



FA | KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA
ORGANIZAČNÍ SLOŽKA STÁTU

**VÝROČNÍ ZPRÁVA O ČINNOSTI
FINANČNÍHO ARBITRA
ZA ROK 2016**

červen 2017

OBSAH:

I.	ÚVODNÍ SLOVO	3
II.	PŮSOBNOST FINANČNÍHO ARBITRA	5
III.	FINANČNÍ ARBITR, ZÁSTUPCE FINANČNÍHO ARBITRA - KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA – ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA.....	9
IV.	VÝSLEDKY ROZHODOVACÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA.....	11
V.	NÁKLADY NA ZAJIŠTĚNÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA.....	15
VI.	INFORMAČNÍ POVINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA, VZTAHY S VEŘEJNOSTÍ.....	17
VII.	MEZINÁRODNÍ SPOLUPRÁCE, FINANČNÍ VZDĚLÁVÁNÍ.....	20
VIII.	VÝHLEDY DO BUDOUCNOSTI.....	22
	Příloha č. 1 – Přehled rozhodnutí uveřejněných ve Sbírce rozhodnutí	23
	Příloha č. 2 – Poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů	28

I. ÚVODNÍ SLOVO

Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2016 obsahuje základní informace o institutu finančního arbitra jako o orgánu mimosoudního řešení některých spotřebitelských sporů na finančním trhu, o výsledcích činnosti finančního arbitra a informace o nákladech na činnost finančního arbitra a Kanceláře finančního arbitra za sledované období.

Z finančního arbitra se od jeho vzniku v roce 2003, kdy byl jako orgán mimosoudního řešení sporů příslušný rozhodovat pouze některé spory spotřebitelů nebo podnikatelů z platebního styku, postupně stává mimosoudní orgán řešení sporů pouze spotřebitelů s finančními institucemi napříč téměř celým finančním trhem. V roce 2016 dochází k dalšímu zásadnímu rozšíření působnosti finančního arbitra. Finanční arbitr již není příslušný řešit spory podnikatelů v oblasti poskytování platebních služeb. Naopak do působnosti finančního arbitra přibývají spory z hypoték a dalších úvěrů vyloučených z režimu zákona o spotřebitelském úvěru, spory ze stavebního spoření, spory z retailových investic. Finanční arbitr je tedy již příslušný řešit spory spotřebitelů s finančními institucemi (poskytovateli a zprostředkovateli) v oblastech poskytování platebních služeb, vydávání a zpětné výměny elektronických peněz, nabízení, zprostředkování nebo poskytování spotřebitelského úvěru nebo jiného úvěru, zápůjčky či obdobné finanční služby, kolektivního investování, při nabízení, poskytování nebo zprostředkování životního pojištění, při provádění směnářského obchodu, zprostředkování nebo poskytování stavebního spoření nebo při poskytování investičních služeb nebo výkonu některých činností podle zákona o investičních společnostech a investičních fondech.

V průběhu roku 2016 probíhaly (od 1. 3. 2017 již v účinnosti) legislativní práce na dalším rozšíření působnosti finančního arbitra, a to pro spory z neplatebních účtů, vkladních knížek. Mimo působnost finančního arbitra tedy zůstávají v podstatě již jen neživotní pojištění a penzijní spoření.

Finanční arbitr ve sledovaném období přijal 1951 návrhů na zahájení řízení a počet celkem přijatých a vyřízených dotazů veřejnosti dosáhl 4 tisíc dotazů. Meziročně se počet zahájených řízení zvýšil o více než 100 %.

Nejčastějším předmětem projednávaných sporů i vyřizovaných dotazů zůstává životní pojištění a spotřebitelský úvěr. Spory ze životního pojištění mají společného jmenovatele, tím jsou poplatky (provize zprostředkovatelů), které pojišťovny účtují v prvních letech životního pojištění. Tady finanční arbitr musí pečlivě posoudit, zda jsou poplatky platně sjednané či nikoli. Bohužel vysoký počet sporů ze životního pojištění znemožňuje jejich rychlejší vyřizování (finanční arbitr přijal stovky návrhů spotřebitelů, kteří se nechali oslovit a zastoupit zástupci, kteří jim naslibovali jisté vrácení vložených prostředků do pojistných smluv, vytvořili vzorový návrh, ačkoli každý spotřebitel uzavíral pojistnou smlouvu za individuálních okolností a ve většině případů ani neví, proč vlastně spor vede).

Ve většině projednávaných sporů dosahuje finanční arbitr smírného řešení sporu. Pokud jde o soudní přezkum rozhodnutí, instituce předložily soudům některá rozhodnutí finančního arbitra v počtu jednotek. Z dosud skončených přezkumů vyplývá, že soudy spíše potvrzují rozhodnutí finančního arbitra.

Finanční arbitr i v roce 2016 pokračoval v uveřejňování svých rozhodnutí ve Sbírce rozhodnutí na svých internetových stránkách. Cíl, který Sbírka rozhodnutí sleduje, je informování široké veřejnosti o řešených případech a předvídatelnost rozhodovací činnosti finančního arbitra.

Zvyšující se počty zahájených řízení i jen položených dotazů naznačují, že veřejnost má k dispozici informace o finančním arbitrovi a má zájem o možnost řešení sporů pomocí finančního arbitra. Ne

vždy lze každému spotřebiteli vyhovět nebo mu pomoci, poměrně často lidé přicházejí pozdě nebo si svojí vlastní neopatrností a liknavostí zkomplikují vlastní život i možné řešení sporu. Podle reakcí drtivé většiny spotřebitelů, kteří se na finančního arbitra obracejí, mají spotřebitelé v tuto instituci důvěru a pozitivně oceňují, jak stát prostřednictvím finančního arbitra chrání spotřebitele na finančním trhu.

Pro veřejnost finanční arbitr aktualizoval informační dokument nazvaný Finanční arbitr v 10 bodech tak, aby byl srozumitelný úplně všem:

1. finanční arbitr je zákonem zřízený státní orgán mimosoudního řešení sporů;
2. finanční arbitr může řešit pouze spory mezi spotřebiteli a finančními institucemi poskytujícími nebo zprostředkujícími platební služby, elektronické peníze, úvěry, kolektivní investování, investice, životní pojištění, stavební spoření, směnu měn;
3. finanční arbitr nemůže rozhodovat spor, o kterém se již vede řízení u soudu nebo před rozhodcem, nebo o něm již soud nebo rozhodce rozhodl;
4. řízení před finančním arbitrem je bezplatné;
5. návrh na zahájení řízení může podat jen spotřebitel, k dispozici je formulář nebo průvodce podáním návrhu;
6. navrhovatel nemusí být právně zastoupen;
7. finanční instituce je povinna se řízení účastnit;
8. finanční arbitr vede strany sporu ke smírnému vyřešení sporu;
9. pravomocné rozhodnutí finančního arbitra je přezkoumatelné soudem;
10. pokud není pravomocné rozhodnutí finančního arbitra předloženo k soudnímu přezkumu, je závazné a má účinky vykonatelného soudního rozhodnutí.

