



FA | KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA
ORGANIZAČNÍ SLOŽKA STÁTU

**VÝROČNÍ ZPRÁVA
O ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA
ZA ROK 2025**

květen 2026

OBSAH:

I.	Úvod.....	3
II.	Institut finančního arbitra	5
III.	Organizační zajištění činnosti finančního arbitra.....	7
IV.	Působnost finančního arbitra	10
V.	Pravidla řízení před finančním arbitrem	14
VI.	Výsledky rozhodovací činnosti finančního arbitra	18
VII.	Systémové nebo závažné problémy vedoucí ke sporům	32
VIII.	Sankce, pokuty, soudní přezkum.....	37
IX.	Informační povinnost.....	38
X.	Další činnost finančního arbitra	41
XI.	Mezinárodní spolupráce	42
XII.	Náklady na zajištění činnosti finančního arbitra	44
XIII.	Výhledy do budoucnosti	49

I. ÚVODNÍ SLOVO

Vážená veřejnosti,

finanční arbitr a Kancelář finančního arbitra si Vám dovoluji předložit Výroční zprávu o své činnosti za rok 2025. Předkládaná zpráva obsahuje informace o působnosti finančního arbitra, výsledcích jeho rozhodovací činnosti a nákladech na činnost finančního arbitra.

Na finančního arbitra se jako na orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu může bezplatně a bez potřeby být právně zastoupený, obrátit každý spotřebitel, který je ve sporu s finanční institucí.

Finanční arbitr spor spotřebitele a finanční instituce posoudí, je-li to namístě, povede strany sporu k jeho smírnému vyřešení, jinak rozhodne ve věci. Rozhodnutí finančního arbitra ve věci je závazné, pokud ho některá ze stran nepředloží k soudnímu přezkumu.

Finanční arbitr rozhoduje spory v řízení, které se zahajuje pouze na návrh spotřebitele a finanční instituce je povinna se řízení účastnit. Finanční arbitr je povinen v řízení rozhodovat podle svého nejlepšího vědomí a svědomí, nestranně, spravedlivě, bez průtahů a pouze na základě skutečností zjištěných v souladu se zákonem o finančním arbitrovi a zvláštními předpisy, tedy stejně jako obecný soud.

Finanční arbitr byl v roce 2025 příslušný k rozhodování sporu spadajícího jinak do pravomoci českých soudů, 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 distribuci životního pojištění nebo při výkonu práv a plnění povinností ze životního pojištění,
- f) osobou provozující směnárenskou činnost při provádění směnárenského obchodu,
- g) stavební spořitelnou nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování stavebního spoření,
- h) osobou poskytující investiční služby při poskytování investičních služeb,
- i) osobou, která vede jiný než platební účet, při vedení tohoto účtu,
- j) příjemcem jednorázového vkladu při přijímání nebo vracení tohoto vkladu,
- k) penzijní společností nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování penzijního připojištění se státním příspěvkem,
- l) penzijní společností nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování doplňkového penzijního spoření,
- m) osobou, která poskytuje nebo distribuuje panevropský osobní penzijní produkt, při poskytování nebo distribuci panevropského osobního penzijního produktu,
- n) osobou poskytující službu směny měn, která je před zahájením platební transakce nabízena plátcí prostřednictvím bankomatu nebo v místě prodeje zboží nebo poskytování služeb, při poskytování této služby směny měn,
- o) poskytovatelem dlouhodobého investičního produktu při poskytování tohoto produktu,
- p) osobou poskytující služby související s kryptoaktivy v rozsahu působnosti přímo použitelného předpisu Evropské unie upravujícího trhy kryptoaktiv při poskytování služeb souvisejících s těmito kryptoaktivy.

V roce 2025 bylo před finančním arbitrem zahájeno 12.050 řízení, když v roce 2024 bylo zahájeno celkem 5.683 a v roce 2023 celkem 2.660 řízení.

Nárůst počtu nových sporů mezi roky 2025 a 2024 činí 113 %, skoro stejný nárůst počtu nových sporů byl i v roce 2024 oproti roku 2023. Nápad sporů je výrazný i v absolutních číslech. Oproti roku 2023, je v roce 2025 počet řízení zahájených 4,53 krát vyšší.

Od 1. 1. 2026 ke dni vydání této zprávy přijal finanční arbitr již 8.200 nových návrhů na zahájení řízení.

Nejvyšší měrou se na nárůstu podílely spory ze spotřebitelského úvěru, kterých bylo v roce 2025 zahájeno celkem 11.386, oproti 5.187 řízení zahájených v roce 2024, resp. 2.097 řízení zahájených v roce 2023.

Celkem v roce 2025 před finančním arbitrem probíhalo 15.446 řízení, protože probíhala i řízení zahájená v předchozím období, z toho 14.235 řízení pak představovaly spory ze spotřebitelského úvěru. V probíhajících řízeních před arbitrem učinily strany sporu téměř 82.000 úkonů a finanční arbitr učinil téměř 98.000 úkonů.

K 31. 12. 2025 skončilo pravomocně 8.022 řízení, v dalších 705 řízeních bylo vydáno rozhodnutí a rozhodnutí nenabyla právní moci.

Úkoly spojené s odborným, organizačním a technickým zabezpečením činnosti finančního arbitra plní Kancelář finančního arbitra, organizační složka státu a účetní jednotka, jejíž příjmy a výdaje jsou součástí rozpočtové kapitoly Ministerstva financí. Finanční arbitr stojí v čele Kanceláře finančního arbitra.

Od roku 2020 činí počet systemizovaných míst v Kanceláři finančního arbitra 57 systemizovaných míst, včetně finančního arbitra a jeho zástupce. Na vedení řízení se ve sledovaném období podílelo referenti – právníci v rozsahu 36,3 pracovních úvazků a 10 referentů – administrativních pracovníků v rozsahu 10 pracovních úvazků.

Dopad exponenciálního nárůstu nových sporů je výrazný zejména do délky řízení. Že se průměrná délka řízení skončených v roce 2025 oproti předchozímu období téměř nezměnila a činila 167 dní (v roce 2024 to bylo 160 dní a v 2023 roce celkem 149 dní), se děje pouze díky přijatým systémovým opatřením.

Systémové nebo závažné problémy vedoucí ke sporům finanční arbitr identifikoval stejně jako v předchozích obdobích v oblasti spotřebitelských úvěrů při uzavírání smluv o spotřebitelském úvěru, resp. při posuzování schopnosti splácet úvěr před jeho uzavřením, v oblasti poskytování platebních služeb v souvislosti se zneužitím platebních prostředků a při poskytování investičních služeb retailovým zákazníkům v souvislosti s investičními doporučeními nebo posuzováním přiměřenosti a vhodnosti poskytovaných investičních služeb.

V průběhu roku 2025 byla přijata systémová opatření spočívající v úpravách informačních systémů, které Kancelář finančního arbitra využívá pro komunikaci s veřejností a vedení řízení před finančním arbitrem.

Pokud jde o náklady na zajištění činnosti finančního arbitra, Kancelář finančního arbitra stejně jako v předchozích letech vynakládala pouze nezbytné výdaje na činnost finančního arbitra a vlastní provoz.

S ohledem na rostoucí počet návrhů na zahájení řízení a zvyšující se poptávku po mimosoudním řešení spotřebitelských sporů před finančním arbitrem bude nezbytné přijmout další opatření, a to zejména v oblasti personálního zabezpečení činnosti Kanceláře finančního arbitra, aby byla zachována efektivita a plynulost řízení před finančním arbitrem.

V Praze dne 29. 5. 2026

Mgr. Monika Nedelková
finanční arbitr

II. INSTITUT FINANČNÍHO ARBITRA

Jedním ze základních motivů pro zřízení orgánu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů na finančním arbitrovi byla snaha o harmonizaci českého právního řádu s právem EU v období před přijetím České republiky za členský stát.

