



**FA** | KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA  
ORGANIZAČNÍ SLOŽKA STÁTU

**VÝROČNÍ ZPRÁVA  
O ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA  
ZA ROK 2015**

červen 2016

## **OBSAH:**

<b>I.</b>	<b>ÚVODNÍ SLOVO FINANČNÍHO ARBITRA.....</b>	<b>3</b>
<b>II.</b>	<b>PŮSOBNOST FINANČNÍHO ARBITRA.....</b>	<b>6</b>
<b>III.</b>	<b>FINANČNÍ ARBITR, ZÁSTUPCE FINANČNÍHO ARBITRA .....</b>	<b>10</b>
<b>IV.</b>	<b>KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA – ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA .....</b>	<b>11</b>
<b>V.</b>	<b>VÝSLEDKY ROZHODOVACÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA... </b>	<b>12</b>
<b>VI.</b>	<b>NÁKLADY NA ZAJIŠTĚNÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA .....</b>	<b>16</b>
<b>VII.</b>	<b>INFORMAČNÍ POVINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA, VZTAHY S VEŘEJNOSTÍ.....</b>	<b>18</b>
<b>VIII.</b>	<b>MEZINÁRODNÍ SPOLUPRÁCE, FINANČNÍ VZDĚLÁVÁNÍ.....</b>	<b>21</b>
<b>IX.</b>	<b>VÝHLEDY DO BUDOUCNOSTI.....</b>	<b>23</b>
	<b>Příloha č. 1 – Přehled rozhodnutí uveřejněných ve Sbírce rozhodnutí .....</b>	<b>24</b>
	<b>Příloha č. 2 – Poskytování informací podle zákona o svobodném přístupu k informacím..</b>	<b>32</b>

## I. ÚVODNÍ SLOVO FINANČNÍHO ARBITRA

Povinnost uveřejnit vhodným způsobem umožňujícím dálkový přístup jednou ročně, nejpozději do 30. června následujícího kalendářního roku, výroční zprávu o své činnosti, včetně popisu projednávaných sporů bez uvedení identifikačních údajů navrhovatelů ukládá finančnímu arbitrovi ustanovení § 21 zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.

Z finančního arbitra se od jeho vzniku v roce 2003, kdy byl příslušný rozhodovat pouze některé spory z platebního styku, postupně stává mimosoudní orgán řešení sporů spotřebitelů s finančními institucemi napříč celým finančním trhem. V roce 2015 byl finanční arbitr příslušný řešit některé spory mezi finančními institucemi a jejich zákazníky, zejména spotřebiteli, a to při poskytování platebních služeb, při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz, při nabízení, zprostředkování nebo poskytování spotřebitelského úvěru, při kolektivním investování, při nabízení, poskytování nebo zprostředkování životního pojištění nebo ze směnářského obchodu. Od 1. 2. 2016 došlo k dalšímu a významnému rozšíření působnosti finančního arbitra na stavební spoření, ostatní úvěry pro spotřebitele a investice na kapitálovém trhu, současně finanční arbitr již neřeší spory z platebních služeb podnikatelů.

Pro veřejnost finanční arbitr připravil informační dokument nazvaný Finanční arbitr v 10 bodech, určený především pro spotřebitele. Je samozřejmě uveřejněný na internetových stránkách Kanceláře finančního arbitra, [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz):

1. **finanční arbitr je zákonem zřízený státní orgán mimosoudního řešení některých sporů** na finančním trhu, zejména spotřebitelských; finanční arbitr není mediátor ani rozhodce; finanční arbitr nevykonává státní dozor jako například Česká národní banka nebo Česká obchodní inspekce;
2. **finanční arbitr rozhoduje spory v řízení zahájeném pouze na návrh spotřebitele** proti finanční instituci (banka včetně stavební spořitelny, nebankovní poskytovatel platebních služeb nebo úvěru, životní pojišťovna, investiční společnost nebo investiční fond, obchodník s cennými papíry, směnárník);
3. **řízení před finančním arbitrem je bezplatné;**
4. **navrhovatel nemusí být právně zastoupen; nemusí být zastoupen žádným zástupcem**, náklady případného zastoupení si navrhovatel nese sám, finanční arbitr mu je nemůže přiznat, a to bez ohledu na výsledek sporu;
5. **návrh na zahájení řízení lze podat na formuláři** a lze ho formulovat vlastními slovy bez odkazu na právní úpravu (paragrafy), postačí, když navrhovatel uvede, v čem ho finanční instituce poškodila, o čem má finanční arbitr rozhodnout a za jakých podmínek uvažuje o smírném řešení sporu;
6. **finanční arbitr není vázán návrhem** a může navrhovateli v průběhu řízení pomoci upravit návrh, resp. nárok, který navrhovatel uplatňuje; neznamená to však, že přezkoumá celý právní vztah navrhovatele s finanční institucí;
7. **finanční arbitr vždy usiluje primárně o smírné vyřešení sporu**, nikdy však ne na úkor řádného a spravedlivého právního posouzení věci;
8. **proti rozhodnutí finančního arbitra je možné podat námitky**, o nichž rozhoduje opět finanční arbitr;
9. **rozhodnutí finančního arbitra je přezkoumatelné soudem**; po rozhodnutí o námitkách může kterákoliv strana předložit rozhodnutí finančního arbitra k přezkoumání obecnému soudu; soud znovu posoudí celý případ a případně rozhodnutí finančního arbitra nahradí;
10. **finanční arbitr nemůže rozhodovat**, pokud spor
  - a) nenáleží do působnosti finančního arbitra (spor, o kterém by nemohl rozhodovat ani obecný soud; spor mezi dvěma spotřebiteli, spor mezi dvěma finančními institucemi, spor z podnikatelského úvěru nebo spor o jiném než životním pojištění;
  - b) ve věci již rozhodl soud nebo řízení před soudem bylo zahájeno;
  - c) ve věci již rozhodl rozhodce nebo rozhodčí řízení bylo zahájeno.

V roce 2015 přijal finanční arbitr celkem 962 návrhů na zahájení řízení a počet přijatých a vyřízených dotazů od veřejnosti dosáhl 3 tis. dotazů. Meziročně se počet zahájených řízení zvýšil o 35 %. K datu uveřejnění této zprávy, tedy v prvním pololetí roku 2016, přijal finanční arbitr již více než 1300 návrhů na zahájení řízení. Nejčastějším předmětem projednávaných sporů i vyřizovaných dotazů bylo v roce 2015 životní pojištění a spotřebitelský úvěr, v prvním pololetí roku 2016 pak životní pojištění, stavební spoření a úvěry.

Ve sporech ze životního pojištění si spotřebitelé nejčastěji stěžovali, že jim byl tento finanční produkt „prodán jako spoření“ a že jim zprostředkovatel nebo pojišťovna zamlčeli informace o nákladech spojených s uzavřením smlouvy, tedy informace o provizi pro zprostředkovatele, která obvykle činí až dvojnásobek ročního pojistného, někdy i více. Ve sporech ze stavebního spoření byla předmětem sporu nejčastěji výpověď smlouvy o stavebním spoření ze strany stavební spořitelny nebo jednostranné snížení úrokové sazby z vkladů. Ve sporech ze spotřebitelského úvěru to byly spory o hodnotu roční procentní sazby nákladů úvěru, o nákladech na předčasné splacení úvěru nebo určení výše dluhu. V menšině pak byly spory z platebního styku, svým významem však dosahují sporů ze životního pojištění nebo spotřebitelského úvěru. Jedná se především o spory o odpovědnost uživatele nebo banky za ztrátu při napadení internetového bankovníctví.

Výsledky rozhodovací činnosti finančního arbitra lze hodnotit pozitivně. Ve více než dvou třetinách projednaných sporů dosáhly strany sporu za aktivní účasti finančního arbitra smíru. Pokud jde o soudní přezkum rozhodnutí finančního arbitra, instituce předložily soudům rozhodnutí finančního arbitra v počtu jednotek a z dosud skončených přezkumů vyplývá, že soudy dávají spíše za pravdu finančnímu arbitrovi.

Bohužel, hodně sporů ale dokazuje, že spotřebitelé podepisují, aniž by četli. Podepíší pojistnou smlouvu a myslí, že spoří. Nepřečtou si, že se v případě prodlení se splátkou úvěru zavazují platit smluvní pokutu. Obezřetně nečtou ani SMS zprávy, emaily nebo zprávy zasílané prostřednictvím sociálních sítí, jejichž prostřednictvím se z nich útočníci snaží získat přístupové údaje k jejich účtům, a tyto údaje bezhlavě poskytují. Mnoho z takových navrhovatelů pak není schopno nebo ochotno ani poskytnout finančnímu arbitrovi součinnost, aby jejich spor mohl rozhodnout a pomohl zmírnit dopady jejich lehkovážného jednání.

Finanční arbitr pokračoval v naplňování Sbírky rozhodnutí na svých internetových stránkách a publikoval všechna svá zásadní rozhodnutí v plném znění (bez uvedení identifikačních údajů navrhovatelů). Cíl, který Sbírka rozhodnutí sleduje, tedy zejména předvídatelnost rozhodovací činnosti finančního arbitra, se tím bezesporu naplňuje, když nejen instituce, resp. jejich právní zástupci, ale i samotní navrhovatelé, spotřebitelé, stále častěji odkazují na Sbírku rozhodnutí a citují z rozhodnutí finančního arbitra ve svých návrzích na zahájení řízení a dalších vyjádřeních v průběhu řízení.

Úkoly spojené s odborným, organizačním a technickým zabezpečením činnosti finančního arbitra plní Kancelář finančního arbitra. V roce 2015 se zvýšil počet zaměstnanců z 35 na 39, od začátku roku 2016 pak na 45. Pokud jde o hospodaření Kanceláře finančního arbitra jako organizační složky státu a samostatné účetní jednotky, pak v roce 2015 nebyly překročeny žádné závazné ukazatele ani celkový objem prostředků státního rozpočtu určených na její činnost a činnost finančního arbitra. Stejně jako v předchozích letech byly ve sledovaném období vynakládány pouze nezbytné výdaje na činnost finančního arbitra a Kanceláře finančního arbitra. Finanční arbitr vůbec nevyužívá právních služeb nebo právního zastoupení, výdaje na zahraniční pracovní cesty jsou vynakládány efektivně v naprosto nezbytném rozsahu a s ohledem na celkový rozpočet Kanceláře finančního arbitra nepřicházejí do úvahy žádné veřejné zakázky většího nebo velkého rozsahu.

Do budoucna je zásadním úkolem, který si finanční arbitr spolu se všemi odbornými pracovníky Kanceláře finančního arbitra stanovil, maximální zkrácení doby řízení, nikoli však na úkor

spravedlivého právního posouzení každého sporu a naplnění základního úkolu finančního arbitra, tedy dosažení smírného řešení sporu.

Tato zpráva s ohledem za zásadní změny, ke kterým dochází od roku 2016, obsahuje i některé důležité informace za období od 1. 1. 2016 do 30. 6. 2016, včetně výsledků rozhodování sporů.