Pokud jde o náklady, které stát vydává na činnost finančního arbitra, stále platí, že úkoly spojené s odborným, organizačním a technickým zabezpečením činnosti finančního arbitra plní Kancelář finančního arbitra jako organizační složky státu a samostatné účetní jednotky, jejich příjmy a výdaje spadají do rozpočtové kapitoly Ministerstva financí. Kancelář finančního arbitra hospodaří velmi šetrně. Stejně jako v předchozích letech byly ve sledovaném období vynakládány pouze nezbytné výdaje na činnost finančního arbitra a Kanceláře finančního arbitra. S ohledem na celkový rozpočet Kanceláře finančního arbitra nepřichází do úvahy úhrada většího nebo velkého rozsahu, jež by plynula ze smlouvy na veřejnou zakázku. Finanční arbitr ani Kancelář finančního arbitra zásadně nevyužívá externích právních nebo poradenských služeb. V roce 2016 se zvýšil počet zaměstnanců na 45, oproti předchozímu období o 10 zaměstnanců, s výhledem na další nárůst o 10 zaměstnanců v následujícím období. Převážná většina zaměstnanců Kanceláře finančního arbitra má vysokoškolské vzdělání v oboru právo.

I v roce 2016 zástupce finančního arbitra intenzivně spolupracoval na mezinárodní, zejména evropské úrovni se zástupci obdobných institucí v zahraničí sdružených v evropské síti finančních ombudsmanů FIN-NET i celosvětové síti INFO Network. Od ledna 2016 je finanční arbitr notifikován Evropské komisi jako příslušný subjekt podle evropské směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů a od února 2016 je napojený na evropskou platformu pro řešení spotřebitelských sporů on-line. V popředí zájmu zástupce finančního arbitra i nadále zůstává finanční vzdělávání a osvěta zacílená na odbornou i laickou veřejnost.

Výhledy na další období jsou více než jasné, co nejvíce spravedlivě vyřešených sporů v co nejkratším čase.

V Praze dne 30. 6. 2017

Mgr. Monika Nedelková v. r.
finanční arbitr

II. PŮSOBNOST FINANČNÍHO ARBITRA

Dne 28. 12. 2015 byl ve Sbírce zákonů vyhlášen 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 s účinností od 1. 2. 2016 i zákon o finančním arbitrovi, tedy zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „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 především transponuje do českého práva 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 (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů, dále jen „směrnice ADR“) a adaptuje náš právní řád na 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, dále jen „nařízení 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 ADR, 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 předpokládá zachování institutu 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 přinesla zejména:

- rozšíření působnosti finančního arbitra na všechny druhy úvěrů poskytovaných spotřebitelům (tedy zejména o tzv. hypoteční 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 fyzická osoba, která 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.

Dne 29. 12. 2016 byl ve Sbírce zákonů vyhlášen zákon č. 452/2016 Sb., kterým se mění zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony. Tímto zákonem byl s účinností od 1. 3. 2017 novelizován i zákon o finančním arbitrovi, když došlo

k dalšímu rozšíření jeho působnosti, a to o oblast jiných platebních účtů a jednorázových vkladů (jedná se tedy především tzv. termínované vklady a vkladní knížky).

S účinností od 1. 2. 2016 (*potazmo od 1. 3. 2017*) je tedy 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 nabízení* a 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 směnářenského 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,
- i) *osobou, která vede jiný než platební účet, při vedení tohoto účtu,*
- j) *příjemcem jednorázového vkladu při přijímání nebo vrácení tohoto vkladu.*

Od 15. 2. 2016 existuje možnost podávat návrhy na zahájení řízení prostřednictvím celoevropské on-line platformy. 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. Finanční arbitr eviduje podání touto cestou a nadále bude tento komunikační kanál využívat.

Finanční arbitr je ve své působnosti příslušný 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 i spory z jiného úvěru, zápůjčky, či obdobné finanční služby uzavřené mezi spotřebitelem a věřitelem nebo zprostředkovatelem, uzavřené v režimu 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),
- spor o právo předčasně splatit dluh ze smlouvy o úvěru,
- spor o správnost poplatku za předčasné splacení 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 výši směnného kurzu,
- o náhradu škody způsobenou v souvislosti s porušením předšmluvní informační povinnosti při provádění směnářského obchodu.

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

- spor s pojišťovacím 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 předšmluvní 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, ale přesto o ně má veřejnost zájem a na finančního arbitra se obrací. 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 osobních údajů nepřímo související s finančními službami.

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 - KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA – ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA

Finanční arbitr

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 27. 7. 2016 jmenovala vláda na druhé funkční období jako 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.

Zástupce finančního arbitra

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.

Kancelář finančního arbitra

Úkoly spojené s odborným, organizačním a technickým zabezpečením činnosti finančního arbitra plní Kancelář finančního arbitra, která je organizační složkou státu a samostatnou účetní jednotkou, jejíž příjmy a výdaje jsou součástí rozpočtové kapitoly Ministerstva financí. Kancelář finančního arbitra byla zřízena k datu 1. 7. 2011 zákonem č. 180/2011 Sb., kterým se mění zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony.

V čele Kanceláře finančního arbitra stojí finanční arbitr. Zástupce zastupuje finančního arbitra v době jeho nepřítomnosti v plném rozsahu jeho pravomoci a odpovědnosti. 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, stavebního spoření a směnárenské činnosti,
- oddělení úvěrů,
- oddělení investic,
- oddělení životního pojištění,
- oddělení administrativní podpory,
- oddělení interního auditu,
- oddělení tajemníka 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 a rozpočtář,
- personalista,
- sekretářka.

Vývoj personálního obsazení od zřízení Kanceláře finančního arbitra (včetně finančního arbitra a jeho zástupce):

rok 2011	14 systemizovaných míst
rok 2012	14 systemizovaných míst
rok 2013	14 systemizovaných míst
rok 2014	35 systemizovaných míst
rok 2015	39 systemizovaných míst
rok 2016	45 systemizovaných míst
rok 2017	55 systemizovaných míst

IV. VÝSLEDKY ROZHODOVACÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA

Finanční arbitr přijal v roce 2016 celkem 1 951 návrhů na zahájení řízení a zahájil 12 řízení o pokutě za nesoučinnost instituce, celkem tedy bylo zahájeno 1 963 řízení. K datu 30. 6. 2017 přijal finanční arbitr již 702 návrhů na zahájení řízení.