Požadavek vyplýval zejména z:

- čl. 10 směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/5/ES ze dne 27. 1. 1997, o přeshraničních převodech (zrušena směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2007/64/ES),
- doporučení Evropské komise 98/257/ES ze dne 30. 3. 1998, o principech uplatňovaných pro osoby odpovědné za mimosoudní urovnání spotřebitelských sporů,
- doporučení Evropské komise 2001/310/ES ze dne 4. 4. 2001 o zásadách, jež se týkají mimosoudních orgánů při konsensuálním řešení spotřebitelských sporů,
- nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2560/2001 ze dne 19. 12. 2001 o přeshraničních platbách v eurech.

Institut finančního arbitra vznikl v České republice k 1. 1. 2003 na základě zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi.

Ohledně mimosoudního rozhodování sporů při převodu peněz podle zákona č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech, s tím, že se spory, které vzniknou mezi převádějícími institucemi a jejich klienty při provádění převodů peněžních prostředků, se tak mohli klienti začít obracet na orgán pro řešení sporů působící podle zvláštního právního předpisu, tedy finančního arbitra. Stejně tak ve sporech, které vznikly mezi vydavatelem a držitelem při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků. Právo klienta obrátit se na soud tím však nebylo dotčeno.

V českém právním řádu tak by zřízen nový specializovaný správní orgán, příslušný rozhodovat spory z hlediska osobního mezi soukromými osobami, z hlediska věcného spory povahy soukromoprávní, z hlediska právní povahy spory mezi zákonem definovanými osobami, kdy rozhoduje o subjektivních soukromých právech.

Z hlediska procesních prostředků jde o řízení fakultativní a návrhové. Současně se jedná o rozhodování orgánu veřejné moci (který však není součástí soudního systému České republiky), protože předmětem rozhodování finančního arbitra jsou individuální práva sporných stran a výsledkem rozhodování je individuální správní akt, který je závazný a vykonatelný. V souladu s ústavním pořádkem byla ponechána možnost přezkoumání rozhodnutí finančního arbitra (nálezu, rozhodnutí o uložení pokuty) soudem.

Zcela výjimečné postavení finančního arbitra při rozhodování sporů bylo zakotveno ustanovením, že finanční arbitr je smírčím orgánem. Rozhodování sporů spotřebitelů, pokud možno smírčím řízením je v rámci zemí Evropské unie výslovně požadováno.

V souvislosti s přijetím zákona o platebním styku č. 284/2009 Sb., který byla související novelou zákona o finančním arbitrovi rozšířena pravomoc finančního arbitra v oblasti platebního styku. Od 1. 11. 2009 tak je finanční arbitr příslušný k rozhodování sporů mezi poskytovateli a uživateli platebních služeb při poskytování platebních služeb, nebo vydavatelem a držitelem elektronických peněz při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz.

S účinností od 1. 7. 2011 byla zákonem č. 180/2011 Sb. rozšířena pravomoc finančního arbitra k rozhodování sporů o další oblasti finančního trhu, konkrétně o spory mezi věřiteli nebo zprostředkovateli a spotřebiteli při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru, a spory mezi investičními fondy, investičními společnostmi nebo zahraničními investičními společnostmi a spotřebiteli ze standardních fondů kolektivního investování a speciálních fondů kolektivního investování, které shromažďují peněžní prostředky od veřejnosti.

S účinností od 1. 11. 2013 byla zákonem č. 278/2013 Sb. a zákonem č. 241/2013 Sb. rozšířena pravomoc finančního arbitra k rozhodování sporů mezi pojišťovnou nebo pojišťovacím zprostředkovatelem a zájemcem o pojištění, pojistníkem, pojištěným, oprávněnou osobou nebo obmyšleným při nabízení, poskytování nebo zprostředkování životního pojištění, a provozovatelem směnářské činnosti a zájemcem o provedení směnářského obchodu nebo osobou, se kterou byl směnářský obchod proveden.

S účinností od 1. 2. 2016 byla zákonem č. 378/2015 Sb. upravena pravomoc finančního arbitra rozhodovat spory mezi spotřebitelem a věřitelem nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru tak, že nově dopadá i na jiný úvěr, zápůjčku, či obdobnou finanční službu. Současně byla rozšířena pravomoc finančního arbitra o rozhodování sporů mezi spotřebitelem a stavební spořitelnou nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování stavebního spoření, a dále také i o rozhodování sporů mezi spotřebitelem a 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 č. 240/2013 Sb.

Současně k témuž datu došlo k omezení pravomoci finančního arbitra ve všech oblastech (zejm. v oblasti platebního styku) na řešení spotřebitelských sporů, tedy takových, v nichž je návrhovátelem spotřebitel, tedy fyzická osoba, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

S účinností od 13. 1. 2017 byla zákonem č. 452/2016 Sb. rozšířena pravomoc finančního arbitra o rozhodování sporů mezi spotřebitelem a osobou, která vede jiný než platební účet, při vedení tohoto účtu, a dále také o rozhodování sporů mezi spotřebitelem a příjemcem jednorázového vkladu při přijímání nebo vracení tohoto vkladu.

Od 1. 12. 2018 byla zákonem č. 171/2018 Sb. zpřesněna pravomoc finančního arbitra rozhodovat spory v oblasti distribuce životního pojištění nebo při výkonu práv a plnění povinností ze životního pojištění a rovněž také v oblasti poskytování investičních služeb.

Nabytím účinnosti zákona č. 91/2022 Sb. byla ke dni 11. 5. 2022 rozšířena pravomoc finančního arbitra o rozhodování sporů při poskytování všech penzijních produktů, tedy spory mezi spotřebitelem a penzijní společností nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování penzijního připojištění se státním příspěvkem; spotřebitelem a penzijní společností nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování doplňkového penzijního spoření a v neposlední řadě také spory mezi spotřebitelem a osobou, která poskytuje nebo distribuuje panevropský osobní penzijní produkt, při jeho poskytování nebo distribuci.

S účinností od 1. 7. 2022 byla zákonem č. 129/2022 Sb. rozšířena pravomoc finančního arbitra o rozhodování sporů mezi spotřebitelem a osobou poskytující službu směny měn, která je před zahájením platební transakce nabízena plátcí prostřednictvím bankomatu nebo v místě prodeje zboží nebo poskytování služeb, při poskytování této služby směny měn.

K poslednímu rozšíření působnosti finančního arbitra došlo ke dni 1. 1. 2024, kdy byla nabytím účinnosti zákona č. 462/2023 Sb. finančnímu arbitrovi svěřena pravomoc rozhodovat spory mezi spotřebitelem a poskytovatelem dlouhodobého investičního produktu při poskytování tohoto produktu.

Finanční arbitr je od 15. 2. 2025, kdy nabytí účinnosti zákon č. 32/2025 Sb., příslušný řešit spory mezi spotřebitelem a osobou poskytující služby související s kryptoaktivy v rozsahu působnosti přímo použitelného předpisu Evropské unie upravujícího trhy kryptoaktiv při poskytování služeb souvisejících s těmito kryptoaktivy. Působnost finančního arbitra se netýká rozhodování všech sporů týkajících se kryptoaktiv, ale pouze těch, která upravuje nařízení MiCA 2023/1114 o trzích kryptoaktiv (Markets in Crypto Assets).

III. ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA

Finančního arbitra a jeho zástupce od 1. 7. 2011 jmenuje a odvolává vláda na návrh ministra financí. Finanční arbitř 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.

S účinností od 1. 7. 2011 byla zákonem č. 180/2011 Sb. zřízena Kancelář finančního arbitra jako organizační složka státu, aby plnila úkoly spojené s odborným, organizačním a technickým zabezpečením činnosti finančního arbitra.

Kancelář finančního arbitra je samostatnou účetní jednotkou, jejíž příjmy a výdaje jsou součástí rozpočtové kapitoly Ministerstva financí a finanční arbitř stojí v jejím čele.

Pracovní poměr a odměňování arbitra, zástupce arbitra a dalších zaměstnanců v Kanceláři finančního arbitra se řídí zákoníkem práce.

- [Finanční arbitř](#)

Od 16. 11. 2011 vykonává funkci finančního arbitra Mgr. Monika Nedelková.

- [Zástupce finančního arbitra](#)

Od 10. 3. 2025 byla do funkce zástupce finančního arbitra jmenována JUDr. Jana Lix Andraščíková, LL.M., která od 2. 8. 2025 čerpá mateřskou a rodičovskou dovolenou.