V Praze dne 30. 6. 2016

**Mgr. Monika Nedelková v. r.**  
finanční arbitr

## II. PŮSOBNOST FINANČNÍHO ARBITRA

S účinností od 1. 2. 2016 je podle § 1 odst. 1 zákona o finančním ar, příslušný k rozhodování sporu spadajícího jinak do pravomoci českých soudů příslušný též finanční arbitr, jedná-li se o spor mezi spotřebitelem a

- a) poskytovatelem platebních služeb při poskytování platebních služeb,
- b) vydavatelem elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz,
- c) věřitelem nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru nebo jiného úvěru, zápůjčky, či obdobné finanční služby,
- d) osobou obhospodařující nebo provádějící administraci fondu kolektivního investování nebo nabízející investice do fondu kolektivního investování nebo srovnatelného zahraničního investičního fondu při obhospodařování nebo provádění administrace fondu kolektivního investování nebo nabízení investic do fondu kolektivního investování nebo srovnatelného zahraničního investičního fondu,
- e) pojistitelem nebo pojišťovacím zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování životního pojištění,
- f) osobou provozující směnářenskou činnost při provádění směnářského obchodu,
- g) stavební spořitelnou nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování stavebního spoření,
- h) obchodníkem s cennými papíry, vázaným zástupcem, obhospodařovatelem investičního fondu nebo zahraničního investičního fondu nebo investičním zprostředkovatelem při poskytování investičních služeb nebo při výkonu činností podle § 11 odst. 1 písm. c) až f) zákona o investičních společnostech a investičních fondech (obhospodařování majetku zákazníka, jehož součástí je investiční nástroj, na základě volné úvahy v rámci smluvního ujednání (portfolio management), úschova a správa investičních nástrojů včetně souvisejících služeb, avšak pouze ve vztahu k cenným papírům a zaknihovaným cenným papírům vydávaným investičním fondem nebo zahraničním investičním fondem, přijímání a předávání pokynů týkající se investičních nástrojů a poskytování investičního poradenství týkající se investičních nástrojů.

V řízení postupuje finanční arbitr podle zákona o finančním arbitrovi a podle správního řádu, pokud zákon o finančním arbitrovi nestanoví jinak.

S účinností od 1. 2. 2016 již tedy není finanční arbitr příslušný řešit spory mezi podnikateli a poskytovateli platebních služeb. Podnikatelé se tak musí obrátit se svým sporem na obecný soud, rozhodce nebo jiný mimosoudní orgán řešení sporů podnikatelů s finančními institucemi. Řízení ve sporu mezi podnikatelem jako uživatelem platebních služeb a poskytovatelem platebních služeb zahájená před 1. 2. 2016 finanční arbitr dokončí podle pravidel stanovených pro mimosoudní řešení sporů stanovených zákonem o finančním arbitrovi ve znění účinném do 31. 1. 2016.

Tyto poslední změny v působnosti finančního arbitra přinesl zákon č. 378/2015 Sb., kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony (dále jen „novela zákona o ochraně spotřebitele“), mimo jiné i zákon o finančním arbitrovi. Novela zákona o ochraně spotřebitele doplňuje implementaci evropské legislativy, a to směrnice 2005/29/ES ze dne 11. 5. 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS, směrnic Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (směrnice o nekalých obchodních praktikách), a implementuje evropskou legislativu, konkrétně směrnici Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. 5. 2013 o alternativním řešení

spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů, tzv. ADR) a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. 5. 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line, tzv. ODR).

Jak vyplývá z důvodové zprávy k novele zákona o ochraně spotřebitele, Česká republika je povinna v zájmu zajištění vysoké úrovně ochrany spotřebitelů a dále v zájmu zajištění jednotných podmínek na celoevropském spotřebitelském trhu zajistit v souladu se směrnicí o alternativním řešení spotřebitelských sporů, a to nejpozději do 9. 7. 2015 (čl. 25 odst. 1), aby na jejím území fungoval systém mimosoudního řešení sporů splňující stanovené podmínky týkající se odbornosti, nezávislosti, nestrannosti, transparentnosti a zákonnosti.

V oblasti poskytování a zprostředkování finančních služeb novela zákona o ochraně spotřebitele zachovává institut finančního arbitra jako subjektu příslušného k řešení spotřebitelských sporů; dochází pouze k menším změnám zákona o finančním arbitrovi, aby byly naplněny požadavky směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů. Novela přináší zejména:

- rozšíření působnosti finančního arbitra na všechny druhy úvěrů poskytovaných spotřebitelům (tedy zejména o tzv. hypotéční úvěry, ale též o jakékoliv další zápůjčky, úvěry a jiné obdobné finanční služby prozatím vyloučené z působnosti zákona o spotřebitelském úvěru – např. hotovostní půjčky nižší než 5.000 Kč), a dále na oblast nabízení, poskytování nebo zprostředkování stavebního spoření a oblast poskytování investičních služeb;
- omezení působnosti finančního arbitra výlučně na řešení sporů spotřebitelů, tedy sporů, v nichž je navrhovatelem člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná;
- rozšíření oprávnění finančního arbitra požadovat vysvětlení nebo předložení důkazů i od dalších osob, které nejsou účastníky řízení;
- úpravu délky lhůty a jejího počítání pro vydání nálezu finančního arbitra na lhůtu 90 dnů od shromáždění všech podkladů nutných pro rozhodnutí, nelze-li ve zvlášť složitých případech v takové lhůtě rozhodnout, lhůta se přiměřeně prodlouží nejvýše o dalších 90 dnů;
- zpřesnění požadavků na obsah výroční zprávy finančního arbitra a na informace poskytované na webových stránkách finančního arbitra.

Podrobněji a pro lepší představu, finanční arbitr je ve své působnosti oprávněn rozhodovat například v následujících sporech z platebních služeb:

- spor v případě nevydání peněz bankomatem při výběru z bankomatu,
- spor v případě nezaúčtování hotovosti při vkladu prostřednictvím vkladového bankomatu nebo na pokladně,
- spor o výpověď platebního účtu,
- spor v případě provedení srážky z částky platební transakce zprostředkujícím poskytovatelem platebních služeb,
- spor v případě neprovedení platební transakce (odmítnutí provést platební transakci),
- spor o vícenásobné zaúčtování transakce výběru z bankomatu nebo nákupu u obchodníka,
- spor o zneužití platební karty třetí osobou k výběru z bankomatu nebo nákupu u obchodníka,
- spor o zneužití platebního prostředku (elektronické bankovníctví),
- spor při opožděné realizaci platební transakce nebo neprovedení inkasa,
- spor o výši kurzového rozdílu při bezhotovostním převodu z platebního účtu do zahraničí,
- spor o správnost poplatku účtovaného za poskytnutí platební služby,
- spor o provedení platební transakce bez souhlasu uživatele platební služby.

Finanční arbitr může rozhodovat například spory ze spotřebitelského úvěru ve smyslu zákona o spotřebitelském úvěru:

- spor o správnost výše náhrady nákladů za předčasné splacení úvěru,
- spor o platnost odstoupení od smlouvy o úvěru nebo zprostředkovatelské smlouvy,
- spor o posouzení úvěruschopnosti,
- spor o zesplatnění úvěru,
- spor o poplatky ze smlouvy o úvěru nebo zprostředkovatelské smlouvy,
- spor o platnost smlouvy o úvěru, smluvní pokuty nebo jiného smluvního ujednání,
- spor o určení výše závazku ze smlouvy o úvěru,
- spor o právo na úročení úvěru ve výši diskontní sazby (po jeho uplatnění),
- spor o výpočet roční procentní sazby nákladů (RPSN).

Finanční arbitr může rozhodovat například i spory z jiného úvěru, zápůjčky, či obdobné finanční služby uzavřené mezi spotřebitelem a věřitelem nebo zprostředkovatelem:

- spor o právo předčasně splatit dluh ze smlouvy o úvěru,
- spor o správnost poplatku za předčasné splacení úvěru,
- spor o zesplatnění úvěru,
- spor o poplatky ze smlouvy o úvěru nebo zprostředkovatelské smlouvy,
- spor o platnost smlouvy o úvěru, smluvní pokuty nebo jiného smluvního ujednání,
- spor o určení výše závazku ze smlouvy o úvěru.

Finanční arbitr je oprávněn rozhodovat spory z kolektivního investování:

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

Finanční arbitr je oprávněn rozhodovat spory z poskytování investičních služeb, například:

- spor o řádné provedení pokynu k nákupu / prodeji investičního nástroje,
- spor o náhradu škody způsobené obchodníkem s cennými papíry nebo investičním zprostředkovatelem při poskytování investičního poradenství,
- spor o poplatek účtovaný v souvislosti s nákupem / prodejem investičního nástroje,
- spor o platnost nebo ukončení smlouvy o poskytování investiční služby.

Finanční arbitr může rozhodovat spory ze směnářenské činnosti, zejména:

- o výši poplatku za provedení směnářského obchodu,
- o platnost směnářského obchodu,
- o náhradu škody způsobenou v souvislosti s porušením předsmělní informační povinnosti při provádění směnářského obchodu.



Finanční arbitr je příslušný rozhodovat spory ze životního pojištění, zejména:

- spor s pojišťovací zprostředkovatelem nebo pojišťovnou o náhradu škody způsobenou porušením povinností při sjednávání pojistné smlouvy,
- spor o platnost pojistné smlouvy nebo jejího ujednání,
- spor o výši odkupného.

Finanční arbitr může rozhodovat spory nejen z již uzavřené smlouvy o stavebním spoření, ale také spory, které vzniknou v předmluvní fázi nebo při zprostředkování stavebního spoření, zejména:

- o platnost smlouvy o stavebním spoření nebo smluvního ujednání takové smlouvy,
- o platnost výpovědi nebo o ukončení smlouvy o stavebním spoření,
- o platnost jednostranné změny smlouvy o stavebním spoření (spočívající např. ve snížení úrokové sazby, kterou se úročí peněžní prostředky na účtu stavebního spoření nebo ve zvýšení poplatku za vedení účtu stavebního spoření),
- o výši poplatku účtovaného stavební spořitelnou k tíži účtu stavebního spoření,
- o výši vyplacené státní podpory,
- o náhradu škody za porušení povinností v souvislosti se zprostředkováním stavebního spoření.

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

Některé spory však nenáleží do působnosti finančního arbitra z důvodu, že se netýkají žádné z oblastí vyjmenovaných zákonem o finančním arbitrovi. Jedná se především o spory

- z neživotního pojištění (pojištění nemovitosti, havarijní pojištění, povinné ručené, úrazové pojištění aj.),
- z penzijního připojištění nebo doplňkového penzijního spoření,
- o ochranu osobnosti,
- o ochranu osobních údajů.

Finanční arbitr nemůže rozhodnout o sporu také tehdy, jestliže nastala některá ze zákonných překážek řízení, tedy:

- spor nenáleží do působnosti arbitra,
- ve věci samé již rozhodl soud nebo v téže věci probíhá řízení před soudem,
- ve věci samé již rozhodl arbitr nebo v téže věci probíhá řízení před arbitrem,
- ve věci samé již bylo rozhodnuto v rozhodčím řízení nebo v téže věci probíhá rozhodčí řízení.