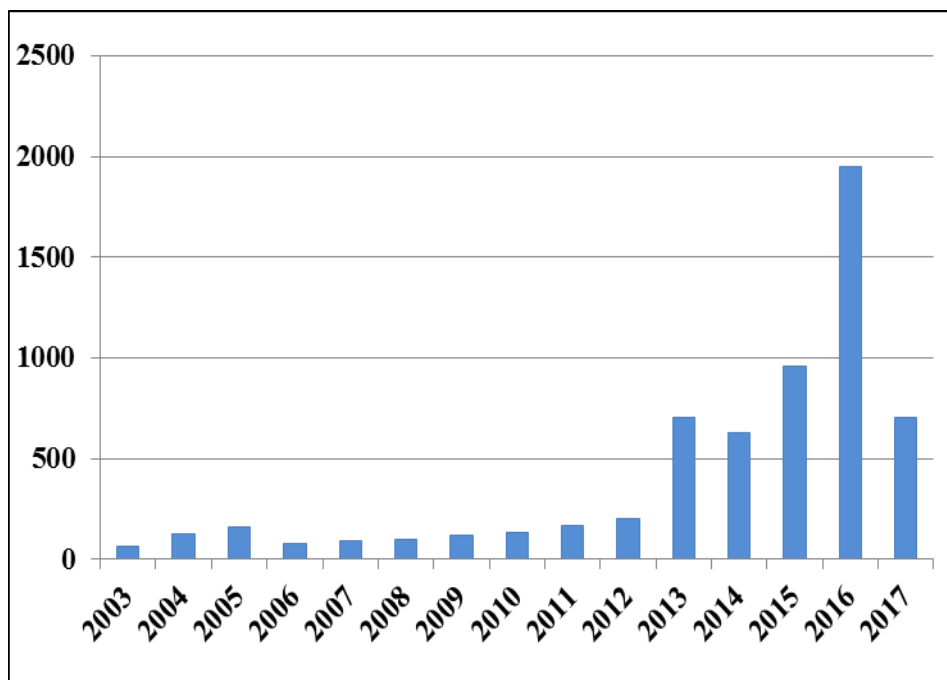
Primárním cílem finančního arbitra je tam, kde je spotřebitel v právu, přivést strany sporu ke smírnému řešení sporu tak, aby se spotřebitel nemusel obracet na soud a nemusel hradit náklady soudního řízení, protože řízení před finančním arbitrem je bezplatné. Proto musí finanční arbitr posoudit spor zásadně podle právních předpisů a nemůže působit ve prospěch ani jedné strany sporu. Pokud se nepodaří vyřešit spor smírně, vydá finanční arbitr rozhodnutí, které může strana sporu, která s ním nebude souhlasit napadnout u soudu. Rozhodnutí finančního arbitra, kterým by neodůvodněně upřednostnil některou stranu sporu, by soud musel zrušit a velmi pravděpodobně neúspěšné straně sporu uložil náhradu nákladů soudního řízení.

Finanční arbitr v řízení postupuje podle zákona o finančním arbitrovi a podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, nestanoví-li zákon o finančním arbitrovi jinak.

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 záleží na složitosti projednávaného sporu a součinnosti stran sporu nebo třetích institucí nebo osob.

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

Rok	Počet
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
2016	1951
1-6/2017	702

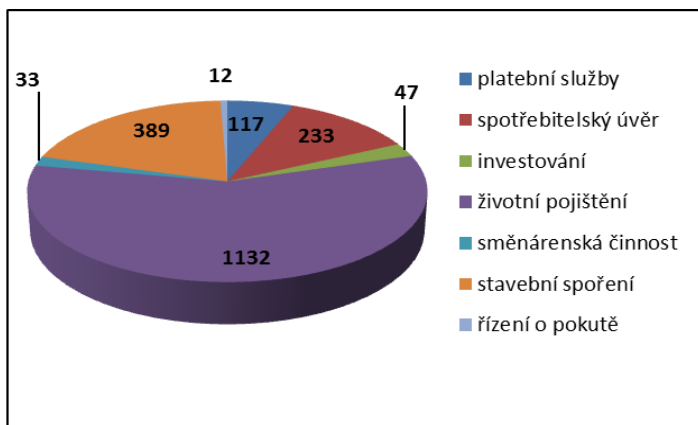


* v roce 2013 finanční arbitr současně řešil i 93139 hromadně podaných sporů o poplatek za správu úvěru (informace o vyřízení sporů obsahovala Výroční zpráva o činnosti finančního arbitra za rok 2014)

Nejvíce návrhů na zahájení řízení přijatých v roce 2016 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 2016

Oblast	Počet
platební služby	117
spotřebitelský úvěr	233
investování	47
životní pojištění	1132
směnárenská činnost	33
stavební spoření	389
řízení o pokutě	12
Celkem	1963

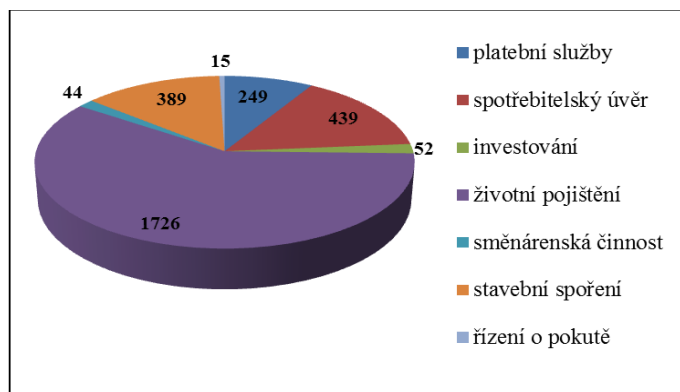


V roce 2016 samozřejmě probíhala i řízení, která byla zahájena v předchozích obdobích, vedle řízení zahájených v roce 2016, probíhalo ještě 951 řízení, celkem tedy probíhalo 2 914 řízení.

Probíhajícími řízeními se rozumí i 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. 2016 pravomocně skončena; to jsou ta řízení, ve kterých probíhalo shromažďování podkladů, projednávání sporů za účelem dosažení smírného řešení nebo námitkové řízení.

Rozdělení řešených sporů podle oblastí v roce 2016

Oblast	Počet
platební služby	249
spotřebitelský úvěr	439
investování	52
životní pojištění	1726
směnárenská činnost	44
stavební spoření	389
řízení o pokutě	15
celkem	2 914



Výsledky rozhodovací činnosti

Finanční arbitr je povinen rozhodovat podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě a bez průtahů a pouze na základě skutečností zjištěných v souladu s tímto zákonem a zvláštními předpisy. Finanční arbitr je povinen postupovat tak, aby byl zjištěn skutkový stav věci, o němž nejsou důvodné pochybnosti, a mohlo být vydáno objektivní rozhodnutí ve věci.

V řízení finanční arbitr proto vždy postupuje tak, že poté, co navrhovatel odstraní vady návrhu, které brání projednání sporu, vyzve finanční arbitr instituci, proti které návrh směřuje, aby se k návrhu vyjádřila a předložila potřebné podklady. Není vyloučeno, aby finanční arbitr v řízení vyzýval navrhovatele i instituci opakovaně nebo k doplnění předložených vyjádření nebo podkladů, případně aby vyzýval třetí instituce nebo osoby.

Finanční arbitr podklady průběžně posuzuje a tam, kde je to účelné a nárok navrhovatele oprávněný, projedná věc s navrhovatelem nebo institucí nebo oběma stranami sporu najednou tak, aby bylo dosaženo smírného řešení sporu.

Nelze-li v řízení smírného řešení dosáhnout, ať už z důvodů na straně navrhovatele nebo instituce, vydá finanční arbitr rozhodnutí ve věci. Vydání rozhodnutí předchází seznámení obou stran sporu se shromážděnými podklady, buď při nahlížení do spisu, nebo zasláním podkladů na vyžádání kterékoli strany sporu poštou, elektronickou poštou, případně datovou schránkou.

Finanční arbitr ve věci rozhoduje nálezem. Vždy však 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 (zejména smluvní dokumentace) s přihlédnutím k tvrzení jednotlivých stran sporu a jejich průkaznosti.

Finanční arbitr je povinen rozhodnout bez zbytečného odkladu nálezem, nejdéle však do 90 dnů od shromáždění všech podkladů nutných pro rozhodnutí, nikoli od zahájení řízení; nelze-li ve zvlášť složitých případech vzhledem k povaze věci rozhodnout ani v této lhůtě, lhůta se přiměřeně prodlouží, nejvýše o dalších 90 dnů.