- [Organizační struktura Kanceláře finančního arbitra](#)

Od roku 2020 činí počet systemizovaných míst 57 míst, včetně finančního arbitra a jeho zástupce.

Ve sledovaném období zaměstnávala Kancelář finančního arbitra ve fyzických osobách 61 zaměstnanců, resp. 54 zaměstnanců v průměrném přepočteném počtu, současně evidovala 6 zaměstnankyň vyňatých z evidenčního počtu z důvodu probíhající mateřské či rodičovské dovolené (včetně zástupce finančního arbitra).

Protože je Kancelář finančního arbitra samostatná organizační složka státu, zajišťuje si samostatně vedení účetnictví, činnosti související s prostředky státního rozpočtu, činnosti související s pracovně-právními vztahy, provoz vlastní podatelny a výpravny, spisovny a archivu, výběr a vymáhání uložených sankcí a pokut, činnosti interního auditora, pověřence pro ochranu osobních údajů a oznamovatele, může se na rozhodování sporů před finančním arbitrem podílet nižší počet zaměstnanců.

Na vedení řízení se ve sledovaném období podíleli právníci v rozsahu 36,3 pracovních úvazků a 10 referentů – administrativních pracovníků v rozsahu 10 pracovních úvazků.

Řešení sporů vyžaduje samozřejmě zcela jinou odbornost (české i evropské právo finančního trhu a ochrany spotřebitele, obecné občanské a obchodní právo, správní právo, ale i insolvenční a exekuční právo aj.) i dovednosti než provozní činnost úřadu (pracovní právo, rozpočtová pravidla, účetnictví, zadávání veřejných zakázek, archivnictví a spisová služba, svobodný přístup k informacím, kybernetická bezpečnost, právo na digitální služby aj.).

Kancelář finančního arbitra nedisponuje samostatnými systemizovanými místy pro zajištění činností v oblasti styku s veřejností, veřejných zakázek, digitalizace,

kybernetické bezpečnosti, tak jako je tomu běžně u jiných úřadů. Většinu těchto agend musela Kancelář finančního arbitra zajišťovat prostřednictvím zaměstnanců pracujících na základě dohod konaných mimo pracovní poměr nebo nad rámec pracovních povinností prostřednictvím vlastních odborných zaměstnanců pověřených činnostmi související s řešením sporů.

Protože prioritou zůstává rychlé a efektivní rozhodování sporů, nebyl ve sledovaném období dostatečně zajištěný každodenní odborný styk s veřejností. Došlo k omezení provozu telefonních linek určených pro veřejnost a účastníky řízení před finančním arbitrem i prodloužení doby vyřizování dotazů veřejnosti na činnost finančního arbitra nebo žádostí o pomoc v probíhajícím řízení nebo dotazů na jeho stav.

Organizační struktura Kanceláře finančního arbitra se vždy mění v závislosti na počtu projednávaných sporů. Ve sledovaném byla tvořena těmito organizační útvary:

- finanční arbitr;
- zástupce finančního arbitra;
- oddělení sporů z platebního styku, stavebního spoření a směnárenské činnosti;
- oddělení sporů ze spotřebitelského úvěru I;
- oddělení sporů ze spotřebitelského úvěru II;
- oddělení sporů ze spotřebitelského úvěru III;
- oddělení tajemníka (po celé sledované období toto oddělení řešilo spory z vybraných platebních služeb a spotřebitelského úvěru);
- oddělení sporů z investování;
- oddělení sporů ze životního pojištění a penzijních produktů;
- oddělení administrativní podpory (účetnictví, rozpočet, personální záležitosti, podatelna, výpravna, sankce a pokuty, archiv, spisovna);
- interní auditor.

Řízení bylo zajišťováno na stupních:

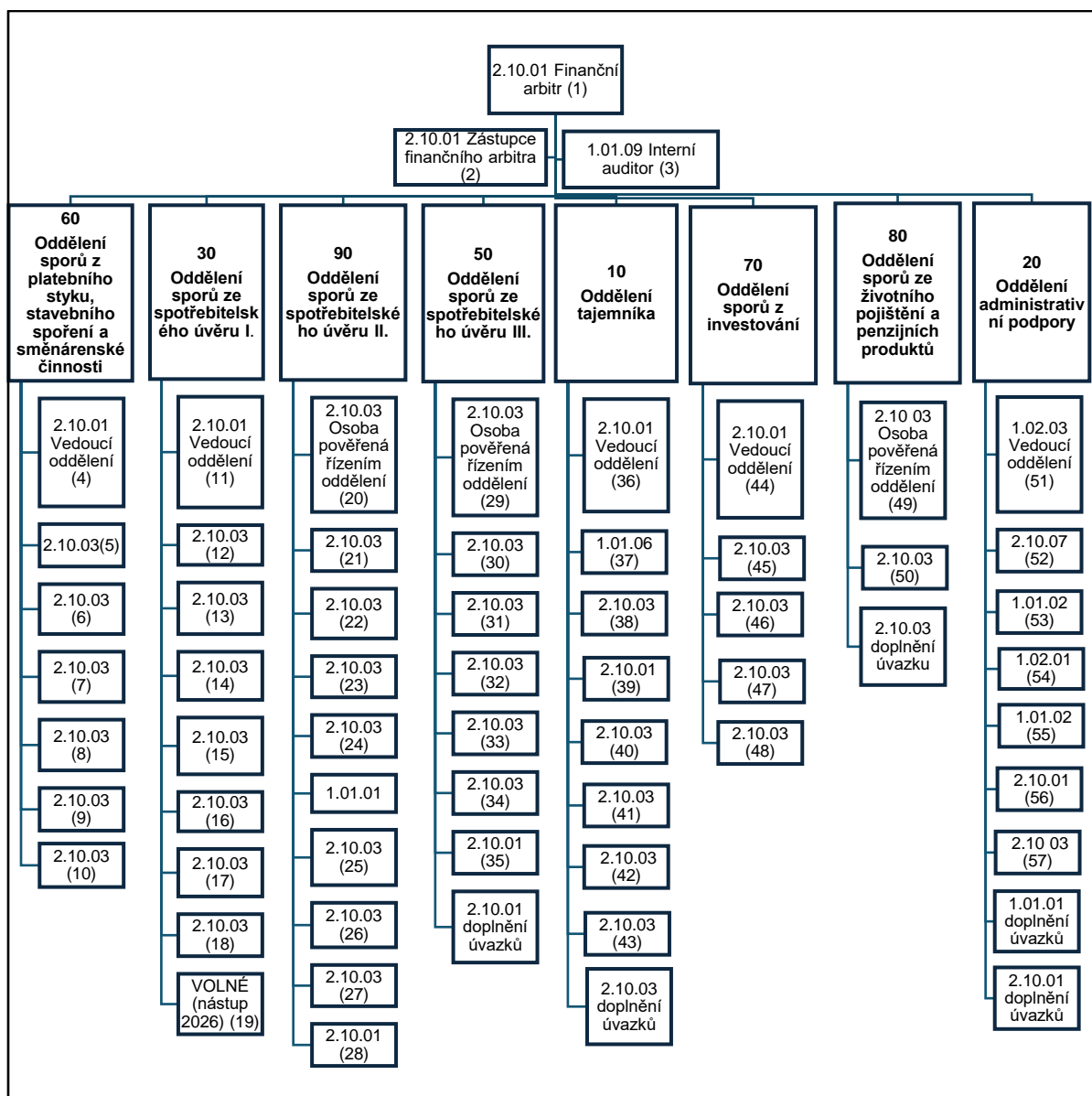
- finanční arbitr; v době jeho nepřítomnosti zástupce finančního arbitra;
- zástupce finančního arbitra, je-li finančním arbitrem trvale pověřen výkonem části jeho rozhodovací pravomoci;
- oddělení v čele s vedoucím oddělení (oddělení zajišťuje výkon ucelené části působnosti finančního arbitra, a to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

K zabezpečení činnosti Kanceláře finančního arbitra byly vedle pracovní pozice finančního arbitra a zástupce finančního arbitra zřízeny tyto pracovní pozice podle katalogu prací ve veřejných službách a správě:

- 2.10.03 – referent mimosoudního řešení sporů na finančním trhu;
- 2.10.01 – referent společné státní správy a samosprávy;
- 1.01.02 – sekretář;
- 1.01.06 – pracovník vztahů k veřejnosti (0,1 úvazku v pozici referenta);
- 1.02.03 – účetní;
- 1.01.01 – administrativní a spisový pracovník;
- 2.10.07 – referent hospodaření s majetkem státu a územních samosprávných celků;
- 1.01.09 – interní auditor;
- 1.02.01 – personalista.