### III. FINANČNÍ ARBITR, ZÁSTUPCE FINANČNÍHO ARBITRA

S účinností od 1. 7. 2011 jmenuje a odvolává finančního arbitra a jeho zástupce vláda na návrh ministra financí. Finanční arbitr za výkon své funkce odpovídá vládě. Finančním arbitrem a zástupcem arbitra mohou být jmenovány pouze osoby, které jsou bezúhonné, plně svéprávné, mají dobrou pověst, a jejichž zkušenosti dávají záruku, že budou svou funkci řádně zastávat. Předpokladem pro jmenování arbitrem a zástupcem arbitra je též vysokoškolské vzdělání získané řádným ukončením studia v magisterském studijním programu v oblasti práva na vysoké škole v České republice a prokázání 5 let praxe v oblasti finančního trhu nebo ochrany zájmů spotřebitele na finančním trhu. Pracovní poměr a odměňování finančního arbitra a zástupce finančního arbitra se řídí zákoníkem práce.

Dne 16. 11. 2011 jmenovala vláda na funkční období 5 let do funkce finančního arbitra Moniku Nedelkovou.



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

Dne 7. 3. 2013 jmenovala vláda na první funkční období 2 let do funkce zástupce finančního arbitra Lukáše Vacka. Dne 14. 1. 2015 jmenovala vláda do funkce zástupce finančního arbitra Lukáše Vacka na funkční období 5 let.



Lukáš Vacek vystudoval Právnickou fakultu Univerzity Karlovy v Praze a společný studijní program Právnické fakulty Masarykovy univerzity v Brně a Nottingham Trent University (MPA). V letech 2004-2013 působil na Ministerstvu financí, z toho více než 7 let na pozici vedoucího oddělení Retailové finanční služby a ochrana spotřebitele na finančním trhu. Byl zodpovědný především za přípravu legislativy v oblasti spotřebitelských úvěrů, právní úpravu finančního arbitra, ale také za oblast pojištění bankovních vkladů či distribuce finančních služeb. Jménem České republiky vyjednával v rámci pracovních skupin Rady EU předpisy práva Evropské unie, mezi něž patří např. připravovaná směrnice o úvěru na bydlení, revize směrnice o zprostředkování pojištění a další. Byl členem Platformy pro

mimosoudní řešení spotřebitelských sporů při Ministerstvu průmyslu a obchodu. Aktivně se věnuje také oblasti finančního vzdělávání a řešení problémů spojených s předlužením. Pravidelně publikuje v odborném tisku (Jurisprudence, Právo a rodina, Obchodněprávní revue) a věnuje se též přednáškové činnosti.

#### IV. KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA – ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA

Úkoly spojené s odborným, organizačním a technickým zabezpečením činnosti finančního arbitra plní Kancelář finančního arbitra, která je organizační složkou státu. V čele Kanceláře finančního arbitra stojí finanční arbitr. Pracovní poměr a odměňování zaměstnanců Kanceláře finančního arbitra se řídí zákoníkem práce.

Organizační strukturu Kanceláře finančního arbitra tvoří její organizační útvary:

- finanční arbitr,
- zástupce finančního arbitra,
- oddělení platebního styku (platební služby, elektronické peníze), stavebního spoření a směnárenské činnosti,
- oddělení úvěrů,
- oddělení investic a životního pojištění,
- oddělení administrativní podpory,
- interní auditor,
- oddělení tajemník finančního arbitra.

Stupněm řízení je:

- finanční arbitr; v době jeho nepřítomnosti zástupce finančního arbitra,
- zástupce finančního arbitra, je-li finančním arbitrem trvale pověřen výkonem části jeho rozhodovací pravomoci,
- oddělení v čele s vedoucím oddělení (oddělení zajišťuje komplexní výkon ucelené části působnosti finančního arbitra, a to v činnostech, které zpravidla vzájemně přímo souvisejí nebo na sebe navazují, mimo rozhodovací činnosti).

K zabezpečení činnosti Kanceláře finančního arbitra jsou vedle pracovní pozice finančního arbitra a zástupce finančního arbitra zřízeny tyto pracovní pozice:

- vedoucí oddělení,
- referent – právník,
- referent – metodik,
- referent,
- interní auditor,
- účetní,
- personalista,
- sekretářka.

#### Vývoj personálního obsazení od zřízení Kanceláře finančního arbitra k datu 1. 7. 2011

Rok	Počet pracovníků	Působnost
2011	14	platební styk, spotřebitelský úvěr
2012	14	platební styk, spotřebitelský úvěr
2013	14	platební styk, spotřebitelský úvěr, kolektivní investování, životní pojištění, směnárenský obchod
2014	35	platební styk, spotřebitelský úvěr, kolektivní investování, životní pojištění, směnárenský obchod
2015	39	platební styk, spotřebitelský úvěr, kolektivní investování, životní pojištění, směnárenský obchod
2016	45	platební styk, úvěr, kolektivní investování, životní pojištění, směnárenský obchod, investice, stavební spoření

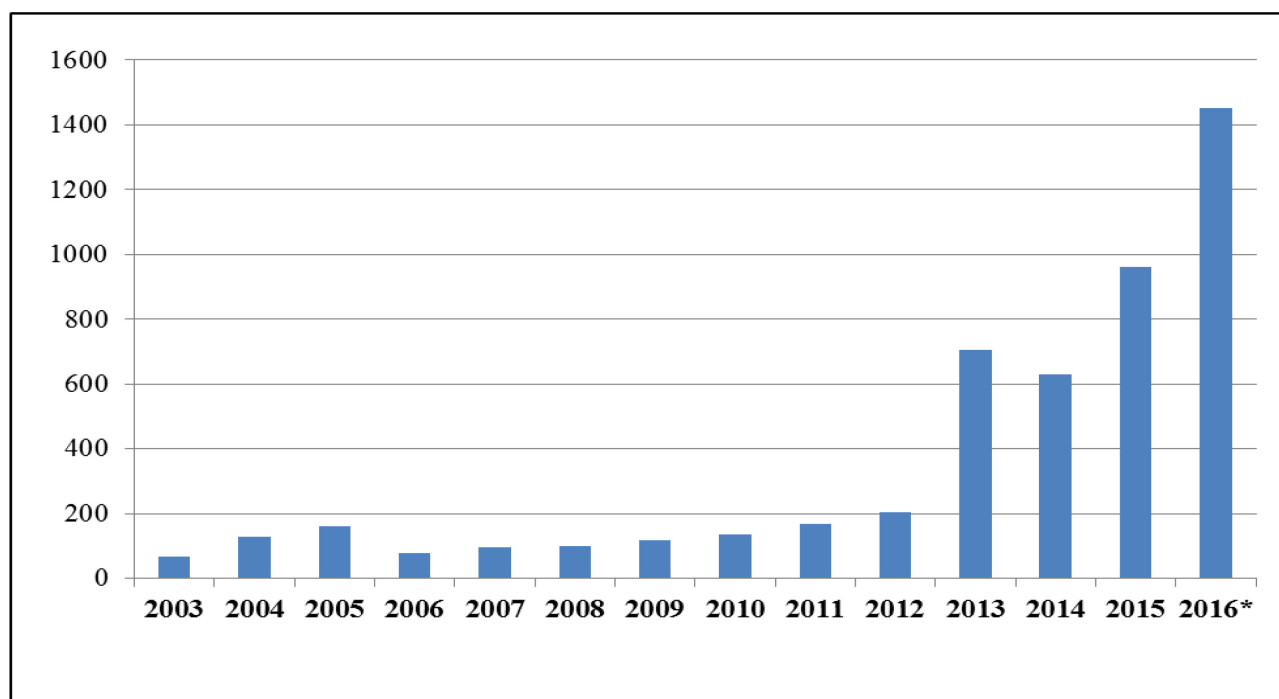
## V. VÝSLEDKY ROZHODOVACÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA

Finanční arbitr přijal v roce 2015 celkem 962 návrhů na zahájení řízení a zahájil 7 řízení o pokutě za nesoučinnost instituce, celkem tedy bylo zahájeno 969 řízení, a přijal a vyřídil více než 3 000 písemných nebo telefonických dotazů. K datu 30. 6. 2016 přijal finanční arbitr již 1 450 návrhů na zahájení řízení, z nichž téměř dvě třetiny směřují návrhů proti životním pojišťovnám, a jedna pětina návrhů představuje spory ze stavebního spoření.

### Srovnání počtu zahájených řízení v jednotlivých letech od jeho zřízení (2003 – 2016)

Rok	Počet přijatých návrhů na zahájení řízení
2003	66
2004	130
2005	160
2006	77
2007	95
2008	99
2009	118
2010	135
2011	167
2012	204
2013	706*
2014	629
2015	962
<b>období od 1. 1. – 30. 6. 2016</b>	<b>1450</b>

\* v roce 2013 finanční arbitr současně řešil i 93139 hromadně podaných sporů o poplatek za správu úvěru (informace o vyřízení sporů obsahovala zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2014)

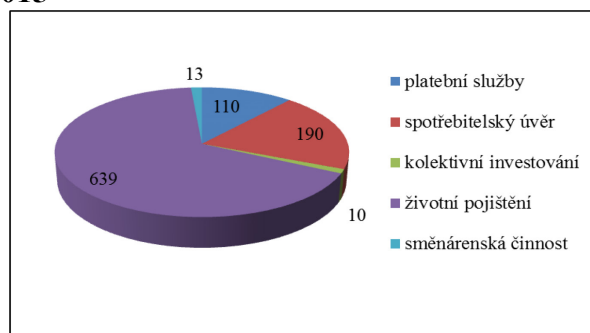


\* období od 1. 1. 2016 do 30. 6. 2016

Nejvíce návrhů na zahájení řízení přijatých v roce 2015 představovaly spory ze životního pojištění a ze spotřebitelských úvěrů. Počty sporů souvisí především s celkovým počtem uzavřených smluv o životním pojištění a spotřebitelském úvěru.

### Rozdělení zahájených řízení podle oblastí v roce 2015

Oblast	Počet
platební služby	110
spotřebitelský úvěr	190
kolektivní investování	10
životní pojištění	639
směnárenská činnost	13
<b>Celkem</b>	<b>962</b>

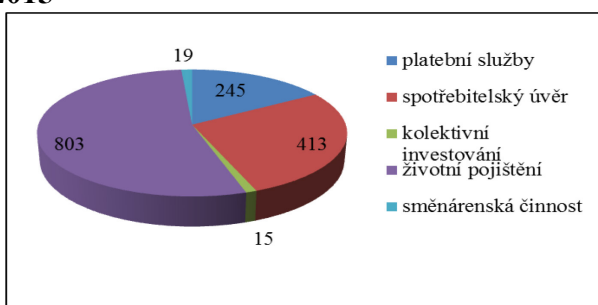


Finanční arbitr je povinen rozhodovat spory rychle a bez zbytečných průtahů. Současně je řízení před finančním arbitrem vedeno zásadou vyšetřovací. Finanční arbitr je tedy povinen shromáždit všechny relevantní podklady, aby mohl spor rozhodnout podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a bez průtahů a pouze na základě skutečností zjištěných v souladu s tímto zákonem a zvláštními předpisy. Vždy tedy záleží na složitosti projednávaného sporu a součinnosti stran sporu nebo třetích institucí nebo osob. Složitost případu je potřeba posuzovat podle předmětu sporu a shromážděných podkladů s přihlédnutím k tvrzení jednotlivých stran sporu a jejich průkaznosti.

