky.com	článek	ČTK: Finanční arbitr dostal letos 423 podnětů
08. 07. 2010	E15	článek	Finanční arbitr dostal letos 423 podnětů
08. 07. 2010	Hospodářské noviny	článek	Finanční arbitr nad bankami letos řešil již 423 stížností
07. 07. 2010	Česká televize TELETXT	teletextová zpráva	Počet finančních stížností roste
07. 07. 2010	Newspost.cz	článek	Finanční arbitr dostal letos 423 podnětů, meziročně o 5 pct více
07. 07. 2010	Finance.cz	článek	Finanční arbitr dostal letos 423 podnětů, meziročně o 5 pct více
07. 07. 2010	Investujeme.cz	článek	Finanční arbitr za první pololetí řešil 423 podnětů

07. 07. 2010	Měšec.cz	článek	Na kancelář Finančního arbitra České republiky se v 1. pololetí roku 2010 obrátilo již více než 400 spotřebitelů.
07. 07. 2010	Finanční noviny.cz	článek	Finanční arbitr dostal letos 423 podnětů, meziročně o 5 pct více.
07. 07. 2010	ČTK	zpráva	Finanční arbitr obdržel v 1. pololetí 423 podnětů, meziročně o pět procent více. Nejvíce stížností se týkalo převodů peněz. Uvedl to arbitr.
07. 07. 2010	www.ihned.cz	článek	Reklamače? Češi raději sklopí uši. Apatičtější jsou v EU jen Řekové.
07. 07. 2010	investičníweb.cz	článek	Finanční arbitr dostal letos 423 podnětů, meziročně o 5 pct více.
07. 07. 2010	Euro.cz	článek	Na arbitra se do června obrátilo přes 400 spotřebitelů.
07. 07. 2010	sportovninoviny.cz	článek	Finanční arbitr dostal letos 423 podnětů, meziročně o 5 pct více.
01. 07. 2010	Sdružení obrany spotřebitelů	článek	Finanční arbitr radí.
01. 07. 2010	Ekonom.cz	článek	Reklamače Čechům nejdou.

#### ČERVEN 2010

30. 06. 2010	Zlatá koruna	video	Vyhlášení výsledků a Galavečer Zlaté koruny 2010
24. 06. 2010	Hospodářské noviny	článek	Bankovní konta: změnou lze ušetřit až 7 tisíc ročně.
22. 06. 2010	idnes.cz	rozhovor	Tomáš Večl z Evropského spotřebitelského centra
22. 06. 2010	Sdružení obrany spotřebitelů	článek	Jak se dostat z dluhové pastí?
22. 06. 2010	Mladá fronta DNES	článek	Platíte poplatky za výpis, který nedostáváte? Službu reklamujte.
17. 06. 2010	Lidové noviny	článek	Výsledky se opírají o 25 tisíc hodnocení jednotlivých produktů.
17. 06. 2010	Bankovníctví	článek	Komunikace je královnou jednání.
09. 06. 2010	Tina	článek	Pomůže finanční arbitr?
08. 06. 2010	Spotřebitel.cz	článek	Evropská komise chce sjednotit reporting v oblasti stížností spotřebitelů.
07. 06. 2010	Zlatá koruna.	výsledky soutěže	Vyhlášení výsledků 8. ročníku soutěže Zlatá koruna o nejlepší finanční produkty roku
07. 06. 2010	aktuálně.cz	článek	Nejlepší finanční produkty v Česku – výsledky soutěže Zlatá koruna 2010
07. 06. 2010	Moderní obchod	článek	Evropská komise chce sjednotit reporting v oblasti stížností spotřebitelů.
04. 06. 2010	ČT 24 – Ekonomika	článek	Soutěž Zlatá koruna
04. 06. 2010	rádio Česko	audio	Rozhovor s Finančním arbitrem České republiky
04. 06. 2010	MF Dnes	článek	Výsledky se opírají o 25 tisíc hodnocení jednotlivých produktů.
01. 06. 2010	měšec.cz	článek	Evropská komise chce sjednotit reporting v oblasti stížností spotřebitelů.
01. 06. 2010	premium.prosperita.info	článek	EK chce sjednotit reporting v oblasti stížností spotřebitelů.