Jedno z opatření k zajištění rychlejšího vyřizování sporů spočívalo v rozdělení činností souvisejících s vedením řízení před finančním arbitrem. Došlo k oddělení administrativních činností a jednoduchých úkonů řízení před finančním arbitrem od právního posouzení sporu, tedy k zapojení více zaměstnanců do různých fází řízení. Kancelář finančního arbitra současně výkon administrativních činností souvisejících s vedením řízení (zakládání správních spisů, jednoduché úkony v řízení, uzavírání a archivace spisů) zajistila uzavřením dohod o pracích konaných mimo pracovní poměr.

• Organizační schéma k 31. 12. 2025



I přes přijatá opatření je personální a rozpočtové zajištění činnosti finančního arbitra a Kanceláře finančního arbitra vzhledem ke statutu samostatné organizační složky státu, tedy činností zajišťujícím její chod (rozpočtové, účetní, ekonomické, hospodářské, pracovní-právní), a zejména vzhledem k odborným činnostem (rozhodování sporů a s tím souvisejícím dalším odborným činností, např. vedení řízení o uložení pořádkové pokuty) zásadně nedostačující.

Stále současně nejsou řádně a dostatečně rozpočtově personálně zajištěné činnosti související s kybernetickou bezpečností, digitalizací veřejné správy, správou informačních systémů a ICT, a veřejnými zakázkami.

IV. PŮSOBNOST FINANČNÍHO ARBITRA

Finanční arbitr je zvláštní správní orgán zřízený zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o finančním arbitrovi“).

Finanční arbitr byl ve sledovaném období příslušný podle § 1 odst. 1 zákona o finančním arbitrovi k rozhodování sporu spadajícího jinak do pravomoci českých soudů, 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 distribuci životního pojištění nebo při výkonu práv a plnění povinností ze životního pojištění;
- f) osobou provozující směnářenskou činnost při provádění směnářenského obchodu;
- g) stavební spořitelnou nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování stavebního spoření;
- h) osobou poskytující investiční služby při poskytování investičních služeb;
- i) osobou, která vede jiný než platební účet, při vedení tohoto účtu;
- j) příjemcem jednorázového vkladu při přijímání nebo vrácení tohoto vkladu;
- k) penzijní společností nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování penzijního připojištění se státním příspěvkem;
- l) penzijní společností nebo zprostředkovatelem při nabízení, poskytování nebo zprostředkování doplňkového penzijního spoření;
- m) osobou, která poskytuje nebo distribuuje panevropský osobní penzijní produkt, při poskytování nebo distribuci panevropského osobního penzijního produktu;
- n) osobou poskytující službu směny měn, která je před zahájením platební transakce nabízena plátcí prostřednictvím bankomatu nebo v místě prodeje zboží nebo poskytování služeb, při poskytování této služby směny měn;
- o) poskytovatelem dlouhodobého investičního produktu při poskytování tohoto produktu,
- p) osobou poskytující služby související s kryptoaktivy v rozsahu působnosti přímo použitelného předpisu Evropské unie upravujícího trhy kryptoaktiv při poskytování služeb souvisejících s těmito kryptoaktivy.

- **Příklady sporů v působnosti finančního arbitra**

Finanční arbitr je tedy ve své působnosti příslušný rozhodovat například **ve sporech při poskytování platebních služeb o**

- zneužití internetového nebo mobilního bankovníctví;
- zneužití platební karty třetí osobou k výběru z bankomatu nebo nákupu u obchodníka;
- nevydání peněz bankomatem při výběru z bankomatu;
- nezaúčtování hotovosti při vkladu prostřednictvím vkladového bankomatu nebo na pokladně;
- platnosti výpovědi platebního účtu;
- provedení srážky z částky platební transakce zprostředkujícím poskytovatelem platebních služeb;
- neprovedení platební transakce (odmítnutí provést platební transakci);
- vícenásobné zaúčtování transakce výběru z bankomatu nebo nákupu u obchodníka;
- opožděné realizaci platební transakce nebo neprovedení inkasa;
- výši kurzového rozdílu při bezhotovostním převodu z platebního účtu do zahraničí;

- správnosti poplatku účtovaného za poskytnutí platební služby;
- provedení platební transakce bez souhlasu uživatele platební služby.

Finanční arbitr může rozhodovat **spory ze spotřebitelského úvěru (mimo jiné neúčelového, hypotečního, ze stavebního spoření) i spory z jiného úvěru, zápůjčky, či obdobné finanční služby** uzavřené mezi spotřebitelem a věřitelem případně zprostředkované zprostředkovatelem o

- platnosti smlouvy o úvěru, smluvní pokuty nebo jiného smluvního ujednání;
- určení výše závazku (dluhu) ze smlouvy o úvěru;
- neplatnosti smlouvy o úvěru v důsledku neposouzení úvěruschopnosti dlužníka před jejím uzavřením;
- výši odměny věřitele za poskytnutí úvěru;
- právu na úročení úvěru ve výši diskontní sazby (po jeho uplatnění);
- výpočet roční procentní sazby nákladů (RPSN);
- právu předčasně splatit dluh ze smlouvy o úvěru, zejména o výši účelně vynaložených nákladů souvisejících s předčasným splacením úvěru nebo o výši poplatku za předčasné splacení úvěru;
- platnosti odstoupení od smlouvy o úvěru nebo zprostředkovatelské smlouvy;
- platnosti zesplatnění úvěru;
- poplatku ze smlouvy o úvěru nebo zprostředkovatelské smlouvy;
- náhradu škody způsobenou věřitelem dlužníkovi v souvislosti s jednáním o uzavření smlouvy o úvěru.

Finanční arbitr je příslušný rozhodovat **spory z kolektivního investování**, tedy spory spotřebitele s investiční společností nebo investičním fondem mimo jiné o

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

Finanční arbitr je příslušný rozhodovat **spory při poskytování investičních služeb** mezi spotřebitelem a osobou poskytující investiční služby, tedy např. obchodníkem s cennými papíry, investičním zprostředkovatelem, vázaným zástupcem, zahraniční osobou, která má povolení orgánu dohledu jiného členského státu EU mimo jiné o

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

Finanční arbitr může rozhodovat **spory ze směnářské činnosti** o

- odstoupení od smlouvy o směnářském obchodu;
- výši poplatku za provedení směnářského obchodu;
- platnosti směnářského obchodu;
- výši směnného kurzu.

Finanční arbitr je příslušný rozhodovat **spory ze životního pojištění** mezi spotřebitelem a pojišťovnou nebo pojišťovacím zprostředkovatelem mimo jiné o

- platnosti pojistné smlouvy nebo jejího ujednání;
- výši pojistného plnění;
- výši odkupného;
- náhradu škody způsobenou porušením povinností při sjednávání pojistné smlouvy.

Finanční arbitr může rozhodovat **spory ze stavebního spoření**, a to nejen z již uzavřené smlouvy o stavebním spoření, ale také spory, které vzniknou v předmluvní fázi nebo při zprostředkování stavebního spoření, například o

- platnosti smlouvy o stavebním spoření nebo smluvního ujednání;
- platnosti výpovědi nebo o ukončení smlouvy o stavebním spoření;
- platnosti 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);
- výši poplatku účtovaného stavební spořitelnou k tíži účtu stavebního spoření;
- výši vyplacené státní podpory;
- náhradě škody za porušení povinností u zprostředkování stavebního spoření.