V roce 2015 probíhala i řízení, která byla zahájena v předchozích obdobích, celkem probíhala 1 495 řízení. Probíhající řízením se rozumí řízení, které bylo přerušeno ze zákonných důvodů nebo na žádost navrhovatele nebo doporučení finančního arbitra. Ve zbytku probíhala řízení zahájená v předchozích obdobích, která nebyla do 31. 12. 2014 pravomocně skončena; to jsou ta řízení, ve kterých probíhalo shromažďování podkladů, projednávání sporů za účelem dosažení smírného řešení nebo námitkové řízení. Do řízení v roce 2015 jsou tedy zahrnuta i řízení, která byla přerušena z důvodu probíhajícího řízení o svéprávnosti navrhovatele (1), probíhajícího trestního řízení (26), insolvenčního řízení finanční instituce (101). Vedle toho doporučil finanční arbitr navrhovatelům vyčkat výsledků soudního přezkumu rozhodnutí finančního arbitra v obdobném sporu; jedná se spory o výpočet roční průměrné sazby nákladů spotřebitelského úvěru vedené proti společnosti ESSOX s.r.o. (134) a žaloby na nepřislušnost finančního arbitra rozhodovat spory o poplatek za zprostředkování smlouvy o spotřebitelském úvěru vedené proti společnosti MSC MONEY SERVICE CORPORATION, a.s. (13). Nakonec dal soud za pravdu finančnímu arbitrovi, že je příslušný rozhodnout spory vedené proti společnosti MSC MONEY SERVICE CORPORATION, a.s., která mezitím uspokojila nároky všech navrhovatelů, kteří podali návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem, a finanční arbitr všechna řízení zastavil. Řízení o nahrazení rozhodnutí finančního arbitra vydaných proti společnosti ESSOX s.r.o. dosud probíhají, resp. v jednom případě rozhodl v květnu 2016 soud prvního stupně, když rozhodnutí finančního arbitra zrušil a nahradil svým rozsudkem (finanční arbitr k těmto řízením připravuje samostatnou informaci pro veřejnost, kterou uveřejní na internetových stránkách).

### Rozdělení řešených sporů podle oblastí v roce 2015

Oblast	Počet
platební služby	245
spotřebitelský úvěr	413
kolektivní investování	15
životní pojištění	803
směnárenská činnost	19
<b>celkem</b>	<b>1495</b>



Finanční arbitr rozhoduje průběžně a bez zbytečného odkladu. Primárním cílem finančního arbitra v každém oprávněném sporu (spor v příslušnosti finančního arbitra) je dosažení smírného řešení

sporu. Finanční arbitr tak činí pouze tehdy, je-li na základě shromážděných podkladů a jejich právního posouzení postaveno na jisto, že navrhovatel ve vztahu k instituci uplatňuje oprávněný nárok. To samozřejmě ovlivňuje délku samotného řízení.

Jednodušší řízení, ve kterém byly obě strany sporu součinné, a předmět sporu byl od počátku řízení zřejmý a finanční arbitr již právní otázky se sporem související v minulosti řešil a je k dispozici i použitelná soudní judikatura, o kterou se může finanční arbitr opřít, trvá při zachování všech procesních práv a povinností zhruba 4 měsíce. Ve složitějších případech se pohybuje délka řízení okolo 6 měsíců. Ve zvlášť složitých případech, kterých je většina, a to co do právní stránky, náročnosti ve shromažďování podkladů a následného jednání o smírném řešení sporu, trvá řízení samozřejmě mnohem déle. Vedle toho, ve sporech s obdobným předmětem proti stejné instituci finanční arbitr nejdříve projedná předmět sporu v jednom řízení tak, aby mezi finančním arbitrem a institucí nebyly o smírném jednání pochybnosti a následně pak smírné řešení sporu projedná v ostatních řízeních, protože vždy se jednotlivá řízení mohou odlišovat a finanční plnění je potřeba velmi pečlivě ověřit a stanovit.

#### **Aktuální stav řízení vedených v roce 2015 k datu 30. 6. 2016**

	<b>Počet</b>
pravomocně skončeno do 31. 12. 2015	<b>539</b>
vydáno rozhodnutí do 30. 6. 2016	<b>263</b>
přerušeno z důvodu probíhajícího řízení u soudu nebo orgánu činného v trestním řízení	<b>103</b>
probíhá námitkové řízení	<b>17</b>
před vydáním nálezu k datu 30. 6. 2016 (probíhá shromažďování podkladů, projednávání smírného řešení sporů, čeká se na výsledky soudního přezkumu nebo skončení trestního řízení)	<b>573</b>

Pokud jde o výsledky rozhodovací činnosti, pak dosáhl finanční arbitr ve více než dvou třetinách sporů z celkového počtu vedených sporů v příslušnosti finančního arbitra smírného řešení sporu, to znamená, že instituce uspokojila zcela nebo zčásti nárok, který spotřebitel v řízení před finančním arbitrem uplatnil. Taková řízení pak finanční arbitr zastavil pro zpětvzetí návrhu na zahájení řízení nebo proto, že odpadl důvod sporu.

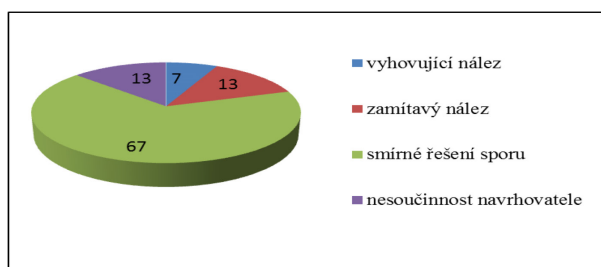
Tam, kde strany sporu nenalezly ani v řízení před finančním arbitrem ochotu vyřešit spor smírně, rozhodl finanční arbitr zčásti nebo zcela vyhovujícím nálezem ve prospěch navrhovatele. To se týká 7 % sporů. Ne všechny tyto spory jsou však předmětem soudního přezkumu. Instituce v některých, a to více než polovině, případů přijmou rozhodnutí finančního arbitra, zaplatí uloženou sankci, ale nepodají žalobu k soudu. Co k tomu instituce vede, není finančnímu arbitrovi známo ve všech případech.

Naopak, ve 13 % sporů musel finanční arbitr návrh zamítnout, protože nezjistil, že by se instituce dopustila tvrzeného porušení a vznikla jí povinnost plnit nárok, který navrhovatel v řízení vnesl.

Bohužel, ve 13 % případů neposkytl navrhovatel finančnímu arbitrovi takovou součinnost, aby mohlo být v řízení spravedlivě a podle práva rozhodnuto. A to ani přesto, že finanční arbitr opakovaně vyzývá a poučuje navrhovatele, jaké podklady má předložit na podporu svých tvrzení nebo jak má formulovat svůj nárok vznášený proti instituci. Finančnímu arbitrovi se jeví, že takové navrhovatele jsou liknaví nejen při čtení, ale pak i při řešení potíží, do kterých se dostanou a nabídnutou pomoc, která vyžaduje jejich součinnost a vynaložení nepříliš velkého úsilí, takto odmítnou.

## Výsledky řízení vedených v roce 2015

	Počet v %
vyhovující nález	7
zamítavý nález	13
smírné řešení sporu	67
nesoučinnost navrhovatele	13



Z dlouhodobého pohledu, tedy za dosavadní funkční období posledního finančního arbitra se čísla výrazně neliší, kdy smíru bylo dosaženo v 60 % procentech sporů, vyhovující rozhodnutí finanční arbitr vydal v 6 % sporů, návrh finanční arbitr zamítl ve 22 % a ve 12 % sporů musel finanční arbitr řízení zastavit pro nesoučinnost navrhovatele.

### *Řízení o uložení pokuty, uložení sankce*

Finanční arbitr je povinen podle § 17a odst. 1 zákona o finančním arbitrovi uložit instituci sankci ve výši 10 % z částky, kterou je instituce povinna zaplatit navrhovateli, nejméně však 15 000 Kč a tato částka je příjmem státního rozpočtu. Vedle toho je finanční arbitr oprávněn podle § 23 téhož zákona uložit instituci pokutu za porušení povinností předkládat podklady v řízení před finančním arbitrem, pokutu lze uložit až do 100 tis. Kč a též je příjmem státního rozpočtu.

Finanční arbitr v roce 2015 pravomocně uložil k zaplacení 376 tis. Kč na sankcích podle § 17a odst. 1 zákona o finančním arbitrovi a 100 tis. Kč na pokutách podle § 23 zákona o finančním arbitrovi.

Povinné subjekty zaplatily sankce uložené podle § 17a zákona o finančním arbitrovi v celkem 17 řízeních v celkové výši 368 tis. Kč. V ostatních případech po marném uplynutí dodatečně stanovené lhůty k zaplacení předložil finanční arbitr uložené a nezaplacené sankce nebo pokuty k vymáhání věcně a místně příslušnému celnímu úřadu.

### *Vyřizování dotazů*

Finanční arbitr zodpoví každý dotaz, tedy i ten, který se netýká činnosti finančního arbitra, a to alespoň v rozsahu poučení o nepříslušnosti finančního arbitra a tam, kde je to možné s odkazem na příslušný úřad. V odpovědích na dotazy z oblastí, ve které je finanční arbitr příslušný rozhodovat spory, každý tazatel obdrží podrobné poučení o náležitostech návrhu na zahájení řízení a přehled podkladů, které by měl k návrhu připojit.

Podle obsahu směřovaly dotazy na příslušnost finančního arbitra rozhodovat spory ze spotřebitelského úvěru, platebních služeb nebo životního pojištění. Velká část dotazů pak směřovala na oblasti stavebního spoření nebo hypotéčních úvěrů, kdy každému tazateli odpovídající vysvětlil, že finanční arbitr není příslušný takové spory rozhodovat a kam se v takovém případě může obrátit (Česká národní banka, právní pomoc, obecný soud), resp. s postupujícím legislativním procesem vždy finanční arbitr tazatele odkazoval na nabytí účinnosti novely zákona, která příslušnost finančního arbitra zavede a možnost vyčkat na podání návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem namísto podání žaloby k soudu.

Finanční arbitr přijal v roce 2015 více než 3 000 dotazů (včetně telefonických). Písemné odpovědi na dotazy vyřizoval finanční arbitr nejpozději ve lhůtě 30 dnů, nejčastěji však v řádu několika dnů.

## VI. NÁKLADY NA ZAJIŠTĚNÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA

Kancelář finančního arbitra je od svého zřízení k datu 1. 7. 2011 samostatnou účetní jednotkou, jejíž příjmy a výdaje jsou součástí rozpočtové kapitoly Ministerstva financí, je označovaná jako finanční místo 3120005. Ve státním rozpočtu jsou výdaje Kanceláře finančního arbitra vedeny ve výdajovém bloku VB–Výdaje na zabezpečení činnosti Kanceláře finančního arbitra, z hlediska odvětvového třídění rozpočtové skladby jsou zařazeny do § 5471.