#### KVĚTEN 2010

27. 05. 2010	ČNB – osoby	článek	Komunikace je královnou jednání.
27. 05. 2010	TV NOVA	přepis videa	Na stole finančního arbitra přibývá stížností na banky.
21. 05. 2010	Bankovníctví	článek	Komunikace je královnou jednání.
21. 05. 2010	Český rozhlas Radiožurnál	audio	Činnost finančního arbitra (stopáž 17:09–20:04 min.)
18. 05. 2010	měšec.cz	článek	Snížíme bankovní poplatky a lichvářské úroky. Po volbách.
17. 05. 2010	Osobní finance	článek	Finanční arbitr radí.
17. 05. 2010	Osobní finance	článek	Finanční arbitr radí.
17. 05. 2010	Osobní finance	článek	Opora pro peníze
13. 05. 2010	Finexpert.cz	článek	Finanční arbitr radí.
11. 05. 2010	finance.aktualne.cz	článek	Chcete půjčku? Dostanete více práv, stát vás ochrání.
07. 05. 2010	příbramsko.eu	článek	Komunikace je královnou jednání, řekl v Příbrami Finanční arbitr České republiky.
07. 05. 2010	Okresní hospodářská komora v Příbrami	článek	Finanční arbitr České republiky v Příbrami
06. 05. 2010	Ekonomika ČT 24	článek	Finanční skupina Fio získala licenci České národní banky.
03. 05. 2010	finance.aktuálně.cz	článek	Snížít bankovní poplatky? Líbivý plán, ale prý neúčinný.

#### DUBEN 2010

26. 04. 2010	finance.cz	článek	Působnost finančního arbitra se má rozšiřovat, nově však bude financován vládou.
21. 04. 2010	Zlatá koruna	článek	Omámený prozradil PIN a vysál mu účet. I to zkoušejí karetní podvodníci.
21. 04. 2010	Český rozhlas	článek + audio	Spory v oblasti úvěrů by mohli rozhodovat finanční arbitři.
21. 04. 2010	iDNES.cz	článek	Spory s bankou vám pomůže vyřešit finanční arbitr. Zadarmo.
21. 04. 2010	Lobby	článek	Zájem o služby finančního arbitra roste.