Finanční arbitr je příslušný rozhodovat **spory z penzijních produktů** mezi spotřebitelem a penzijní společností nebo zprostředkovatelem při poskytování nebo zprostředkování penzijního připojištění se státním příspěvkem nebo nabízení, poskytování nebo zprostředkování doplňkového penzijního spoření, z panevropského osobního penzijního produktu u mezi spotřebitelem a osobou poskytující nebo distribuující tento produkt, zejména o

- platnosti smlouvy o penzijním připojištění, doplňkovém penzijním spoření, o panevropském osobním penzijním produktu nebo smluvního ujednání takové smlouvy;
- platnosti výpovědi nebo ukončení smlouvy o penzijním připojištění, doplňkovém penzijním spoření a o panevropském osobním penzijním produktu;
- výši poplatku účtovaného subjektem, s kterým spotřebitel uzavřel smlouvu o penzijním připojištění, doplňkovém penzijním spoření a o panevropském osobním penzijním produktu k tíži účtu vedeného pro penzijní produkt;
- výši připsaného a vyplaceného státního příspěvku;
- výplatě finančního plnění z penzijních produktů;
- náhradě škody za porušení povinností v souvislosti se zprostředkováním penzijního připojištění, doplňkového penzijního spoření, panevropského osobního penzijního produktu.

Finanční arbitr je příslušný rozhodovat **spory ze směny měn**, která je před zahájením platební transakce nabízena plátcí prostřednictvím bankomatu nebo v místě prodeje zboží nebo poskytování služeb mezi spotřebitelem a mezi obchodníkem nebo provozovatelem bankomatu, například

- o náhradu škody v důsledku řádného nesplnění informační povinnosti.

Finanční arbitr je příslušný rozhodovat **spor z dlouhodobého investičního produktu** při poskytování tohoto produktu, například o

- platnosti smlouvy o dlouhodobém investičním produktu nebo smluvního ujednání takové smlouvy;
- platnosti výpovědi nebo ukončení smlouvy o dlouhodobém investičním produktu;
- výši poplatku účtovaného poskytovatelem dlouhodobého investičního produktu;
- výplatě finančního plnění z dlouhodobého investičního produktu;
- náhradě škody v souvislosti s porušením povinností poskytovatele dlouhodobého investičního produktu.

Finanční arbitr je od 15. 2. 2025 příslušný rozhodovat **spory ze služeb, které souvisejí s kryptoaktivy** v rozsahu působnosti nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU)

2023/1114 ze dne 31. května 2023 o trzích kryptoaktiv a o změně nařízení (EU) č. 1093/2010 a (EU) č. 1095/2010 a směrnic 2013/36/EU a (EU) 2019/1937, například spory z:

- úschovy a správy kryptoaktiv jménem klienta;
- směny kryptoaktiv za peněžní prostředky;
- směny kryptoaktiv za jiná kryptoaktiva;
- provádění pokynů týkajících se kryptoaktiv jménem klienta;
- přijímání a předávání pokynů týkajících se kryptoaktiv jménem klienta;
- poskytování poradenství o kryptoaktivech;
- správu portfolia kryptoaktiv;
- poskytování služeb převodu kryptoaktiv jménem klienta.

- **Příklady sporů mimo působnost finančního arbitra**

Některé spory spotřebitelů a finančních institucí, přestože se přímo nebo nepřímo týkají finančního trhu, nebyly výslovně právním předpisem svěřeny do působnosti finančního arbitra, jedná se o spory:

- při poskytování finančních služeb vyňatých z režimu zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů;
- z neživotního pojištění jako např. z pojištění nemovitosti, havarijního pojištění, povinného ručení, a dále ani úrazového pojištění, pojištění pracovní neschopnosti nebo pojištění nemoci, v těchto případech ani tehdy, pokud takové pojištění bylo sjednáno jako doplňkové pojištění k životnímu pojištění;
- ze správy majetku srovnatelné s obhospodařováním podle zákona č. 240/2013 Sb., o investičních společnostech a investičních fondech;
- mezi držiteli dluhopisů a jejich emitenty;
- mezi akcionáři a akciovými společnostmi;
- týkající se ochrany osobních údajů v souvislosti s poskytováním finančních služeb.

Obecně platí, že v případech, ve kterých není příslušný spor rozhodovat finanční arbitr, Český telekomunikační úřad nebo Energetický regulační úřad, je orgánem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů Česká obchodní inspekce (v případě neživotního pojištění i na Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven, z. ú.).

Finanční arbitr při přijetí nepřijatelného návrhu na zahájení řízení, musí řízení zastavit a každého spotřebitele poučí o právu obrátit se na jiný orgán mimosoudního řešení spotřebitelského sporu, případně na obecný soud nebo v případě podezření na spáchání trestného činu na orgány činné v trestním řízení. Finanční arbitr spotřebitele současně poučí i o možnosti využít právní pomoci, právního poradenství poskytovaného Českou advokátní komorou nebo bezplatnými občanskými poradnami.

V. PRAVIDLA ŘÍZENÍ PŘED FINANČNÍM ARBITREM

V řízení postupuje finanční arbitr podle pravidel stanovených v zákoně o finančním arbitrovi a podle zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), pokud zákon o finančním arbitrovi nestanoví jinak.

Řízení před finančním arbitrem může být zahájeno pouze na návrh spotřebitele (navrhovatel), finanční instituce (instituce) se zahájení řízení domáhat nemůže.

Primárním cílem finančního arbitra je tam, kde je spotřebitel v právu, přivést strany sporu ke smírnému vyřešení sporu tak, aby se spotřebitel nemusel obracet na soud a nemusel hradit náklady soudního řízení.

Řízení před finančním arbitrem je bezplatné a nevyžaduje se, aby byl spotřebitel právně zastoupen. Náklady případného právního zastoupení se v řízení před finančním arbitrem nepřiznávají.

Spotřebitel může podat návrh na zahájení řízení před finančním arbitrem zpracovaný podle vlastního uvážení, nejsou na něho kladeny nároky, aby návrh na zahájení řízení byl, co do formy i obsahu, podobný žalobě předkládané obecnému soudu.

Protože **spotřebitel nemusí být právně zastoupen** (zákon o finančním arbitrovi výslovně upravuje povinnost finančního arbitra poučit spotřebitele o tom, že nemá povinnost právního zastoupení), obsahují návrhy na zahájení řízení často neúplné informace, spotřebitel předloží pouze zevrubný popis události, příp. z návrhu není vůbec zřejmé, čeho a z jakého důvodu se spotřebitel domáhá.

Finanční arbitr **nemůže odmítnout návrh na zahájení řízení pro jeho nesrozumitelnost, příp. neúplnost**, je povinen spotřebiteli **kdykoli v průběhu řízení pomoci s odstraněním nedostatků návrhu**. Proto spotřebitele nezdědka opakovaně vyzývá k jejich odstranění tak, aby bylo postaveno najisto, o čem má finanční arbitr rozhodnout, resp. zprostředkovat smírné řešení.

Na rozdíl od obecného soudu **je finanční arbitr ze zákona povinen si sám obstarat podklady potřebné pro posouzení sporu**, pokud mu je strany samy nepředloží.

Řízení před finančním arbitrem je písemné, což s sebou i přes snahu o co nejjednodušší textaci mnohdy přináší úskalí v podobě nepochopení výzev finančního arbitra ze strany spotřebitelů či prodáv v doručování prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, pokud spotřebitel nedisponuje datovou schránkou.

- **Návrh na zahájení řízení**

Pro podání návrhu na zahájení řízení může spotřebitel využít formulář zveřejněný na internetových stránkách anebo si návrh na zahájení řízení může zpracovat v internetové aplikaci.

Návrh na zahájení řízení lze podat

- v listinné podobě opatřený vlastnoručním podpisem do sídla Kanceláře finančního arbitra;
- ústně do protokolu v sídle Kanceláře finančního arbitra;
- v elektronické podobě opatřené uznávaným elektronickým podpisem (kvalifikovaný podpis) do schránky elektronické pošty arbitr@finarbitr.cz;
- prostřednictvím vlastní datové schránky navrhovatele.