Celkové výdaje Kanceláře finančního arbitra byly v rozpočtu na rok 2015 schváleny ve výši 34.250.173 Kč, z toho výdaje na platy zaměstnanců a ostatní platby činily 21.168.499 Kč, v rozlišení 20.589.870 Kč na platy a 578.629 Kč na ostatní platby. Povinné pojistné činilo 7.197.291 Kč a přiděl do fondu kulturních a sociálních potřeb 205.889 Kč. Výdaje na programové financování činily 1.814.000 Kč. Do rozpočtu byly současně uvolněny a zapojeny nároky z nespotřebovaných výdajů předchozích období v celkové výši 12.139.392 Kč.

V roce 2015 byla přijata celkem tři rozpočtová opatření, ve dvou případech došlo k přesunu prostředků v rozpočtu Kanceláře finančního arbitra k zajištění prostředků na platy v souvislosti se zvýšením počtu systemizovaných míst a v jednom případě k navýšení prostředků na platy na základě usnesení vlády České republiky o navýšení mzdových prostředků ve státní správě:

- rozpočtové opatření č. 1 - čj. MF – 2 365/2015 – 2301 - přesun částky 545.000 Kč v rámci rozpočtu Kanceláře finančního arbitra z ostatních osobních výdajů ve prospěch platů zaměstnanců a přidělu FKSP v souvislosti s 1 dočasně zapůjčeným funkčním místem na dobu určitou do 31. 12. 2015 z Ministerstva financí do Kanceláře finančního arbitra. Potřebu personálního posílení vyvolal zvýšený počet sporů v oblasti životního pojištění;
- rozpočtové opatření č. 32 - čj. MF – 37 537/2015 – 2301 - přesun částky 853.000 Kč v rámci rozpočtu Kanceláře finančního arbitra; konkrétně se jednalo o přesun prostředků z ostatních věcných výdajů mimo programy reprodukce majetku ve prospěch rozpočtu na platy zaměstnanců v pracovním poměru a související výdaje spojené se zřízením 3 nových funkčních míst, o která bylo nutné navýšit počet zaměstnanců kapitoly 312 – MF v důsledku nárůstu agendy finančního arbitra v oblasti přijatých návrhů na zahájení řízení ve sporech ze životního pojištění, platebního styku a spotřebitelského úvěru oproti roku 2014;
- rozpočtové opatření č. 45 - čj. MF – 45 282/2015 – 2301 - uvolnění částky 138.980 Kč pro Kancelář finančního arbitra z celkové částky 57 737 tis. Kč z kapitoly 398 - VPS (z položky Odvody vlastních zdrojů evropských společenství do rozpočtu EU podle hrubého národního produktu) do kapitoly 312 – MF, ve prospěch rozpočtu určeného na osobní výdaje všech organizačních složek státu kapitoly v souvislosti se zvýšením platů o 3 % v listopadu a prosinci 2015 podle bodu II. 9. usnesení vlády č. 748/2015 k návrhu zákona o státním rozpočtu České republiky na rok 2016.

Konečný rozpočet Kanceláře finančního arbitra na rok 2015 tedy činil celkem 46.529.085,86 Kč; výdaje na platy zaměstnanců a ostatní platby činily 25.038.262 Kč, výdaje na programové financování činily celkem 5.095.094,47 Kč.

Průměrný přepočtený počet zaměstnanců v roce 2015 činil 37 zaměstnanců, průměrný přepočtený počet ve fyzických osobách činil 36 zaměstnanců.

Kancelář finančního arbitra nevyčerpala ze svého disponibilního objemu prostředků v roce 2015 celkem 10.751.103,98 Kč. Na platy a ostatní platby nebylo vyčerpáno 980.674 Kč. Důvodem nedočerpání prostředků na platy bylo postupné obsazování nových a uvolněných systemizovaných míst dané jednak neodpovídající úrovní uchazečů a jednak možností vyhlásit výběrové řízení až po schválení změny limitů regulace zaměstnanosti. V rámci výdajů financovaných z programů reprodukce majetku 012V41 a 112V41 – Rozvoj a obnova materiálně technické základny KFA



nebylo použito 3.419.912,15 Kč zejména z důvodu nedokončené realizace veřejné zakázky na pořízení informačního systému spisové služby a správního řízení. Vznik úspory souvisí i se skutečností, že Kancelář finančního arbitra zůstala nadále umístěna v budově Ministerstva financí v Legerově ulici a vzhledem k tomu, že využívala bezplatně jeho ICT infrastrukturu a nebyla tak nucena pořizovat si vlastní ICT infrastrukturu. U neprofilujících výdajů vykázala Kancelář finančního arbitra nižší čerpání konečného rozpočtu o 6.350.517,83 Kč, a to zejména v oblasti výdajů za nákup služeb a za cestovné a účastnické poplatky na konferencích. Pokud jde o výdaje na cestovné a zahraniční cesty, pak byly zajištěny pouze nezbytné cesty zásadní povahy. V roce 2015 se zástupce finančního arbitra, který je trvale pověřen agendou zahraniční i tuzemské spolupráce, zúčastnil celkem 5 zahraničních a 3 tuzemských pracovních cest. Celkové výdaje na zahraniční pracovní cesty Kanceláře finančního arbitra činily 148.918 Kč, tyto výdaje zahrnovaly náklady na cestovné, účastnické poplatky, stravné a ubytování, z toho celkem 53.095,69 Kč bylo zpátky refundováno. Kancelář finančního arbitra v roce 2015 nevyužívala žádné konzultační, poradenské ani právní služby poskytované externími subjekty a ve výrazně nižším objemu byly vynaloženy prostředky na vzdělávání zaměstnanců Kanceláře finančního arbitra.

Příjmy nejsou do rozpočtu Kanceláře finančního arbitra uvažovány vůbec, nakonec skutečné celkové příjmy Kanceláře finančního arbitra v roce 2015 dosáhly částky 525.764,20 Kč a zahrnovaly uložené sankce a pokuty v celkové výši 367.541,58 Kč a ostatní nedaňové příjmy (i) refundace zahraničních služebních cest ve výši 53.095,69 Kč; (ii) příjem přeplatku za služby spojené s užíváním nebytových prostor ve výši 84.651,93 Kč; (iii) příjem pojistného plnění za škodu způsobenou na služebním vozidle Kanceláře finančního arbitra ve výši 475 Kč. Převody z vlastních fondů činily 20.000 Kč a představovaly vrácené mzdové prostředky z depozitního účtu, konkrétně nevyplacené náhrady za nemoc za prosinec 2014. Řízení před finančním arbitrem není zpoplatněno, a protože primárním cílem finančního arbitra je rozhodování sporů s cílem dosáhnout jeho smírného vyřešení a v takovém případě se sankce neukládá, nelze skutečné příjmy z důvodu jejich nepředvídatelnosti kvalifikovaně odhadovat a rozpočtovat.

## VII. INFORMAČNÍ POVINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA, VZTAHY S VEŘEJNOSTÍ

### *Informační povinnosti finančního arbitra*

Podle zákona o finančním arbitrovi<sup>1)</sup> je finanční arbitr povinen o své činnosti vypracovat výroční zprávu, informovat o zjištěných nedostatcích orgány dohledu nad institucemi, informovat navrhovatele o možnosti poskytování pomoci v souvislosti se zahájením řízení před finančním arbitrem a informovat veřejnost o svém postupu při rozhodování podle zákona o finančním arbitrovi a o projednávaných sporech. Výroční zprávu o své činnosti, včetně popisu vybraných projednávaných sporů je finanční arbitr povinen vhodným způsobem jednou ročně, nejpozději do 30. června následujícího kalendářního roku uveřejnit.

Zprávu o své činnosti předkládá finanční arbitr každý rok i vládě a Poslanecké sněmovně.

Výroční zprávu za rok 2015 finanční arbitr uveřejní v podobě elektronické na internetových stránkách. Výroční zprávu předloží finanční arbitr i příslušným orgánům dohledu nebo dozoru. Všechny výroční zprávy o činnosti finančního arbitra jsou uveřejněny a jsou také přístupné na webových stránkách Kanceláře finančního arbitra, adresa <http://www.finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/vyrocní-zpravy.html>. Zprávy určené pro vládu a Poslaneckou sněmovnu jsou obsahem i rozsahem téměř shodné jako výroční zprávy pro veřejnost a jsou předkládány v zákonných lhůtách a požadovaným způsobem.

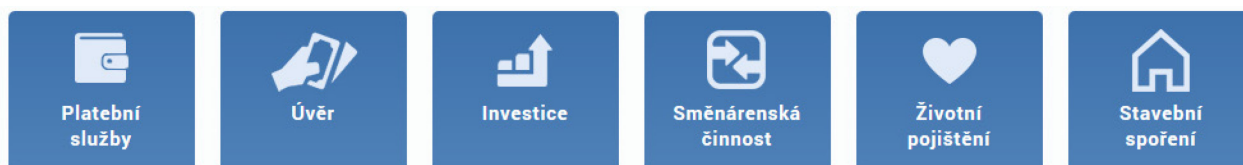
Veřejnost finanční arbitr v roce 2015 o své činnosti dále informoval i prostřednictvím výroční zprávy o poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb., tiskových zpráv, informací uveřejňovaných na svých internetových stránkách, informací poskytovaných médiím.

### *Internetové stránky*

Finanční arbitr využíval aktivně své webové stránky, uveřejňoval tiskové a výroční zprávy, aktuality, doporučení spotřebitelům či publikace.

V průběhu roku 2015 byly provedeny další úpravy webových stránek s cílem umožnit jednoduchou orientaci v informacích o finančním arbitrovi, maximálně zjednodušit podání dotazu nebo návrhu na zahájení řízení.

Další změny se promítly v souvislosti s rozšířením působnosti finančního arbitra od 1. 2. 2016, na hlavní straně je možné jednoduše získat informace o jednotlivých oblastech a typech sporu, které je finanční arbitr příslušný řešit, včetně odkazů na právní úpravu a Sbíрку rozhodnutí.



Kancelář finančního arbitra nově uveřejnila nebo aktualizovala např. Interní protikorupční program, Etický kodex zaměstnanců Kanceláře finančního arbitra nebo Informace o provozu podatelny a přijímání dokumentů.

K zasílání tiskových zpráv, aktualit nebo informace o uveřejnění anonymizovaného rozhodnutí ve Sbírce rozhodnutí slouží nově zřízená služba „Přihlásit k odběru novinek“. Zájemce se může přihlásit k odběru novinek tím, že zadá pouze svoji e-mailovou adresu, kam mu budou informace zaslány.

<sup>1)</sup> § 21 zákona o finančním arbitrovi upravuje informační povinnosti finančního arbitra.

## ***Sbírka rozhodnutí***

Na základě četných dotazů i žádostí podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, začal finanční arbitr uveřejňovat úplná znění vybraných rozhodnutí ve Sbírce rozhodnutí, která je umístěna na webových stránkách (<http://www.finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/sbirka-rozhodnuti.html>).

Zásadně se uveřejňují rozhodnutí, ve kterých finanční arbitr vydal rozhodnutí ve věci, tedy nález nebo i rozhodnutí o námitkách. Uveřejňují se i rozhodnutí o uložení pokuty za nesoučinnost instituce v řízení před finančním arbitrem. Ve Sbírce rozhodnutí se neuveřejňují usnesení o zastavení řízení pro zpětvzetí návrhu na zahájení řízení. Usnesení o zastavení řízení pro nepřijatelnost návrhu se uveřejňují jen tehdy, mají-li informační hodnotu pro další potenciální navrhovatele.