Proti nálezem finančního arbitra může kterákoli strana sporu písemně podat odůvodněné námitky. O námitkách rozhoduje znovu finanční arbitr. Rozhodnutí finančního arbitra o námitkách je konečné, tedy nelze se proti němu odvolat, a rozhodnutí nabývá právní moci.

Pravomocné rozhodnutí finančního arbitra je po uplynutí lhůty pro splnění uložené povinnosti v něm stanovené vykonatelné a má stejné účinky jako rozhodnutí soudu. Nesplní-li instituce dobrovolně povinnost, kterou jí finanční arbitr v rozhodnutí uložil, může navrhovatel podat návrh na výkon rozhodnutí.

Proti pravomocnému rozhodnutí finančního arbitra o námitkách může kterákoli strana sporu podat žalobu k věcně a místně příslušnému obecnému soudu o nahrazení rozhodnutí finančního arbitra rozhodnutím soudu podle části páté zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů. Účastníky řízení před soudem jsou pouze navrhovatel a instituce, kteří nesou náklady soudního řízení tak, jak určí soud.

Proto je na místě, aby navrhovatel v řízení před finančním arbitrem poskytoval dostatečnou součinnost, a to nejen při shromažďování podkladů pro rozhodnutí finančního arbitra, ale i při jednání o smírném řešení sporu.

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 2016 k datu 31. 3. 2017

	Počet
pravomocně skončeno do 31. 12. 2016	1023
vydáno prvostupňové rozhodnutí do 30. 6. 2017	212
přerušeno z důvodu insolvenčního řízení, probíhajícího řízení se stejným předmětem sporu u soudu nebo orgánu činného v trestním řízení	206

Pokud jde o výsledky rozhodovací činnosti, pak dosáhl finanční arbitr ve více než třech čtvrtinách (79%) sporů z celkového počtu rozhodnutých sporů ve sledovaném období 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, a to v roce 2016 (celkem do 31. 3. 2017) celkem 809 řízení (910).

Tam, kde strany sporu nenalezly ani v řízení před finančním arbitrem ochotu vyřešit spor smírně, rozhodl finanční arbitr zčásti nebo zcela vyhovujícím nebo zamítavým nálezem. Rozhodnutí ve věci vydal v roce 2016 (do 31. 3. 2017) finanční arbitr pouze v 53 řízení (65) – 6,4%, z toho ve 40 případech návrh (49) zamítl a ve 13 řízeních (16) částečně nebo úplně návrhu spotřebitele vyhověl.

Ne vždy neposkytli spotřebitelé (navrhovatelé) 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. Finanční arbitr musel pro nesoučinnost navrhovatele zastavit celkem 88 řízení (113) – 8,6%.

Finanční arbitr návrhy, které směřují mimo jeho působnost nebo zjistí zákonnou překážku řízení, musí odmítnout pro jejich nepřípustnost. V roce 2016 tak učinil v 65 případech (77) – 6%.

Řízení o uložení pokuty, uložení sankce

Finanční arbitr je v případě, kdy ve věci rozhodne nálezem a vyhoví, byť jen zčásti spotřebiteli, 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 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 výše 1 mil. Kč a též je příjmem státního rozpočtu. Finanční arbitr v roce 2016 pravomocně uložil k zaplacení 195 tis. Kč na sankcích podle § 17a odst. 1 zákona o finančním arbitrovi a 75 tis. Kč na pokutách podle § 23 zákona o finančním arbitrovi.

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 v působnosti finančního arbitra, každý tazatel obdrží předběžné posouzení, zda spor do působnosti finančního arbitra spadá či nikoli, podrobné poučení o náležitostech návrhu na zahájení řízení a přehled podkladů, které by měl k návrhu připojit.

Finanční arbitr přijal v roce 2016 téměř 4 000 dotazů (včetně telefonických). Písemné odpovědi na dotazy vyřizoval finanční arbitr bez zbytečného odkladu, nejčastěji však v řádu několika dnů.

V. NÁKLADY NA ZAJIŠTĚNÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA

Ve státním rozpočtu byly i na kalendářní rok 2016 výdaje Kancelář finančního arbitra vedeny ve výdajovém bloku VB – Výdaje na zabezpečení činnosti Kanceláře finančního arbitra, z hlediska odvětvového třídění rozpočtové skladby byly zařazeny do § 5471.

Příjmy

Schválený rozpočet příjmů Kanceláře finančního arbitra ve výši 0 tis. Kč nebyl v průběhu roku 2016 upravován. Finanční arbitr ani Kancelář finančního arbitra nemá žádné pravidelné ani zaručené příjmy. Řízení před finančním arbitrem není zpoplatněno a primárním cílem finančního arbitra je rozhodování sporů s cílem dosáhnout jeho smírného vyřešení a v takovém případě se zákonná sankce neukládá.

Skutečné celkové příjmy Kanceláře finančního arbitra v roce 2016 činily 359 tis. Kč, v rozlišení:

- a) přijaté sankční platby (sankce a pořádkové pokuty), povinné subjekty zaplatily v roce 2016 sankce a pokuty v celkové výši 135 tis. Kč;
- b) přijatá sankční platba za pozdní dodání stolních počítačů podle smlouvy o nákupu stolních počítačů včetně příslušenství v hodnotě 42 tis. Kč;
- c) refundace cestovních nákladů na zahraniční služební cesty zástupce finančního arbitra uskutečněných v roce 2015 a 2016 ve výši 53,5 tis. Kč,
- d) příjem přeplatku za služby podle smlouvy o nájmu nebytových prostor ke dni 31. 12. 2015 činily celkem 53 tis. Kč;
- e) další nekapitálový příspěvek nebo náhrada ve výši 15 tis. Kč jako vrácená sankce za zrušené rozhodnutí finančního arbitra;
- f) převody z vlastních fondů ve výši 60,5 tis. Kč představovaly vrácené mzdové prostředky z depozitního účtu, konkrétně nevyplacené náhrady za nemoc za prosinec 2015.

Výdaje

Celkové výdaje Kanceláře finančního arbitra byly v rozpočtu na rok 2016 schváleny ve výši 43.138 tis. Kč, v rozlišení na 42.088 tis. Kč na běžné a 1.050 tis. Kč na kapitálové výdaje. Rozpočet výdajů na platy zaměstnanců a ostatní platby činil 28.311 tis. Kč, v rozlišení 27.715 tis. Kč na platy a 596 tis. Kč na ostatní platby; povinné pojistné činilo 9.626 tis. Kč a přiděl do fondu kulturních a sociálních potřeb činil 416 tis. Kč.

Na základě usnesení vlády č. 831 ze dne 21. 9. 2016 k návrhu zákona o státním rozpočtu České republiky na rok 2017 došlo k navýšení rozpočtu na platy k zajištění zvýšení platů o 5 % v listopadu a prosinci 2016. Ke dni 1. 11. 2016 činil upravený rozpočet na platy 27.946 tis. Kč a na povinné pojistné 9.704 tis. Kč.

Kancelář finančního arbitra uvolnila a zapojila nároky z nespotřebovaných výdajů předchozích období v celkové výši 10.751 tis. Kč, v rozlišení na kapitálové výdaje ve výši 1 210 tis. Kč a běžné výdaje ve výši 9 541 tis. Kč. Nároky z nespotřebovaných výdajů určené na platy zaměstnanců a ostatní platby činily 981 tis. Kč, v rozlišení 777 tis. Kč na platy, 204 tis. Kč na ostatní platby a 701 tis. Kč na povinné pojistné.