Finanční arbitr poté, co přijme řádně podaný a podepsaný návrh na zahájení řízení (tím je zahájeno řízení), založí spis (ověří existenci stran sporu) a oznámí (bez ohledu na jeho případné nedostatky) stranám sporu, že bylo konkrétní řízení zahájeno včetně informace o přidělené spisové značce, a vyzve instituci, aby sdělila, zda má zájem o smírné řešení sporu či nikoli nebo zda jí není známa překážka řízení.

V případě řádného doložení existence překážky řízení finanční arbitr řízení zastaví.

Pokud instituce finančnímu arbitrovi sdělí, že má zájem o smírné řešení sporu a předloží návrh dohody o narovnání nebo jiný způsob smírného řešení sporu, finanční arbitr návrh smírného řešení sporu zprostředkuje navrhovateli.

Tento postup finančního arbitra má za cíl jednak zrychlit řízení před finančním arbitrem a současně nezatěžovat spotřebitele ani finanční instituce v případech, kdy lze spor vyřešit smírně bez dalšího (shromažďování podkladů, jejich posuzování, rozhodování ve věci).

V případě, že se nepodaří v této fázi řízení vyřešit spor mezi účastníky řízení smírně, postupuje finanční arbitr obvyklým způsobem a posoudí, zda návrh nemá nedostatky.

- **Nedostatky návrhu na zahájení řízení**

Má-li návrh na zahájení řízení nedostatky, finanční arbitr navrhovatele vyzve k jejich odstranění s tím, že ve výzvě k odstranění nedostatků navrhovateli vysvětlí, které nedostatky a jak má odstranit.

K návrhu na zahájení řízení by měl spotřebitel připojit přílohy a podklady, kterými dokládá svá tvrzení a nárok, jehož se v řízení před finančním arbitrem domáhá. Zejména se jedná o úplnou smluvní dokumentaci (smlouva o poskytování finanční služby, obchodní podmínky, sazebník atd.), výpis z účtu o odepsání částky z účtu, je-li předmětem sporu, komunikaci s finanční institucí v průběhu trvání právního vztahu, který je předmětem sporu, zejména pak neúspěšnou písemnou výzvu k nápravě adresovanou finanční instituci (reklamace), doklad o jejím doručení nebo případnou reakci na výzvu.

V případě, že některé podklady nemá navrhovatel k dispozici a nemůže si je sám opatřit, je zapotřebí, aby je označil a označil v návrhu toho, kdo je má k dispozici (např. instituce, proti které návrh na zahájení řízení směřuje).

K odstranění nedostatků návrhu na zahájení řízení poskytuje zákon o finančním arbitrovi 15 denní lhůtu. Finanční arbitr může v odůvodněných případech lhůtu na žádost navrhovatele a před uplynutím lhůty o 15 dní prodloužit, a to i opakovaně.

Pokud spotřebitel nedostatky ve stanovené lhůtě neodstraní, a neučiní tak ani na opakovanou výzvu, finanční arbitr řízení pro nesoučinnost navrhovatele zastaví.

Opakovanou výzvu finanční arbitr navrhovateli zasílá, protože zastavení řízení pro nesoučinnost navrhovatele nezakládá překážku řízení před finančním arbitrem, spotřebitel se tedy na finančního arbitra může se stejným nárokem obrátit znovu, proto se zastavení řízení rovnou po marném uplynutí lhůty, o kterou navrhovatel požádal, jeví jako neúčelné.

- **Shromažďování podkladů pro rozhodnutí sporu**

Poté, co navrhovatel odstraní vady návrhu, které jinak brání projednání sporu, vyzve finanční arbitr instituci, proti které návrh směřuje, aby se k návrhu vyjádřila a předložila podklady související s předmětem sporu.

Finanční arbitr současně opět finanční instituci vyzve, pokud má zájem o smírné řešení sporu, aby předložila jeho návrh. Pokud instituce předloží návrh smírného řešení sporu nebo doloží, že jedná o smírném řešení sporu přímo s navrhovatelem, nemusí předkládat vyjádření k návrhu na zahájení řízení ani požadované podklady.

Instituce je povinná se řízení před finančním arbitrem účastnit a je povinná poskytovat finančnímu arbitrovi potřebnou součinnost.

I pro instituci platí, že v odůvodněných případech může finanční arbitr lhůtu na její žádost a před uplynutím lhůty o 15 dnů prodloužit, a to i opakovaně.

Za přípustný důvod pro prodloužení lhůty instituce lze považovat shromažďování požadovaných podkladů s ohledem na předmět sporu a rozsah výzvy finančního arbitra, probíhající jednání s navrhovatelem o smírném řešení sporu nebo jiný rozumný důvod. Naopak nelze jako důvod pro prodloužení lhůty připustit počet probíhajících sporů před finančním arbitrem, dovolené nebo jiné nepřítomnosti pracovníků instituce atd.

- **Vyšetřovací zásada v řízení před finančním arbitrem**

Řízení před finančním arbitrem je vedeno zásadou vyšetřovací. Finanční arbitr je tedy povinen na rozdíl od obecného soudu shromáždit všechny relevantní podklady, aby mohl spor rozhodnout.

Je současně povinný jít i nad návrh navrhovatele (spotřebitele), pokud zjistí, že skutkový stav je jiný, než navrhovatel tvrdí. To neznamená, že finanční arbitr vyhledává předmět sporu mezi spotřebitelem a finanční institucí, je však povinen z předloženého skutkového stavu dovodit odůvodněný nárok, jehož se spotřebitel výslovně v návrhu na zahájení řízení nedomáhá.

K tomu finanční arbitr může nařídít podání ústního vysvětlení kterékoli ze stran sporu, případně dožádané osoby, může nařídít i ústní jednání za účasti všech stran sporu.

Po instituci je finanční arbitr oprávněn požadovat relevantní podklady, včetně toho, aby mu umožnila provedení místního šetření.

Finanční arbitr podklady posuzuje průběžně a tam, kde je to účelné, projedná věc s navrhovatelem nebo finanční institucí, resp. strany sporu seznámí s předběžným právním posouzením sporu a snaží se buď instituci přivést k návrhu smírného řešení sporu nebo naopak navrhovatele od upuštění v pokračování sporu.

Není přitom neobvyklé, aby finanční arbitr v řízení vyzýval navrhovatele i finanční instituci opakovaně k vyjádření nebo k doplnění předložených podkladů, případně aby vyzýval třetí osoby, a to ani po seznámení se shromážděnými podklady pro vydání rozhodnutí ve věci.

- **Překážky řízení před finančním arbitrem**

Finanční arbitr je povinen řízení zastavit, pokud zjistí, že se jedná o spor, který do jeho působnosti nenáleží, zpravidla se jedná o spor z neživotního pojištění, kupní smlouvy, spor držitele dluhopisů s jejich emitentem nebo spor akcionáře s akciovou společností.

Pokud finanční arbitr zjistí, že v řízení před soudem nebo rozhodcem je nebo bylo vedeno řízení, ve kterém jde o totožné účastníky jako v řízení před finančním arbitrem a současně se jedná o totožný nárok, musí finanční arbitr řízení zastavit, i kdyby bylo řízení před ním zahájeno dříve nebo se o zahájení řízení před soudem nebo rozhodcem finanční arbitr dozvěděl až po zahájení řízení před ním.

Samozřejmě nemůže finanční arbitr vést znovu řízení ve stejné věci, ve které již sám dříve pravomocně rozhodl.

- **Rozhodnutí ve věci**

Pokud projednání sporu nebrání žádná překážka řízení a současně nelze v řízení dosáhnout smírného řešení, ať už z důvodů na straně navrhovatele nebo instituce nebo pokud finanční arbitr řízení nezastaví z důvodu nesoučinnosti navrhovatele, vydá finanční arbitr rozhodnutí ve věci v podobě nálezu.

Finanční arbitr je povinen rozhodnout bez zbytečného odkladu nálezem, nejdéle však do 90 dnů od shromáždění všech podkladů nutných pro rozhodnutí, tedy nikoli od zahájení řízení, ale od okamžiku, kdy mu strany sporu, případně dožádané osoby předloží dostatek podkladů

pro řádné rozhodnutí ve věci. Nelze-li ve zvlášť složitých případech vzhledem k povaze věci rozhodnout ani v této lhůtě, lhůta se přiměřeně prodlouží, nejvýše o dalších 90 dnů.