Uveřejňovaná rozhodnutí jsou ve Sbírce rozhodnutí označena typem rozhodnutí (nález, rozhodnutí o námitkách, usnesení, rozhodnutí), registračním číslem nebo spisovou značkou, evidenčním číslem, datem vydání rozhodnutí a obchodní firmou nebo jménem instituce, proti které návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem směřoval. V souladu s § 8a zákona o svobodném přístupu k informacím a v souladu s ustanovením § 21 odst. 6 zákona o finančním arbitrovi publikované části rozhodnutí neobsahují osobní ani jiné identifikační údaje navrhovatelů. Rozhodnutí lze vyhledávat podle jednotlivých oblastí nebo klíčových slov formou fulltextového vyhledávání.

## ***Publikace, články, rozhovory***

Finanční arbitr nebo jeho zástupce poskytli několik rozhovorů médiím, ve kterých z velké většiny popsali činnost a pravomoci finančního arbitra, k tomu poskytli čtenářům rady v oblasti spotřebitelských úvěrů, platebního styku, životního pojištění a kolektivního investování.

Příkladem je zahájení spolupráci s Českým rozhlasem jako veřejnoprávním médiem, kdy zástupce finančního arbitra poskytl v prosinci 2015 dva rozhovory na téma činnost finančního arbitra a správný postup spotřebitele při podání návrhu na zahájení řízení a dále na téma spory ze spotřebitelských úvěrů, zejména spory z poplatku za zprostředkování spotřebitelského úvěru.

Vedle médií veřejnoprávních navázal finanční arbitr bližší spolupráci i s médii komerčními. Příkladem takové spolupráce je publikace několika článků týkajících se působnosti finančního arbitra i konkrétních problémů, jimž spotřebitelé čelí např. v oblasti zprostředkování úvěrů, v celostátně nejčtenějším deníku Blesk i vystoupení zástupce finančního arbitra na chatu tohoto deníku.

Informace uveřejňuje finanční arbitr i prostřednictvím sociální sítě Facebook (<https://www.facebook.com/FinArbitr>) a také sociální sítě Twitter: (@Finarbitr; <https://twitter.com/Finarbitr>).

I další zaměstnanci Kanceláře finančního arbitra v uplynulém roce také hojně publikovali v odborných časopisech jako Ekonom, Právní rádce apod. Za zvláštní zmínku stojí především osmidílný seriál o finančním arbitrovi v měsíčníku Právní rádce, v němž se mohla široká veřejnost seznámit s postavením finančního arbitra v České republice, s jeho evropskými kořeny, průběhem řízení před ním, soudním přezkumem jeho rozhodnutí či třeba srovnáním institutu finančního arbitra a Českého telekomunikačního úřadu.

### ***Kalkulátor pro výpočet roční procentní sazby nákladů***

Kancelář finančního arbitra zveřejnila na svých internetových stránkách aplikaci, která umožňuje uživatelům komfortněji vypočítat roční procentní sazbu nákladů na spotřebitelský úvěr ve smyslu § 10 zákona č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru. Kalkulátor vychází z předpokladu, že úvěr je čerpán jednorázově a v plné výši, rovněž jako že je splácen anuitně – tj. v pravidelném intervalu (např. měsíčním) s neměnnou výší splátky. Jsou-li součástí úvěrové smlouvy průběžně placené poplatky, vychází se z toho, že jsou placeny společně se splátkami úvěru.

## VIII. MEZINÁRODNÍ SPOLUPRÁCE, FINANČNÍ VZDĚLÁVÁNÍ

### ***Spolupráce finančního arbitra s obdobnými orgány mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v jiných státech***

Zákon o finančním arbitrovi<sup>2)</sup> ukládá finančnímu arbitrovi na základě vzájemnosti povinnost spolupracovat s obdobnými orgány mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v jiných státech, zejména ve státech tvořících Evropský hospodářský prostor, a s orgány Evropské unie.

#### *FIN-NET*

Finanční arbitr je dlouhodobě členem evropské sítě institucí zaměřených na mimosoudní řešení sporů na finančním trhu FIN-NET. Tato síť, založená v roce 2001, sdružuje tzv. finanční ombudsmany z většiny členských států Evropské unie, resp. států tvořících Evropský hospodářský prostor. Jejím posláním je zejména sdílet poznatky z každodenní rozhodovací praxe a pomáhat při řešení přeshraničních sporů. Zástupce finančního arbitra působí od března 2013 jako člen řídicího výboru (Steering Committee) sítě FIN-NET, který řídí další směřování této sítě a připravuje agendu pro plenární jednání. V prosinci 2015 Evropská komise opětovně jmenovala zástupce finančního arbitra do této funkce na dvouleté období na roky 2016-2017.

#### *INFO Network*

Finanční arbitr je také členem mezinárodní sítě institucí zaměřených na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu zvané INFO Network (celým jménem International Network of Financial Services Ombudsman Schemes). V této síti, založené v roce 2007, jsou zastoupeny instituce finančních ombudsmanů prakticky ze všech kontinentů.

V roce 2015 se zástupce finančního arbitra, který je trvale pověřen agendou zahraniční spolupráce, zúčastnil celkem 5 zahraničních pracovních cest, a to za účelem účasti na:

1. Jednání řídicího výboru FIN-NET Steering Committee (květen 2015 Paříž; říjen 2015 Brusel);
2. Výročním plenárním zasedáním evropské sítě finančních ombudsmanů FIN-NET; (červen 2015 Brusel; prosinec 2015 Brusel);
3. Výroční konferenci INFO (International Network of Financial Services Ombudsman Schemes) 2015 (září 2015 Helsinky).

Všechny uskutečněné pracovní cesty byly pro činnost Kanceláře finančního arbitra přínosné, a to s ohledem na získané informace o činnosti zahraničních finančních ombudsmanů i připravovaných a realizovaných změnách evropské legislativy (zejména v souvislosti se zřízením tzv. on-line platformy Evropské komise pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů).

#### ***Finanční vzdělávání***

Finanční arbitr i zástupce finančního arbitra mají zájem o soustavné zapojování do činností finančního vzdělávání občanů. Proaktivní činnosti zástupce finančního arbitra vedou ke zvyšování finanční gramotnosti občanů.

Finanční arbitr je partnerem projektů finančního vzdělávání Finanční kompas a Abeceda rodinných financí.

Zástupce finančního arbitra je členem Pracovní skupiny pro finanční vzdělávání působící při Ministerstvu financí. Podílel se na činnosti podskupiny této pracovní skupiny, jež měla na starost

---

<sup>2)</sup> § 20 zákona o finančním arbitrovi

přípravu měření finanční gramotnosti dospělé populace, které v roce 2015 realizovalo Ministerstvo financí.

Zástupce finančního arbitra opakovaně přednášel na akademické půdě. V dubnu 2015 na Policejní akademii České republiky v Praze a na Ekonomicko-správní fakultě Masarykovy Univerzity v Brně, v květnu 2015 v rámci několika vyučovacích předmětů na Právnické fakultě Masarykovy univerzity v Brně.

Zástupce finančního arbitra se také opětovně zúčastnil jako člen poroty finále 6. ročníku Soutěže Finanční gramotnost, určené pro žáky a studenty základních a středních škol.

Jako v předchozím roce, i v roce 2015 se zástupce finančního arbitra také účastnil konference European Financial Systems 2015 organizované Ekonomicko-správní fakultou Masarykovy Univerzity v Brně.

Velkou pozornost nejen při své osvětové činnosti věnuje Kancelář finančního arbitra aktivitám směřujícím k prevenci předlužení popřípadě jeho řešení. Zástupce finančního arbitra je členem organizačního výboru Aliance proti dluhům, která sdružuje širokou škálu odborníků specializovaných na problematiku zadluženosti domácností. Finanční arbitr, resp. zástupce finančního arbitra je současně i aktivním členem Platformy pro odpovědné finance, která slouží jako fórum pro diskusi nad palčivými společenskými tématy, jako jsou neetické praktiky na trhu spotřebitelských úvěrů, problematika lichvy, otázky férového vymáhání či finanční gramotnost veřejnosti. Zástupce finančního arbitra usiluje o vzájemnou spolupráci a podporu obou těchto platforem, resp. jejich členů, při řešení konkrétních problémů spojených s předlužením.

## IX. VÝHLEDY DO BUDOUCNOSTI

Hlavní náplní činnosti finančního arbitra v budoucnosti bude jako v předešlých letech rozhodování individuálních sporů.

Trvalým úkolem, který finanční arbitr řeší a řešit i nadále bude, je snaha dosahovat maximálního a efektivního řešení každého sporu a formou uveřejnění pravomocných a nenapadených rozhodnutí u soudu, případně soudem potvrzených napomoci kultivaci vztahů spotřebitelů a finančních institucí na tuzemském finančním trhu.

Finanční arbitr bude zásadně usilovat o maximální zkrácení doby trvání řízení.

Kroky, které by měly vést ke zvyšování povědomí o finančním arbitrovi v okruhu veřejnosti, budou: aktivní komunikace s veřejností a médií, výstupy v médiích, prezentace, uveřejňování tiskových a výročních zpráv, informování na webových stránkách (aktuality, doporučení, publikace, rozhodnutí) a na sociálních sítích.

V průběhu roku 2015 dokončovala Evropská komise práce na celoevropské platformě pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů on-line budované na základě nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line. V souladu s tímto nařízením měla být platforma veřejně přístupná nejpozději od 9. ledna 2016, po dokončení zkušební fáze mají spotřebitelé od 15. února 2016 možnost podávat návrhy na zahájení řízení jejím prostřednictvím. Pokud předmět jejich sporu bude spadat do působnosti finančního arbitra, bude finanční arbitr povinen vést takové řízení, jako by bylo zahájeno jakýmkoliv jiným způsobem, a následně též do systému zaznamenat výsledek řízení.

V oblasti mezinárodní spolupráce se finanční arbitr pokusí efektivněji využívat získané kontakty na obdobné instituce působící v zahraničí, a to například formou operativních neformálních konzultací se zahraničními partnery zejména v těch oblastech, které jsou z hlediska působnosti finančního arbitra relativně nové. V rámci sítě FIN-NET se bude zástupce finančního arbitra podílet na nastavení nových procesních pravidel fungování této sítě, které mají vést k usnadnění řešení přeshraničních sporů a lepší spolupráci mezi jednotlivými subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů v souladu se směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. 5. 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES.

## Příloha č. 1 – Přehled rozhodnutí uveřejněných ve Sbírce rozhodnutí<sup>3</sup>

Finanční arbitr dosud ve Sbírce rozhodnutí přístupné na internetových stránkách uveřejnil rozhodnutí uvedená v tabulce. Finanční arbitr uveřejňuje jak rozhodnutí, ve kterých vyhověl návrhu spotřebitele, tak i rozhodnutí, ve kterých naopak návrh spotřebitele zamítl. Každé uveřejněné rozhodnutí obsahuje tvrzení a námitky obou stran sporu a velmi podrobně zpracované právní posouzení sporu a vypořádání všech námitek navrhovatele i finanční instituce a samozřejmě i citace a odkazy na soudní judikaturu, o kterou se finanční arbitr při svém rozhodování opíral.