Konečný rozpočet Kanceláře finančního arbitra pro rok 2016 tedy činil celkem 54.202 tis. Kč, v rozlišení 2.260 tis. Kč na kapitálové výdaje a 51.942 tis. Kč na výdaje běžné. Výdaje na platy zaměstnanců a ostatní platby činily v celkovém rozpočtu na rok 2016 29.522 tis. Kč, v rozlišení 28.722 tis. Kč na platy a 800 tis. Kč na ostatní platby.

Konečný rozpočet výdajů Kanceláře finančního arbitra na rok 2016 byl vyčerpán ze 76,8 %, z toho kapitálové výdaje nebyly čerpány a běžné výdaje z 80,1% ve výši 41.607 tis. Kč.

Prostředky na platy zaměstnanců byly tedy čerpány na 97,8 % z konečného rozpočtu na platy a prostředky na ostatní platby byly čerpány na 74,2 % z konečného rozpočtu prostředků na platy a ostatní platby za provedení práce. Prostředky na platy zaměstnanců a ostatní platby byly čerpány v celkové výši 28.671 tis Kč, v rozlišení na prostředky na platy zaměstnanců ve výši 28.078 tis. Kč a ostatní platby ve výši 593 tis. Kč. Povinné pojistné bylo čerpáno ve výši 9.719 tis. Kč, tedy na 93,4 % a příděl do fondu kulturních a sociálních potřeb byl čerpán ve výši 410 tis. Kč, tedy na 97,7 % konečného rozpočtu přídělu do fondu kulturních a sociálních potřeb.

Celkový počet systemizovaných míst činil 45 systemizovaných míst; průměrný evidenční počet zaměstnanců ve fyzických osobách ve sledovaném období 45 zaměstnanců a průměrný evidenční přepočtený počet zaměstnanců činil 44 zaměstnanců. Průměrný plat v roce 2016 činil 53 tis. Kč.

V rámci schváleného rozpočtu celkových výdajů na rok 2016 představoval rozpočet na programové financování – Program 012V41 – Rozvoj a obnova materiálně technické základny KFA celkem 1.814 tis. Kč, v rozlišení na běžné výdaje ve výši 764 tis. Kč a na kapitálové výdaje ve výši 1.050 tis. Kč. Po zapojení nároků z nespotřebovaných výdajů předchozích období ve výši 3.420 tis. Kč činil konečný rozpočet výdajů na financování programů celkem 5.234 tis. Kč. Ve sledovaném období čerpala Kancelář finančního arbitra pouze běžné výdaje ve výši 948 tis. Kč, a to jako výdaje na nákup stolních počítačů, výdaje na provoz mobilních a pevných telefonních linek a výdaje na provoz ekonomického informačního systému a mzdového informačního systému.

K 1. 1. 2017 evidovala Kancelář finančního arbitra stav nároků z nespotřebovaných výdajů minulých období ve výši celkem 12.595 tis. Kč, a to v rozlišení na výdaje na programové financování ve výši 4 285 tis. Kč, výdaje na platy a ostatní platby za provedenou práci ve výši 851 tis. Kč a ostatní běžné výdaje ve výši 7.459 tis. Kč.

Důvodem nečerpání rozpočtových prostředků a vzniku nároků z nespotřebovaných výdajů v oblasti programového financování bylo uzavření smlouvy o dodání informačního systému pro vedení spisové služby a řízení před finančním arbitrem až dne 25. 10. 2016, když podle harmonogramu plnění uvedeného ve smlouvě dojde k úhradě výdajů za pořízení tohoto informačního systému v 1. čtvrtletí roku 2017. V oblasti běžných výdajů byly vykázány nižší náklady na provoz, protože Kancelář finančního arbitra i v roce 2016 sídlila v budově v majetku státu, k níž přísluší právo hospodaření Ministerstvu financí, a Kancelář finančního arbitra na svůj provoz přispívala pouze úhradou nákladů na služby spojené s užíváním nebytových prostor. Kancelář finančního arbitra v roce 2016 nevynaložila ani žádné výdaje na poradenské nebo konzultační služby. Pracovní vytížení z důvodu zvýšeného nápadu sporů současně neumožnilo, aby se plně vyčerpaly rozpočtové prostředky na vzdělávání zaměstnanců.

VI. INFORMAČNÍ POVINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA, VZTAHY S VEŘEJNOSTÍ

Informační povinnosti finančního arbitra

Finanční arbitr je povinen pro širokou veřejnost o své činnosti vypracovat výroční zprávu o své činnosti. Výroční zprávu zejména s podrobnými informacemi o počtu vedených řízení a způsobu vyřešení sporů, včetně popisu vybraných projednávaných sporů je finanční arbitr povinen vhodným způsobem umožňujícím dálkový přístup uveřejnit jednou ročně, nejpozději do 30. června následujícího kalendářního roku.

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>.

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

Finanční arbitr podle potřeby informuje o zjištěných nedostacích orgány dohledu nebo státního dozoru nad finančními institucemi, se kterými vedl finanční arbitr na návrh spotřebitelů řízení.

Zprávu o své činnosti, včetně informací o nákladech vynaložených na činnost finančního arbitra a informace o projednávaných sporech předkládá finanční arbitr každý rok i vládě a Poslanecké sněmovně.

Povinnost informovat navrhovatele o možnosti poskytování pomoci v řízení před finančním arbitrem a o svém postupu při rozhodování podle zákona o finančním arbitrovi a o projednávaných sporech plní finanční arbitr prostřednictvím individuálních úkonů v jednotlivých řízeních, v rámci odpovídání na dotazy veřejnosti a především prostřednictvím internetových stránek, které Kancelář finančního arbitra provozuje.

Internetové stránky

Finanční arbitr využívá webové stránky, které provozuje Kancelář finančního arbitra, k plnění svých informačních povinností a dalšímu informování laické i odborné veřejnosti o své činnosti.

V průběhu roku 2016 byly provedeny další úpravy stránek s cílem zajistit co nejjednodušší orientaci v informacích o finančním arbitrovi, maximálně zjednodušit podání dotazu nebo návrhu na zahájení řízení.

Znovu došlo i na úpravy v informačním dokumentu Finanční arbitr v 10 bodech, tak aby byl co nejsrozumitelnější opravdu nejširší veřejnosti. Při jejich formulaci byl kladen důraz na vysvětlení podstaty:

1. finanční arbitr je zákonem zřízený státní orgán mimosoudního řešení sporů;
2. finanční arbitr může řešit pouze spory mezi spotřebiteli a finančními institucemi poskytujícími nebo zprostředkujícími platební služby, elektronické peníze, úvěry, kolektivní investování, investice, životní pojištění, stavební spoření, směnu měn;
3. finanční arbitr nemůže rozhodovat spor, o kterém se již vede řízení u soudu nebo před rozhodcem, nebo o něm již soud nebo rozhodce rozhodl;
4. řízení před finančním arbitrem je bezplatné;
5. návrh na zahájení řízení může podat jen spotřebitel, k dispozici je formulář nebo průvodce podáním návrhu;
6. navrhovatel nemusí být právně zastoupen;
7. finanční instituce je povinna se řízení účastnit;

8. finanční arbitr vede strany sporu ke smírnému vyřešení sporu;
9. pravomocné rozhodnutí finančního arbitra je přezkoumatelné soudem;
10. pokud není pravomocné rozhodnutí finančního arbitra předloženo k soudnímu přezkumu, je závazné a má účinky vykonatelného soudního rozhodnutí.