Vydání nálezu 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.

Lhůty pro vydání nálezu mohou logicky tedy začít plynout až poté, co se nepodaří strany sporu přivést k jeho smírnému vyřešení a současně nejdříve od okamžiku, kdy jsou shromážděny takové podklady, na základě kterých může finanční arbitr rozhodnout ve věci tak, aby soud v případném přezkumu rozhodnutí finančního arbitra nenahradil svým rozhodnutím založeným na dodatečně shromážděných podkladech.

Proti nálezu 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 o námitkách, resp. nález finančního arbitra nabývá právní moci doručením rozhodnutí o námitkách posledního z účastníků řízení.

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 finanční instituce dobrovolně povinnost, kterou jí finanční arbitr v rozhodnutí uložil, může navrhovatel podat návrh na výkon rozhodnutí.

- **Soudní přezkum**

Proti pravomocnému rozhodnutí finančního arbitra po vyčerpání řádného opravného prostředku (podáním námitek proti nálezu a vydání rozhodnutí o námitkách) může kterákoli strana sporu podat k věcně a místně příslušnému obecnému soudu žalobu o nahrazení rozhodnutí finančního arbitra rozhodnutím soudu v řízení podle části páté zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů.

Účastníky řízení před obecným soudem jsou pouze navrhovatel a instituce, kteří nesou náklady soudního řízení tak, jak určí soud.

Finanční arbitr se účastní soudního řízení nikoli jako účastník řízení, ale jako strana, která může soudu předložit své vyjádření, nahlížet do spisu a žádat, aby mu bylo uděleno při jednání slovo.

Proto musí finanční arbitr posoudit spor zásadně podle právních předpisů a nemůže působit ve prospěch ani jedné strany sporu. Rozhodnutí finančního arbitra, kterým by neodůvodněně upřednostnil některou stranu sporu, by soud musel zrušit a velmi pravděpodobně by neúspěšné straně sporu uložil náhradu nákladů soudního řízení.

Kterákoli strana může procesní rozhodnutí finančního arbitra (o zastavení řízení pro nepřípustnost návrhu na zahájení řízení, nesoučinnost navrhovatele atd.) podrobit přezkumu správního soudu v řízení podle zákona č. 150/2002 Sb., soudní řád správní, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „soudní řád správní“).

VI. VÝSLEDKY ROZHODOVACÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA

- Počet zahájených řízení
 - Počet zahájených řízení od zřízení finančního arbitra (2003-2025)

Dlouhodobě se před finančním arbitrem nejčastěji řeší spory ze spotřebitelského úvěru. Vyšší nápad sporů ze spotřebitelského úvěru lze vidět v roce 2013, kdy se předmětem řízení staly poplatky za správu úvěru a od roku 2021 se předmětem většiny sporů stala neplatnost smlouvy o spotřebitelském úvěru pro neposouzení úvěruschopnosti nebo nemravnost smluvní odměny.

Na tomto nárůstu se podílejí individuální (šablonovité) návrhy na zahájení řízení, které hromadně podávají advokáti nebo obecní zástupci nabízející zastupování před finančním arbitrem jako placenou službu na veřejných sítích. Tito zástupci podali téměř třetinu všech návrhů podaných v roce 2024 i v roce 2025.

Hromadně podávané návrhy přitom často vykazují chyby v popisu skutkových okolností a jejich posouzení není možné v žádném případě provádět společně.

Obecní zástupci spotřebitelů pak nemají zpravidla právní vzdělání. V těchto případech se tak dopouštějí poskytování právních služeb bez příslušného oprávnění tzv. vinklaření. V mnoha případech zastoupených navrhovatelů jde jeho zájem proti zájmu zástupce na maximalizaci odměny za zastoupení.

Nezastoupený navrhovatel, tedy samotný spotřebitel, zpravidla rychleji a lépe dokáže v součinnosti s finančním arbitrem odstranit nedostatky návrhu na zahájení řízení, projít samotným řízením i vyřešením sporu.

V roce 2025 bylo před finančním arbitrem zahájeno 12.050 řízení, když v roce 2024 bylo zahájeno celkem 5.683 řízení a v roce 2023 celkem 2.660 řízení.

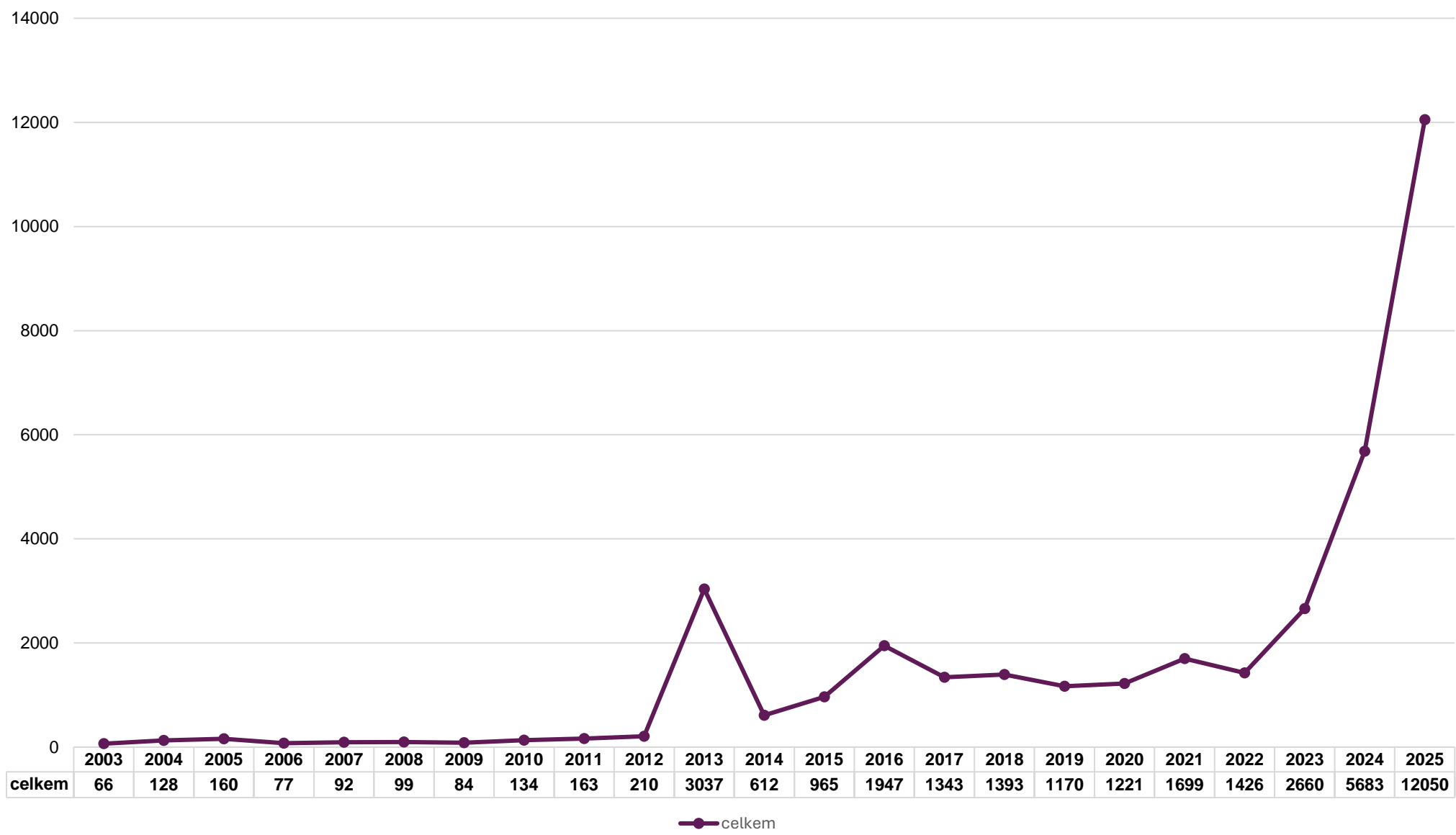
Nárůst počtu nových sporů mezi roky 2025 a 2024 činí 113 %, obdobný nárůst počtu nových sporů byl i v roce 2024 oproti roku 2023. Nápad sporů je výrazný i v absolutních číslech. Oproti roku 2023 je v roce 2025 počet řízení zahájených 4,53 krát vyšší.