Spisová značka	Instituce	Klíčové slovo/ předmět řízení	Výsledek řízení
179/PS/2012	Air Bank, a.s.	nesprávně provedená platební transakce	zamítnutí návrhu
158/2011	BRE Bank S.A.	výběr z bankomatu odcizenou platební kartou	zamítnutí návrhu
17/PS/2012	Citibank Europe plc	neautorizovaná platební transakce - MO/TO transakce	zamítnutí návrhu
69/PS/2012	Citibank Europe plc	výběr z bankomatu odcizenou platební kartou	zamítnutí návrhu
FA/PS/310/2014	Citibank Europe plc	výběr z bankomatu a platby u obchodníka odcizenou platební kartou	zamítnutí návrhu
FA/PS/387/2014	Citibank Europe plc	nesprávně provedená platební transakce	zamítnutí návrhu
FA/PS/583/2015	Citibank Europe plc	výběr z bankomatu odcizenou platební kartou	zamítnutí návrhu
89/PS/2012	Česká spořitelna, a.s.	výběr z bankomatu odcizenou platební kartou	zamítnutí návrhu
1/PS/2013	Česká spořitelna, a.s.	vyplacení dvojnásobku životního minima	částečné vyhovění návrhu
23/PS/2013	Česká spořitelna, a.s.	vyplacení dvojnásobku životního minima	částečné vyhovění návrhu
145/PS/2013	Česká spořitelna, a.s.	spor o zaplacení poplatku	zamítnutí návrhu
453/PS/2013	Česká spořitelna, a. s.	výpověď smlouvy o úvěru, bezdůvodné obohacení, výmaz z registru dlužníků	zamítnutí návrhu
FA/PS/556/2014	Česká spořitelna, a.s.	výmaz záznamu v registru dlužníků, zrušení účtu	zamítnutí návrhu
122/PS/2012	Československá obchodní banka, a. s.	výběr z bankomatu, nevydání hotovosti, nesprávně provedená platební transakce	zamítnutí návrhu
11/PS/2013	Československá obchodní banka, a. s.	příslušnost finančního arbitra, stavební spoření	zastavení řízení pro nepřípustnost
263/PS/2013	Československá obchodní banka, a. s.	výpověď smlouvy o běžném účtu a o kreditní kartě	zamítnutí návrhu
452/PS/2013	Československá obchodní banka, a. s.	poplatek za platební transakci, zúčtovací období	zamítnutí návrhu
603/PS/2013	Československá obchodní banka, a. s.	výběr z bankomatu, nevydání hotovosti, nesprávně provedená platební transakce	zamítnutí návrhu
FA/PS/86/2014	Československá obchodní banka, a. s.	výběr z bankomatu, kurzová ztráta	zamítnutí návrhu

<sup>3</sup> Sbírka rozhodnutí je umístěna na webových stránkách Kanceláře finančního arbitra: <http://www.finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/sbirka-rozhodnuti.html>



FA/PS/113/2014	Československá obchodní banka, a.s.	neautorizovaná platební transakce, pravost podpisu	zamítnutí návrhu
FA/PS/293/2015	Československá obchodní banka, a.s.	vrácení platby zaslané nezamýšlenému příjemci	zamítnutí návrhu
FA/PS/593/2015	Československá obchodní banka, a.s.	odvolání platebního příkazu	zamítnutí návrhu
FA/PS/744/2015	Československá obchodní banka, a. s.	účastníci řízení před finančním arbitrem, procesní způsobilost	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/PS/87/2014	Expobank CZ a.s.	neoznámení podezřelého obchodu, náhrada škody	zamítnutí návrhu
FA/PS/87/2014	Expobank CZ a.s.	neoznámení podezřelého obchodu, náhrada škody	zamítnutí návrhu
FA/PS/593/2014	Expobank CZ a.s.	neoznámení podezřelého obchodu, náhrada škody	zamítnutí návrhu
FA/PS/594/2014	Expobank CZ a.s.	neoznámení podezřelého obchodu, náhrada škody	zamítnutí návrhu
202/PS/2013	Fio banka, a.s.	poplatek za platební transakci v cizí měně	zamítnutí návrhu
577/PS/2013	Fio banka, a.s.	poplatek za vrácení nedoručitelné platby	zamítnutí návrhu
677/PS/2013	Fio banka, a.s.	výběr z bankomatu, nevydání hotovosti, nesprávně provedená platební transakce	zamítnutí návrhu
FA/PS/181/2014	Fio banka, a.s.	náhrada škody z blokování účtu na základě neoprávněné exekuce	zamítnutí návrhu
FA/PS/401/2014	Fio Banka, a.s.	zneužití platební karty	zamítnutí návrhu
FA/PS/421/2014	Fio Banka, a.s.	výběr z bankomatu, nevydání hotovosti, nesprávně provedená platební transakce	zamítnutí návrhu
FA/PS/542/2014	Fio banka, a. s.	neautorizovaná platební transakce – zneužití internetového bankovníctví	zamítnutí návrhu
FA/PS/653/2014	Fio banka, a. s.	výběr peněz z bankomatu, nevydání hotovosti	zamítnutí návrhu
FA/PS/127/2015	Fio Banka, a.s.	neautorizovaná platební transakce – zneužití internetového bankovníctví	zamítnutí návrhu
FA/PS/140/2015	Fio Banka, a.s.	neprovedení platební transakce, odpovědnost za škodu, úroky z prodlení	zamítnutí návrhu
226/PS/2013	GE Money Bank, a.s.	zneužití platební karty	zamítnutí návrhu
FA/PS/470/2014	GE Money Bank, a.s.	neautorizovaná platební transakce, blokáce internetového bankovníctví	zamítnutí návrhu
FA/PS/34/2015	GE Money Bank, a. s.	výmaz záznamu v registru dlužníků, zrušení účtu	zamítnutí návrhu
FA/PS/752/2015	GE Money Bank, a.s.	ztráta z převodu měn u přeshraniční platební transakce	zamítnutí návrhu
266/PS/2013	Komerční banka, a.s.	vyplacení dvojnásobku životního minima	částečné vyhovění návrhu
FA/PS/57/2014	Komerční banka, a.s.	výběr z bankomatu, nevydání hotovosti, nesprávně provedená platební transakce	zamítnutí návrhu
FA/PS/184/2014	Komerční banka, a.s.	ztráta z převodu měn u platební transakce	zamítnutí návrhu

FA/PS/552/2014	Komerční banka, a.s.	vyrovnání pohledávky banky při zrušení účtu	zamítnutí návrhu
626/PS/2013	mBank S.A.	výběr z bankomatu, nevydání hotovosti, nesprávně provedená platební transakce	zamítnutí návrhu
FA/PS/333/2015	mBank, S.A.	neautorizovaná platební transakce	zamítnutí návrhu
418/PS/2013	Metropolitní spořitelní družstvo	neprovedení platební transakce, odpovědnost za škodu, úroky z prodlení	zastavení řízení pro zpětvzetí
499/PS/2013	Metropolitní spořitelní družstvo	neprovedení platební transakce, odpovědnost za škodu, úroky z prodlení	úplné vyhovění návrhu
24/PS/2013	Raiffeisen stavební spořitelna a.s.	příslušnost finančního arbitra, stavební spoření	zastavení řízení pro nepřípustnost
310/PS/2013	Raiffeisenbank, a.s.	vrácení platby zaslané nezamýšlenému příjemci	zamítnutí návrhu
396/PS/2013	Raiffeisenbank, a.s.	poplatek za vedení účtu v exekuci, zrušení účtu	zamítnutí návrhu
FA/PS/434/2014	Raiffeisenbank a.s.	blokace účtu, zrušení blokace účtu	zamítnutí návrhu
FA/PS/204/2015	Raiffeisenbank a.s.	neoznámení podezřelého obchodu, náhrada škody	zamítnutí návrhu
55/PS/2012	Sberbank CZ, a.s.	neautorizovaná platební transakce - podpis, prekluze	zamítnutí návrhu
235/PS/2013	UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.	neautorizovaná platební transakce - podpis, prekluze	úplné vyhovění návrhu
456/PS/2013	UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.	výběr z bankomatu, nevydání hotovosti, nesprávně provedená platební transakce	zamítnutí návrhu
FA/PS/100/2015	UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.	neprovedení platební transakce, odpovědnost za škodu, úroky z prodlení	zamítnutí návrhu
FA/PS/302/2015	UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a. s.	neplatnost smlouvy uzavřené s nezletilým	zamítnutí návrhu
FA/PS/503/2015	UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a. s.	vrácení platby zaslané nezamýšlenému příjemci, rozsah součinnosti poskytovatele platební služby	zamítnutí návrhu
FA/PS/516/2015	UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a. s.	nesprávně provedená platební transakce	zamítnutí návrhu
649/PS/2013	ZUNO BANK AG	ztráta z převodu měn u vnitrostátní platební transakce	zamítnutí návrhu
FA/PS/192/2015	ZUNO BANK AG	nesprávně provedená platební transakce	zamítnutí návrhu
FA/SM/427/2014	Cashchange s.r.o.	zrušení směnářského obchodu, vrácení peněžních prostředků	částečné vyhovění návrhu
FA/SM/284/2015	Chequepoint, a.s.	zrušení směnářského obchodu, vrácení peněžních prostředků	zamítnutí návrhu
FA/SM/329/2014	Maccorp Czech s.r.o.	úplata za provedení směnářského obchodu	zamítnutí návrhu
FA/SM/59/2014	MoneyUnion s.r.o.	zrušení směnářského obchodu, vrácení peněžních prostředků	zamítnutí návrhu