21. 04. 2010	iDNES.cz	článek	Omámený prozradil PIN a vysálí mu účet. I to zkoušejí karetní podvodníci.
19. 04. 2010	Deňík – příloha	článek	Jak probíhá řízení u finančního arbitra.
19. 04. 2010	finance.cz	článek	Vláda schválila návrh na změnu financování finančního arbitra.
16. 04. 2010	Rádio Region Střední Čechy	audio	Finanční arbitr České republiky František Klufa hostem na Rádiu Region Střední Čechy.
14. 04. 2010	Lidové noviny	článek	Finanční produkty hodnotí na 300 odborníků.
09. 04. 2010	finance.cz	článek	Soutěž Zlatá koruna vstoupila do finále.
09. 04. 2010	Osobní finance	článek	Rozhovory „na živo“.
09. 04. 2010	finance.cz	článek	Soutěž Zlatá koruna vstoupila do finále, v němž se rozhodne o vítězích.
08. 04. 2010	měšec.cz	článek	Soutěž Zlatá koruna vstoupila do finále.
08. 04. 2010	ČT 24	přepis videa	Zlatá koruna.
08. 04. 2010	Zlatá koruna	tisková zpráva	Soutěž Zlatá koruna vstoupila do finále.
07. 04. 2010	Zlatá koruna	článek	Soutěž Zlatá koruna vstoupila do finále, v němž se rozhodne o vítězích.
07. 04. 2010	ČT 24 (time track 02:45)	video	Studio 6 – Peníze – Zlatá koruna
07. 04. 2010	Česká televize	video	Češi nedůvěřují finančním poradcům.
06. 04. 2010	Sdružení obrany spotřebitelů	článek	Infokampaň: Jak se na finančního arbitra obrátit.
01. 04. 2010	MF DNES	článek	Finanční produkty hodnotí na 300 odborníků.
<b>BŘEZEN 2010</b>			
31. 03. 2010	Konkuršní noviny	článek	O služby finančního arbitra je u nás stále větší zájem.
26. 03. 2010	INFSOS	článek	E-bulletin 3–2010
26. 03. 2010	SČS	článek	Tisková konference Finančního arbitra – 23. 03. 2010.
22. 03. 2010	Zlatá koruna	článek	Finanční arbitr loni dostal 757 podnětů, meziročně o 22 pct. více.
22. 03. 2010	měšec.cz	článek	Ne důvěra pomalu opadá, lidé se začínají více obracet na finančního arbitra.
22. 03. 2010	peníze.cz	článek	Finanční arbitr řeší více sporů. Získá širší kompetence.
22. 03. 2010	tn.cz	článek	Finanční arbitr vloni udělil pokuty za 254 089 korun.
22. 03. 2010	MediaFax.cz	článek	Finanční arbitr vloni udělil pokuty za 254 089 korun.
22. 03. 2010	RSSNoviny.cz	článek	Na finančního arbitra se loni obrátilo přes sedm stovek lidí.
22. 03. 2010	ČTK	článek	Finanční arbitr loni dostal 757 podnětů, meziročně o 22 pct. více.
22. 03. 2010	FP news 2010	článek	Finanční arbitr loni dostal 757 podnětů.
22. 03. 2010	Bankovníctví	článek	Finanční arbitr loni dostal 757 případů.
22. 03. 2010	Novinky.cz	článek	Sporů o peníze narůstá, finanční arbitr je v jednom kole.
22. 03. 2010	měšec.cz	článek	Reklamaci u banky podejte včas, později se s vámi nikdo bavit nebude.
22. 03. 2010	Impuls	přepis audia	Služby finančního arbitra
19. 03. 2010	ČT 24	článek	Spotřebitelé často vyhledávají finančního arbitra.
19. 03. 2010	Rádio Česko	článek	Činnost úřadu finančního arbitra
19. 03. 2010	E 15	článek	U finančního arbitra vyhraje většinou firma.
19. 03. 2010	Právo	článek	Na finančního arbitra se lidé loni obraceli častěji.
19. 03. 2010	Finanční noviny	článek	Finanční arbitr loni dostal 757 podnětů.
19. 03. 2010	finance.cz	článek	Finanční arbitr loni dostal 757 podnětů, meziročně o 22 pct. více.
19. 03. 2010	finance.cz	článek	Finanční arbitr loni dostal 757 podnětů.
19. 03. 2010	aktuálně.cz	článek	Finanční arbitr řeší více sporů. Získá širší kompetence.
19. 03. 2010	Ranní interview – Radiožurnál	audio	František Klufa hostem ranního Radiožurnálu
19. 03. 2010	Téma Z1 peníze	video	Finanční arbitr ČR František Klufa v pořadu Téma Z1: Peníze 18. 3. 2010
19. 03. 2010	Z1 zprávy	video	Finanční arbitr ČR František Klufa ve Zprávách na Z1 18. 3. 2010
19. 03. 2010	ČT24 Ekonomika	video	Finanční arbitr ČR František Klufa v pořadu Ekonomika ČT24 18. 3. 2010
19. 03. 2010	čt24	článek	Na finančního arbitra se loni obrátilo přes sedm stovek lidí.
19. 03. 2010	MediaFax	článek	Finanční arbitr vloni udělil pokuty za 254 089 korun.
19. 03. 2010	finance aktualne.cz	článek	Finanční arbitr řeší více sporů. Získá širší kompetence.
19. 03. 2010	Rssnoviny.cz	článek	Na finančního arbitra se loni obrátilo přes sedm stovek lidí.
19. 03. 2010	www.financinovinny.cz	článek	Finanční arbitr loni dostal 757 podnětů.
19. 03. 2010	aktualita dne – finance.cz	článek	Finanční arbitr loni dostal 757 podnětů.
19. 03. 2010	ČTK.cz	článek	Finanční arbitr loni dostal 757 podnětů, meziročně o 22 pct. více.
19. 03. 2010	investujeme.cz	článek	Arbitr pro vaše peníze