K dispozici je také slovník běžně užívaných pojmů či nejčastější dotazy, které spadají do kompetence finančního arbitra. K dispozici jsou také doporučení, kam se obrátit v případě, že finanční arbitr není příslušný k řešení sporu.

Změny se na webových stránkách 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 Sbírku rozhodnutí.

K zasílání tiskových zpráv, aktualit nebo informace o uveřejnění anonymizovaného rozhodnutí ve Sbírce rozhodnutí slouží 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.

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 nepřipustnost návrhu se uveřejňují jen tehdy, mají-li informační hodnotu pro veřejnost.

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.

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). Ve Sbírce lze vysledovat předvídatelnost rozhodovací činnosti finančního arbitra, což slouží nejen institucím, resp. jejich právním zástupcům, ale i samotným navrhovatelům, spotřebitelům. Ti se stále častěji odkazují na Sbírku rozhodnutí a citují z rozhodnutí finančního arbitra ve svých návrzích na zahájení řízení a dalších vyjádřeních v průběhu řízení.

Publikace, články, rozhovory

V roce 2016 pokračovala úspěšná spolupráce s Českým rozhlasem jako veřejnoprávním médiem, kdy zástupce finančního arbitra poskytl několik rozhovorů na téma rozšíření působnosti finančního arbitra, používání kreditních karet, hypotéční úvěry a jejich předčasné splacení, rizika půjček zdarma, na co si dát pozor ve směnárnách aj.

Dalším veřejnoprávním médiem, se kterým finanční arbitr v roce 2016 spolupracoval, byla Česká televize. Tisková mluvčí Kanceláře finančního arbitra poskytla rozhovor pro pořad Černé ovce k problematice výpovědi smlouvy ze stavebního spoření.

Vedle veřejnoprávních médií pokračoval finanční arbitr v 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. Zástupce finančního arbitra se současně zúčastnil i on-line chatu se čtenáři tohoto deníku. Finanční arbitr skrze komerční média jako například Lidové noviny, Mladá fronta Dnes nebo Právo, komunikoval také rozšíření působnosti o spory ze stavebního spoření a principy řízení před finančním arbitrem jako je například bezplatnost řízení.

Finanční arbitr se 28. 9. 2016 při příležitosti Dne české státnosti zúčastnil jednodenní akce, během které Ministerstvo financí otevřelo pro veřejnost prostory ministerstva v budově v Letenské ulici v Praze. Finanční arbitr představil návštěvníkům svoji činnost, rozdával informační letáky s informacemi o principech řízení před finančním arbitrem a v případě zájmu pomohl s vyplněním návrhu na zahájení řízení. Akce se zúčastnilo 1322 návštěvníků.

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

VII. MEZINÁRODNÍ SPOLUPRÁCE, FINANČNÍ VZDĚLÁVÁNÍ

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

Zákon o finančním arbitrovi¹⁾ 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.

ADR/ODR

Od ledna 2016 je finanční arbitr notifikován Ministerstvem průmyslu a obchodu Evropské komisi jako příslušný subjekt podle směrnice ADR a od února 2016 je napojený na evropskou platformu pro řešení spotřebitelských sporů on-line, kterou provozuje Evropská komise na adrese <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=CS> v intencích nařízení ODR.

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 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.

V návaznosti na nabytí účinnosti směrnice ADR a nařízení ODR bylo v roce 2016 aktualizováno zakládající Memorandum of Understanding z roku 2001, aby bylo zajištěno fungování této sítě plně v souladu s uvedenými závaznými dokumenty evropského práva. Výsledkem má být pro spotřebitele usnadnění řešení přeshraničních sporů a současně i dosažení lepší spolupráce mezi jednotlivými subjekty mimosoudního řešení spotřebitelských sporů napříč všemi zeměmi tvořícími Evropský hospodářský prostor.

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.

Zahraněční pracovní cesty

V roce 2016 se zástupce finančního arbitra, který je trvale pověřen agendou zahraniční spolupráce, zúčastnil zahraničních pracovních cest, a to za účelem účasti na těchto akcích:

1. Jednání řídicího výboru FIN-NET Steering Committee (Brusel, Belgie)
2. Výroční zasedání sítě FIN-NET (Berlín, Německo)
3. Výroční konference INFO (International Network of Financial Services Ombudsman Schemes) 2016 (Jerevan, Arménie)
4. Jednání Consumer Complaints Expert Group (Brusel, Belgie)
5. Workshop European Securities and Markets Authority (ESMA) na téma *The MiFID and MiFID II framework for investor protection* (Paříž, Francie)

¹⁾ § 20 zákona o finančním arbitrovi

6. Konference Second European Forum on Consumer ADR (Madrid, Španělsko)

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.

Finanční vzdělávání

Finanční arbitr i zástupce finančního arbitra mají dlouhodobý zájem o zapojování do činností finančního vzdělávání občanů. Zástupce finančního arbitra je členem Pracovní skupiny pro finanční vzdělávání působící při Ministerstvu financí. Zástupce finančního arbitra se v roce 2016 zúčastnil na půdě Právnické fakulty Masarykovy univerzity v Brně panelové diskuse k vládnímu návrhu zákona o spotřebitelském úvěru a workshopu k transpozici směrnice 2014/17/EU o smlouvách o spotřebitelském úvěru na bydlení.

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

Zástupce finančního arbitra v roce 2016 přednášel na akademické půdě. Na Ekonomicko-správní fakultě Masarykovy Univerzity v Brně, a také na Právnické fakultě Masarykovy univerzity v Brně.

Finanční arbitr ani jeho zástupce se v tomto roce nemohli zúčastnit jako členové poroty finále 7. ročníku Soutěže Finanční gramotnost, určené pro žáky a studenty základních a středních škol, přesto zástupce finančního arbitra aktivně spolupracoval na vytváření a úpravách otázek pro toto finálové kolo, aby pozvedl úroveň této soutěže a eliminoval některé opakující se nedostatky.

Jako v předešlých letech, i v roce 2016 se zástupce finančního arbitra také účastnil konference European Financial Systems 2016 organizované Ekonomicko-správní fakultou Masarykovy Univerzity v Brně.

Zástupce finančního arbitra se v roce 2016 opakovaně aktivně účastnil jednání podskupiny pro kompetence finanční gramotnosti zřízené v rámci Pracovní skupiny pro finanční vzdělávání, jejímž cílem bylo v souvislosti s revizí Národní strategie finančního vzdělávání provést revizi Standardů finanční gramotnosti pro žáky základních a studenty středních škol a vytvoření zcela nových kompetencí pro dospělé.

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 diskuzi nad palčivými společenskými tématy, jako jsou neetické praktiky na trhu spotřebitelských úvěrů, problematika lichvy, otázky férového vymáhání či finanční gramotnost veřejnosti. Zástupce finančního arbitra dlouhodobě usiluje o vzájemnou spolupráci a podporu obou těchto platforem, resp. jejich členů, při řešení konkrétních problémů spojených s předlužením. V únoru 2016 se zástupce finančního arbitra zúčastnil na půdě Právnické fakulty Univerzity Karlovy v Praze panelové diskuse „Česko v době dluhů“. V říjnu 2016 vystupoval zástupce finančního arbitra na konferenci Aliance proti dluhům.