FA/SU/208/2014	Aktivafin s. r. o.	posouzení úvěruschopnosti, platnost sjednání smlouvy	zamítnutí návrhu
FA/SU/492/2014	Biocare Medical Supplies s.r.o.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy	úplné vyhovění návrhu
FA/SU/84/2015	BNP Paribas Personal Finance SA, odštěpný závod	zvyšování úvěrového rámce, neautorizovaná platební transakce	částečné vyhovění návrhu
FA/SU/192/2014	brigata s.r.o.	posouzení úvěruschopnosti, platnost sjednání smlouvy	úplné vyhovění návrhu
254/SU/2013	CASPER Consumer Finance, a.s.	poplatek za uzavření smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SU/346/2014	CASPER Consumer Finance a.s.	poplatek za uzavření smlouvy	zamítnutí návrhu
FA/SU/375/2014	CASPER Consumer Finance a.s.	zánik dluhu, splacení úvěru, potvrzení o bezdlužnosti	zamítnutí návrhu
FA/SU/755/2015	Citibank Europe plc	příslušnost finančního arbitra - překážka věci rozhodnuté	zastavení řízení pro nepřípustnost
562/SU/2013	CETELEM a.s.	zvyšování úvěrového rámce, neautorizované platební transakce	úplné vyhovění návrhu
592/SU/2013	CFC Capital Group s.r.o.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy	úplné vyhovění návrhu
FA/SU/98/2015	CK FINANCE s.r.o.	platnost sjednání smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SU/268/2014	CM Company s. r. o.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy	úplné vyhovění návrhu
76/SU/2012	CPE Credits of Private Equity a.s.	platnost sjednání smlouvy o úvěru	částečné vyhovění návrhu
FA/SU/24/2014	CS Financial CSF s.r.o.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy	úplné vyhovění návrhu
96/SU/2012	Česká spořitelna, a.s.	příslušnost finančního arbitra (hypotéční úvěr)	zastavení řízení pro nepřípustnost
107/SU/2012	Česká spořitelna, a.s.	poplatek za správu úvěru/vedení úvěrového účtu	zamítnutí návrhu
54/SU/2013	Česká spořitelna, a.s.	poplatek za správu úvěru/vedení úvěrového účtu	zamítnutí návrhu
642/SU/2013	Česká spořitelna, a.s.	účastníci řízení před finančním arbitrem, procesní způsobilost	zastavení řízení pro nesoučinnost
FA/SU/96/2014	Česká spořitelna, a.s.	platnost sjednání smlouvy o úvěru, náležitosti vůle, omyl	zamítnutí návrhu
FA/SU/138/2014	Česká spořitelna, a. s.	výpočet RPSN podle zákona č. 321/2001 Sb., poplatek za vedení účtu	zamítnutí návrhu
FA/SU/638/2014	Česká spořitelna, a.s.	informační povinnost, sankce, RPSN	zamítnutí návrhu
542/SU/2013	ČESKÁ ÚVĚROVÁ POKLADNA a.s.	zánik smlouvy o úvěru	částečné vyhovění návrhu
58/SU/2013	Československá obchodní banka, a. s.	poplatek za správu úvěru/vedení úvěrového účtu	zamítnutí návrhu
FA/SU/398/2014	d&b Investment Group s.r.o.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, neplatnost smlouvy,	částečné vyhovění návrhu

		náhrada škody	
FA/SU/238/2014	d&b Investment Group s.r.o.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy	úplné vyhovění návrhu
FA/SU/269/2014	Enyo Insurance s. r. o.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy	úplné vyhovění návrhu
39/SU/2013	Equa bank, a.s.	příslušnost finančního arbitra (hypotéční úvěr)	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/SU/112/2014	ESSOX s.r.o.	výpočet RPSN	úplné vyhovění návrhu
FA/SU/161/2014	ESSOX s.r.o.	příslušnost finančního arbitra, dlužník - podnikatel	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/SU/334/2014	ESSOX s. r. o.	poplatek za uzavření smlouvy	zamítnutí návrhu
FA/SU/535/2014	ESSOX s.r.o.	předčasné splacení, náhrada škody	částečné vyhovění návrhu
FA/SU/34/2014	Europe Financial Group s.r.o.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy	úplné vyhovění návrhu
525/SU/2013	Expres Elita s. r. o.	platnost sjednání smlouvy o úvěru	úplné vyhovění návrhu
FA/SU/430/2014	Fio banka, a. s.	výpověď spotřebitelského úvěru věřitelem	zamítnutí návrhu
FA/SU/525/2014	FORAKOM INVEST s. r. o.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, neplatnost smlouvy, budoucí podnikání	úplné vyhovění návrhu
FA/SU/640/2015	FORAKOM INVEST s.r.o.	příslušnost finančního arbitra - překážka věci rozhodnuté	zastavení řízení pro nepřipustnost
19/SU/2013	GE Money Bank, a.s.	poplatek za správu úvěru/vedení úvěrového účtu	částečné vyhovění návrhu
50/SU/2012	Home Credit a.s.	výběr z bankomatu, nevydání hotovosti, nesprávně provedená platební transakce	zamítnutí návrhu
181/SU/2012	Komerční banka, a.s.	poplatek za správu úvěru/vedení úvěrového účtu	zamítnutí návrhu
282/SU/2013	Maghera Royal s. r. o.	použití telefonního čísla s vyšší než běžnou cenou	částečné vyhovění návrhu
487/SU/2013	Maghera Royal s. r. o.	použití telefonního čísla s vyšší než běžnou cenou	částečné vyhovění návrhu
530/SU/2013	Mari Trade a. s.	odstoupení od smlouvy o úvěru, informační povinnost	částečné vyhovění návrhu
264/SU/2013	mBank S. A., jednající na území ČR prostřednictvím organizační složky	informační povinnost, sankce, RPSN	částečné vyhovění návrhu
501/SU/2013	Mgr. Ing. Tomáš Gardiančík	posouzení úvěruschopnosti, platnost smlouvy	úplné vyhovění návrhu
137/SU/2012	MSC MONEY SERVICE CORPORATION, a.s.	poskytování a zprostředkování spotřebitelského úvěru, "konzultační činnost"	úplné vyhovění návrhu
139/SU/2012	MSC MONEY SERVICE CORPORATION, a.s.	poskytování a zprostředkování spotřebitelského úvěru, "konzultační činnost"	úplné vyhovění návrhu

164/SU/2012	MSC MONEY SERVICE CORPORATION, a.s.	poskytování a zprostředkování spotřebitelského úvěru, "konzultační činnost"	úplně vyhovění návrhu
68/SU/2013	MSC MONEY SERVICE CORPORATION, a.s.	poskytování a zprostředkování spotřebitelského úvěru, "konzultační činnost"	úplně vyhovění návrhu
FA/SU/396/2014	PERITURUM s. r. o.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy	úplně vyhovění návrhu
FA/SU/521/2015	Provident Financial s. r. o.	příslušnost finančního arbitra - splácení úvěru za jinou osobu	zastavení řízení pro nepřipustnost
181/SU/2013	Raiffeisenbank, a.s.	poplatek za správu úvěru/vedení úvěrového účtu	zamítnutí návrhu
240/SU/2013	Randolph & Mortimer & Dooke LTD	platnost sjednání smlouvy o úvěru	částečné vyhovění návrhu
FA/SU/405/2014	RCI Financial Services, s. r. o.	informační povinnost, sankce, RPSN	zamítnutí návrhu
48/SU/2013	RiPSS Invest s. r. o.	určení neplatnosti smlouvy o úvěru	částečné vyhovění návrhu
FA/SU/31/2014	Royal Credit s.r.o.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy	úplně vyhovění návrhu
638/SU/2013	Rychlý Credit s.r.o.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy	úplně vyhovění návrhu
380/SU/2013	UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a. s.	překročení úvěrového rámce, sankční poplatek za překročení úvěrového rámce	úplně vyhovění návrhu
FA/SU/539/2014	UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a. s.	předčasné splacení, náhrada škody	zamítnutí návrhu
171/SU/2013	Vlasta Ženíšková	zprostředkování spotřebitelského úvěru, nárok na odměnu	úplně vyhovění návrhu
FA/SU/422/2014	XTC Consulting s. r. o.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy	úplně vyhovění návrhu
FA/SU/651/2014	PROFI CREDIT Czech, a.s.	určení neplatnosti smlouvy (smluvního ujednání)	částečné vyhovění návrhu
FA/ZP/388/2014	AXA životní pojišťovna a.s.	stanovení pojistné částky	zamítnutí návrhu
704/ZP/2013	AIG Europe Limited	příslušnost finančního arbitra, úrazové pojištění	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/ZP/15/2015	Česká podnikatelská pojišťovna, a.s. Vienna Insurance Group	promlčení, plnění z pojištění, náhrada škody	zamítnutí návrhu
FA/ZP/340/2015	Česká pojišťovna, a.s.	exekuce pohledávky z životního pojištění	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/ZP/17/2016	Generali Pojišťovna a.s.	náhrada škody	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/ZP/6/2014	Kooperativa pojišťovna, a. s., Vienna Insurance Group	běžné a mimořádné pojistné, náhrada škody	zamítnutí návrhu
FA/ZP/337/2015	Komerční pojišťovna a.s.	změna pojistné smlouvy, zákon o daních z příjmů	zamítnutí návrhu

680/ZP/2013	Metlife Europe Limited	neplatnost smlouvy, omyl	zamítnutí návrhu
FA/ZP/497/2014	MetLife pojišťovna a.s.	určení okamžiku zániku pojistné smlouvy	zamítnutí návrhu
FA/ZP/39/2014	Pojišťovna České spořitelny, a. s., Vienna Insurance Group	potvrzení o zaplaceném pojistném, odpočet pojistného od základu daně	zamítnutí návrhu
FA/ZP/357/2014	Pojišťovna České spořitelny, a.s., Vienna Insurance Group	určení okamžiku zániku pojištění	zamítnutí návrhu
FA/KI/345/2015	Fio banka, a.s.	příslušnost finančního arbitra, komisionářská smlouva, prodej akcií	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/KI/516/2014	PPF Banka, a.s.	náhrada škody při poskytování investičních služeb	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/KI/325/2015	Sberbank CZ, a.s.	příslušnost finančního arbitra, investiční certifikáty	zastavení řízení pro nepřipustnost
FA/P/595/2014	Biocare Medical Supplies s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/P/141/2014	CFC Capital Group s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/P/363/2014	CM Company s. r. o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/P/420/2014	CM Company s. r. o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/P/440/2014	CM Company s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/P/467/2014	CM Company s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/P/124/2014	CS Financial CSF s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/P/370/2014	d&b Investment Group s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/P/580/2014	d&b Investment Group s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/P/364/2014	Enyo Insurance s. r. o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/P/201/2014	Europe Financial Group s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/P/131/2014	Expres Elita s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/P/316/2014	Maghera Royal s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/P/105/2015	MoneyUnion s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/P/397/2015	MoneyUnion s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/P/518/2015	MoneyUnion s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/P/461/2014	PERITURUM s. r. o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/P/505/2014	PERITURUM s. r. o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost

FA/P/554/2014	PERITURUM s. r. o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/P/140/2014	RICKABYS s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/P/123/2014	Royal Credit s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/P/486/2014	XTC Consulting s.r.o	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost

**Vysvětlivky:**

spisová značka .../PS/...	spor z platebního styku
spisová značka .../SM/...	spor ze směnářského obchodu
spisová značka .../SU/...	spor ze spotřebitelského úvěru
spisová značka .../ZP/...	spor ze životního pojištění
spisová značka .../KI/...	spor z kolektivního investování
spisová značka .../P/...	řízení o uložení pokuty za nesoučinnost instituce

## **Příloha č. 2 – Poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů**

Výroční zpráva o činnosti Kanceláře finančního arbitra, organizační složky státu, v oblasti poskytování informací za rok 2015 vypracovaná v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů

Postup Kanceláře finančního arbitra při plnění úkolů vyplývajících ze zákona je upraven vnitřním předpisem finančního arbitra ze dne 30. 12. 2013.

### **Informace poskytnuté na základě žádosti**

a) počet podaných žádostí o informace	<b>6</b>
b) počet poskytnutých informací	<b>6</b>
c) počet vydaných rozhodnutí o odmítnutí žádostí	<b>0</b>
d) počet podaných odvolání proti rozhodnutí	<b>0</b>
e) opis podstatných částí rozsudku soudu ve věci přezkoumání zákonnosti rozhodnutí povinného subjektu o odmítnutí žádosti o poskytnutí informace a přehled všech výdajů, které povinný subjekt vynaložil v souvislosti se soudními řízeními o právech a povinnostech podle tohoto zákona	<b>0</b>
f) výčet poskytnutých výhradních licencí	<b>0</b>
g) počet podaných stížností	<b>0</b>
h) další informace vztahující se k uplatňování tohoto zákona	<b>0</b>