18. 03. 2010	oSpojení.cz	článek	Finanční arbitr si rok od roku získává větší přízeň lidí při řešení sporů s bankami.
18. 03. 2010	Právo	článek	Proti lichvářům by mohl pomoci také finanční arbitr.
18. 03. 2010	ČRO – Radiožurnál	článek	Rozšíření pravomocí finančního arbitra
18. 03. 2010	Z1	článek	Spory mezi bankami a klienty
18. 03. 2010	Český rozhlas – Ranní interview Radiožurnálu	článek + audio	Finanční arbitr: Počet podnětů neustále narůstá.
15. 03. 2010	Pražský deník	článek	Pravomoc finančního arbitra je širší.
12. 03. 2010	ČT 24 – Ekonomika 24	video	Češi už dluží přes bilion korun.
11. 03. 2010	Parlament České republiky – Poslanecká sněmovna	informace	Pozvánka na schůzi č. 21 (11. března 2010)
10. 03. 2010	Ekonomika ČT24 a Studio burza (time track 21:29)	video	Ombudsmani v Česku
10. 03. 2010	ČT24 – Ekonomika	přepis videa	Ombudsmani v ČR
10. 03. 2010	SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ	článek	Kdo vám pomáhá.
05. 03. 2010	Komerční banka	Odkaz	V případě nespokojenosti s řešením Vaší stížnosti či reklamace Komerční bankou nebo ombudsmanem Komerční banky můžete kontaktovat finančního arbitra.
02. 03. 2010	Bankovnípoplatky.com	článek	Finanční arbitr řeší stále více podnětů.
01. 03. 2010	Rádio Praha	článek	Počet stížností finančnímu arbitrovi loni vzrostl na 757 případů.
01. 03. 2010	PDF Bankovníctví	článek	Finanční arbitr loni obdržel 757 stížností.

#### ÚNOR 2010

24. 02. 2010	Česká televize – Černé ovce	video	Karta
24. 02. 2010	Haló noviny.	článek	Finanční arbitr se zapotil.
23. 02. 2010	Týden.cz	článek	Finanční arbitr v loňském roce řešil 757 případů.
22. 02. 2010	Radio Česko	článek	Počet stížností finančnímu arbitrovi loni vzrostl na 757 případů.
22. 02. 2010	Aktuálně.CZ	článek	Chcete půjčku? Stát vás ochrání, přečtěte si, jak.
22. 02. 2010	Wikipedie	článek	Finanční arbitr.
19. 02. 2010	cardmag	článek	Trendy v internetové bezpečnosti: v módě jsou podvody v sociálních sítích.
19. 02. 2010	statnisprava.cz	informace	Finanční arbitr
17. 02. 2010	měšec.cz	článek	Zdražíme ti úvěr. Když nesouhlasíš, vrať nám okamžitě peníze.
17. 02. 2010	www.podnikatel.cz	článek	TIB: V módě jsou podvody v sociálních sítích
16. 02. 2010	Trendy v internetové	konference bezpečnosti 2010	Hlavním smyslem konference Trendy v internetové bezpečnosti bylo přinést nejnovější informace o aktuálních trendech v oblasti internetové bezpečnosti, zabezpečení elektronických transakcí, elektronického bankovníctví a dalších kritických internetových služeb
15. 02. 2010	EURO	článek	Setkání EURO Business Club XXVIII.
10. 02. 2010	Právě dnes.	článek	Finanční arbitr ČR František Klůfa: Jde nám o smířčí a rychlé řešení sporů.
08. 02. 2010	EURO	článek	Desatero bankovních nesmyslů.
05. 02. 2010	LEADERS	článek	Finanční arbitr ČR se zúčastnil výroční schůze Asociace finančních zprostředkovatelů a finančních poradců ČR.
02. 02. 2010	Sdružení obrany spotřebitelů – SOS	článek	Arbitr bude rozhodovat i o úvěrech.

#### LEDEN 2010

22. 01. 2010	Česká národní banka – osoby	článek	Investování peněz.
22. 01. 2010	Česká národní banka – osoby	článek	Kam s penězi.
22. 01. 2010	Česká národní banka – osoby	článek	Ideální banka.
21. 01. 2010	ČT 1	video	Finanční arbitr ČR hostem pořadu Dobré ráno.
21. 01. 2010	teletext ČT	upoutávka	Upoutávka na teletextu ČT.
20. 01. 2010	Český rozhlas – Rádio Česko	rozhovor	Informace ze světa financí.
20. 01. 2010	impuls.cz	hodnocení	Impulsy Václava Moravce.
14. 01. 2010	ČNB – média	článek	Finanční arbitr ČR František Klůfa: Jde nám o smířčí a rychlé řešení sporů.
04. 01. 2010	Lobby.cz	článek	Finanční arbitr ČR František Klůfa: Jde nám o smířčí a rychlé řešení sporů.