VIII. VÝHLEDY DO BUDOUCNOSTI

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

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

Trvalým úkolem, který finanční arbitr řeší a řešit i nadále bude, je snaha dosahovat maximálního a efektivního řešení každého sporu. Finanční arbitr bude zásadně usilovat o maximální zkrácení doby trvání řízení.

Příloha č. 1 – Přehled rozhodnutí uveřejněných ve Sbírce rozhodnutí²

Finanční arbitr dosud ve Sbírce rozhodnutí přístupné na internetových stránkách uveřejnil vybraná vydaná rozhodnutí z období 1. 1. 2016 – 30. 6. 2017 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.

Ve Sbírce rozhodnutí lze vyhledávat pomocí fulltextového vyhledávání, zadáním spisové značky nebo klíčových slov. Všechna uvedená rozhodnutí jsou dostupná v anonymizované podobě zde: <http://www.finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/sbirka-rozhodnuti.html>

Spisová značka	Instituce	Klíčové slovo/ předmět řízení	Výsledek řízení
FA/PS/140/2015	Fio Banka, a.s.	neprovedení platební transakce	zamítnutí návrhu
FA/PS/127/2015	Fio Banka, a.s.	neautorizovaná platební transakce – zneužití internetového bankovníctví	zamítnutí návrhu
FA/PS/516/2015	UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a. s.	nesprávně provedená platební transakce	zamítnutí návrhu
FA/PS/333/2015	mBank, S.A.	neautorizovaná platební transakce	zamítnutí návrhu
FA/PS/744/2015	Československá obchodní banka, a. s.	účastníci řízení před finančním arbitrem, procesní způsobilost	zastavení řízení pro nepřípustnost
FA/PS/752/2015	GE Money Bank, a.s.	ztráta z převodu měn u přeshraniční platební transakce	zamítnutí návrhu
FA/PS/334/2015	Citibank Europe plc, organizační složka	neautorizovaná platební transakce - zneužití platební karty	zamítnutí návrhu
FA/PS/1452/2016	Česká spořitelna, a.s.	příslušnost finančního arbitra, bezpečnostní schránka	zastavení řízení pro nepřípustnost
FA/PS/79/2016	Československá obchodní banka, a.s.	neautorizované transakce, zneužití platební karty	zamítnutí návrhu
FA/PS/646/2015	Fio banka, a.s.	náhrada majtkové újmy za blokaci peněžních prostředků na účtu	zamítnutí návrhu
FA/PS/836/2016	Česká spořitelna, a.s.	neautorizovaná platební transakce - podpis, prekluze	zamítnutí návrhu
FA/PS/190/2016	mBank S.A.	Neautorizovaná platební transakce - podpis, prekluze, omyl	zamítnutí návrhu
FA/PS/361/2016	Česká spořitelna, a.s.	Neautorizovaná platební transakce - zneužití internetového bankovníctví	zamítnutí návrhu

² Sbírka rozhodnutí je umístěna na webových stránkách Kanceláře finančního arbitra: <http://www.finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/sbirka-rozhodnuti.html>

FA/PS/341/2016	Fio banka, a.s.	výběr z bankomatu, nevydání hotovosti, nesprávně provedená platební transakce	zamítnutí návrhu
FA/PS/525/2015	Fio banka, a.s.	biankoautorizace platebních transakcí	zamítnutí návrhu
FA/PS/358/2016	Fio banka, a.s.	platba kartou, blokáce peněžních prostředků, kurzová ztráta	zamítnutí návrhu
FA/SU/916/2015	Česká spořitelna, a.s.	neautorizovaná platební transakce, zneužití internetového bankovníctví, facebook	zamítnutí návrhu
FA/PS/1392/2016	Komerční banka, a.s.	posouzení úvěruschopnosti, platnost sjednání smlouvy	zamítnutí návrhu
FA/PS/1397/2016	Československá obchodní banka, a.s.	exekuce na účet, odepsání peněžních prostředků z účtu, poplatek za vedení účtu, zrušení účtu	zamítnutí návrhu
FA/SM/284/2015	Chequepoint, a.s.	zrušení směnářského obchodu, vrácení peněžních prostředků	zamítnutí návrhu
FA/SM/773/2015	Claymore capitel s.r.o.	poplatek za provedení směnářského obchodu	zamítnutí návrhu
FA/ST/250/2016	Wüstenrot – stavební spořitelna a.s.	změna smlouvy o stavebním spoření, navýšení cílové částky	zamítnutí návrhu
642/SU/2013	Česká spořitelna, a.s.	účastníci řízení před finančním arbitrem, procesní způsobilost	zastavení řízení pro nesoučinnost
FA/SU/640/2015	FORAKOM INVEST s.r.o.	příslušnost finančního arbitra - překážka věci rozhodnuté	zastavení řízení pro nepřípustnost
FA/SU/84/2015	BNP Paribas Personal Finance SA, odštěpný závod	zvyšování úvěrového rámce, neautorizovaná platební transakce	částečné vyhovění návrhu
FA/SU/651/2014	PROFI CREDIT Czech, a.s.	určení neplatnosti smlouvy (smluvního ujednání)	částečné vyhovění návrhu
FA/SU/422/2015	BNP Paribas Personal Finance SA, odštěpný závod	informační povinnost, sankce, RPSN	zamítnutí návrhu
FA/SU/522/2014	1 1 Nejlepší autopůjčka, s.r.o.	informační povinnost, sankce, RPSN	částečné vyhovění návrhu
FA/SU/1052/2016	PROFI CREDIT Czech, a.s.	překážka litispendence a věci rozhodnuté	zastavení řízení pro nepřípustnost
FA/SU/430/2016	Česká spořitelna, a.s.	podnikatelský úvěr	zastavení řízení pro nepřípustnost
FA/SU/198/2016	Provident Financial s.r.o.	určení výše dluhu	zamítnutí návrhu
FA/SU/10/2016	ESSOX s. r. o.	dohoda o uznání dluhu, notářský zápis	zamítnutí návrhu
FA/SU/114/2016	BNP Paribas Personal Finance SA, odštěpný	informační povinnost, sankce, RPSN	zamítnutí návrhu

	závod		
FA/SU/319/2016	MONETA Money Bank, a.s.	námítka promlčení	zamítnutí návrhu
FA/SU/352/2016	Home Credit a.s.	námítka promlčení	zamítnutí návrhu
FA/SU/188/2016	Česká spořitelna, a.s.	informační povinnost, sankce, RPSN	zamítnutí návrhu
FA/SU/204/2014	ESSOX s. r. o.	informační povinnost, sankce, RPSN	částečné vyhovění návrhu
FA/SU/45/2016	Quick Finance s.r.o.	Platnost sjednání smlouvy, nepřiměřená ujednání	částečné vyhovění návrhu
FA/SU/525/2016	EvPe GROUP s.r.o.	Zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy	částečné vyhovění návrhu
FA/SU/647/2016	Simply Money s.r.o.	zprostředkování spotřebitelského úvěru, náležitosti smlouvy, neplatnost smlouvy	úplné vyhovění návrhu
FA/SU/98/2016	MONETA Money Bank, a.s.	informační povinnost, sankce, RPSN	zamítnutí návrhu
FA/SU/880/2015	COFIDIS s.r.o.	informační povinnost, sankce, RPSN	zamítnutí návrhu
FA/SU/1823/2016	PROFI CREDIT Czech, a.s.	příslušnost finančního arbitra, dlužník - podnikatel	zastavení řízení pro nepřijatnost
FA/SU/1904/2016	Hypoteční banka, a.s.	překážka litispendence a věci rozhodnuté	zastavení řízení pro nepřijatnost
FA/SU/164/2016	Milan Karička	zprostředkování spotřebitelského úvěru, nárok na odměnu	úplné vyhovění návrhu
FA/SU/165/2016	ACEMA Credit Czech, a.s.	platnost sjednání smlouvy, nepřiměřená ujednání	částečné vyhovění návrhu
FA/SU/1942/2016	Česká spořitelna, a.s.	příslušnost finančního arbitra, překážka litispendence a věci rozhodnuté	zastavení řízení pro nepřijatnost
FA/SU/374/2015	ACEMA Credit Czech, a.s.	promlčení uplatněného práva na náhradu škody a vydání bezdůvodného obohacení	úplné vyhovění návrhu
FA/SU/178/2016	Sberbank CZ, a.s.	informační povinnost, sankce, RPSN	zamítnutí návrhu
FA/ZP/17/2016	Generali Pojišťovna a.s.	náhrada škody	zastavení řízení pro nepřijatnost
FA/ZP/410/2015	Pojišťovna České spořitelny, a.s., Vienna Insurance Group	nárok na pojistné plnění	úplné vyhovění návrhu
FA/ZP/1334/2016	ZFP akademie, a.s.	příslušnost finančního arbitra, penzijní připojištění	zastavení řízení pro nepřijatnost
FA/ZP/1187/2016	Allianz pojišťovna, a.s.	příslušnost finančního arbitra, pojištění pracovní neschopnosti	zastavení řízení pro nepřijatnost
FA/ZP/908/2016	Allianz pojišťovna, a.s.	příslušnost finančního arbitra, pojištění pro	zastavení řízení pro

		případ nemoci	nepřípustnost
FA/ZP/774/2016	ČSOB Pojišťovna, a.s., člen holdingu ČSOB	příslušnost finančního arbitra, pojištění odpovědnosti za škodu	zastavení řízení pro nepřípustnost
FA/ZP/566/2015	NN Životní pojišťovna N.V., pobočka pro Českou republiku	exekuce pohledávky ze životního pojištění	zamítnutí návrhu
FA/ZP/173/2015	Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group	promlčení uplatněného práva na náhradu škody a vydání bezdůvodného obohacení	zamítnutí návrhu
FA/ZP/141/2016	MetLife Europe Limited, pobočka pro Českou republiku	příslušnost finančního arbitra, úrazové pojištění	zamítnutí návrhu
FA/ZP/25/2016	NN Životní pojišťovna N.V., pobočka pro Českou republiku	promlčení uplatněného práva na náhradu škody a vydání bezdůvodného obohacení	zamítnutí návrhu
FA/ZP/543/2015	MetLife Europe d.a.c.	Okamžik uzavření pojistné smlouvy	zamítnutí návrhu
FA/ZP/547/2014	Generali Pojišťovna a.s., Swiss Life Select Česká republika, s.r.o.	promlčení uplatněného práva na náhradu škody a vydání bezdůvodného obohacení	zamítnutí návrhu
FA/ZP/633/2016	Česká podnikatelská pojišťovna, a.s. Vienna Insurance Group	promlčení uplatněného práva na náhradu škody a vydání bezdůvodného obohacení	zamítnutí návrhu
FA/ZP/642/2014	AEGON Pojišťovna a.s.	neplatnost smlouvy, omyl, náhrada škody	zamítnutí návrhu
FA/ZP/1943/2016	AXA ASSISTANCE CZ, s.r.o.	příslušnost finančního arbitra, pojištění odpovědnosti za škodu	zastavení řízení pro nepřípustnost
FA/ZP/2/2017	Kooperativa pojišťovna, a.s. Vienna Insurance Group	příslušnost finančního arbitra, pojištění motorových vozidel	zastavení řízení pro nepřípustnost
FA/ZP/45/2017	Česká podnikatelská pojišťovna, a.s. Vienna Insurance Group	příslušnost finančního arbitra, úrazové pojištění	zastavení řízení pro nepřípustnost
FA/ZP/61/2017	M.B.A. Finance s.r.o.	příslušnost finančního arbitra, pojištění motorových vozidel	zastavení řízení pro nepřípustnost
FA/ZP/81/2017	AXA pojišťovna a.s.	příslušnost finančního arbitra, pojištění motorových vozidel	zastavení řízení pro nepřípustnost
FA/ZP/1598/2016	Allianz pojišťovna, a.s.	příslušnost finančního arbitra, pojištění pracovní neschopnosti	zastavení řízení pro nepřípustnost
FA/ZP/1727/2016	Česká pojišťovna, a.s.	příslušnost finančního arbitra, pojištění odpovědnosti za škodu	zastavení řízení pro nepřípustnost
FA/ZP/1897/2016	Fincentrum a.s.	příslušnost finančního arbitra, úrazové pojištění	zastavení řízení pro nepřípustnost

FA/ZP/1922/2016	AEGON Pojišťovna, a.s.	příslušnost finančního arbitra, úrazové pojištění	zastavení řízení pro nepřípustnost
FA/ZP/1500/2016	Allianz pojišťovna, a.s.	promlčení uplatněného práva na náhradu škody a vydání bezdůvodného obohacení	zamítnutí návrhu
FA/ZP/572/2015	NN Životní pojišťovna N.V., pobočka pro Českou republiku	změna pojistné smlouvy, omyl, pojistné plnění	zamítnutí návrhu
FA/ZP/359/2014	NN Životní pojišťovna N.V., pobočka pro Českou republiku	nesprávné vedení platebního účtu, insolvence	zamítnutí návrhu
FA/RI/118/2016	U.D.R. United Development Resources Establishment	příslušnost finančního arbitra, zahraniční obchodník s cennými papíry	zastavení řízení pro nepřípustnost
FA/KI/99/2016	Česká spořitelna, a.s.	převod cenných papírů	zamítnutí návrhu
FA/KI/405/2016	Partners Financial Services, a.s.	dohoda o narovnání při poskytování investičních služeb	zamítnutí návrhu
FA/PS/791/2015	Fio banka, a.s.	Úvěr na nákup cenných papírů, sankce, poplatky	zamítnutí návrhu
FA/KI/710/2016	Česká spořitelna, a.s.	platnost změny smlouvy o investičních službách, odstoupení od smlouvy	zamítnutí návrhu
FA/P/1288/2016	Simply Money s.r.o.	nesoučinnost v řízení před finančním arbitrem	pokuta za nesoučinnost
FA/P/835/2016	KVB Finance 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.../RI/... spor z investičních služeb
- 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 2016 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	9
b) počet poskytnutých informací	9
c) počet vydaných rozhodnutí o odmítnutí žádostí	0
d) počet podaných odvolání proti rozhodnutí	0
e) opis podstatných částí rozsudku soudu ve věci přezkoumání zákonnosti rozhodnutí povinného subjektu o odmítnutí žádosti o poskytnutí informace a přehled všech výdajů, které povinný subjekt vynaložil v souvislosti se soudními řízeními o právech a povinnostech podle tohoto zákona	0
f) výčet poskytnutých výhradních licencí	0
g) počet podaných stížností	0
h) další informace vztahující se k uplatňování tohoto zákona	0