Nejvyšší měrou se na nárůstu podílely spory ze spotřebitelského úvěru, kterých bylo v roce 2025 zahájeno celkem 11.386, oproti 5.187 řízení zahájených v roce 2024, resp. 2.097 řízení zahájených v roce 2023.

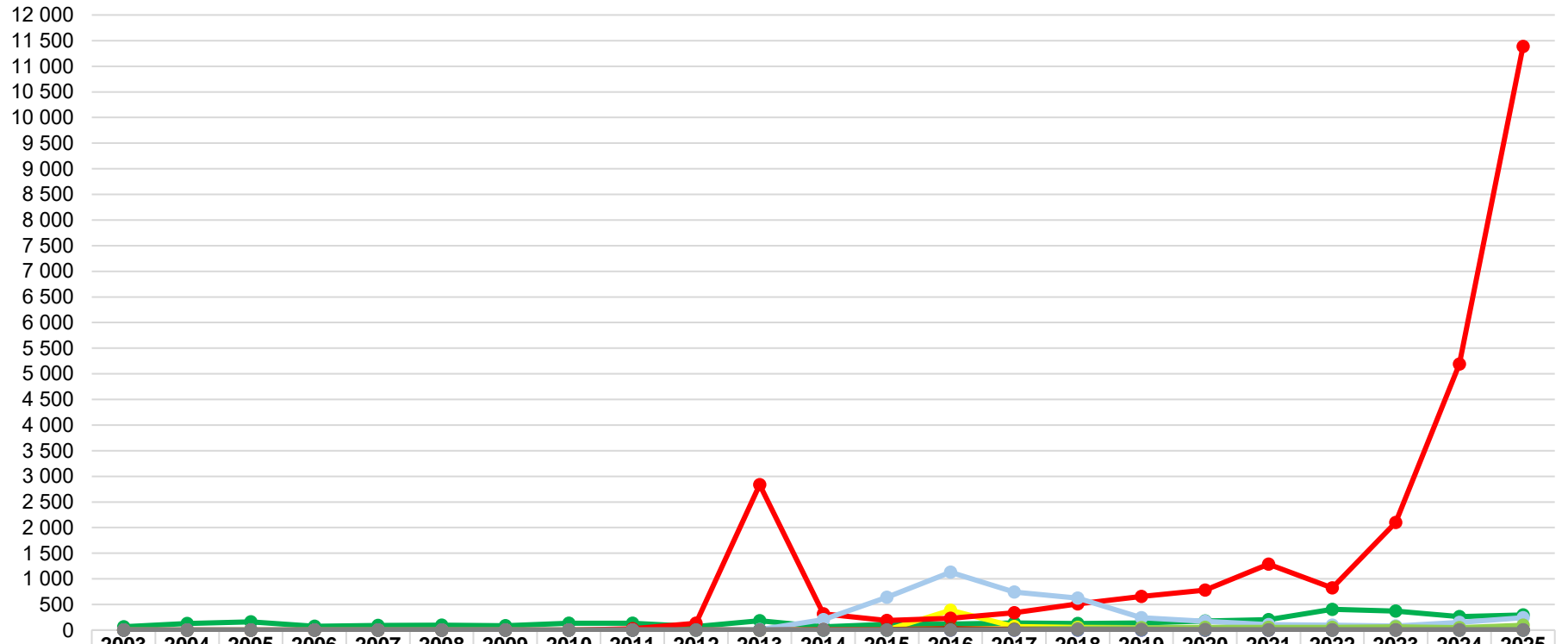
Co se týče sporů z ostatních oblastí, počet nově zahájených řízení v oblasti platebního styku, životního pojištění a retailových investic meziročně také vzrostl, a to o nižší desítky řízení.

Nejméně jsou potom v počtu nově zahájených řízení zastoupeny spory ze stavebního spoření, směnárenské činnosti, penzijních produktů, kolektivního investování, kryptoaktiv a ostatní, u nichž je počet nově zahájených řízení pohybuje v jednotkách.

Počet zahájených řízení - 2003 až 2025



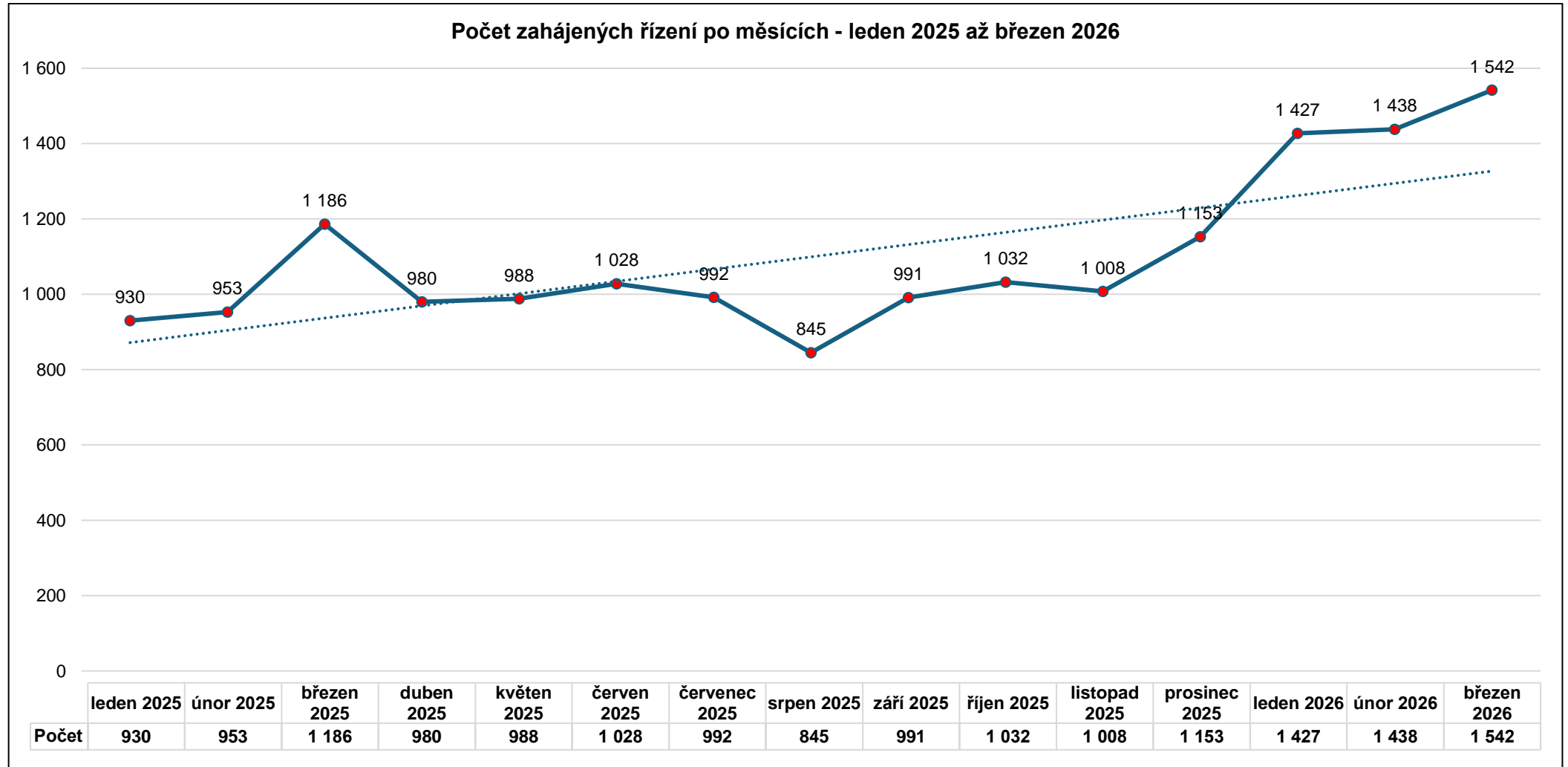
Počet zahájených řízení podle oblastí - vývoj 2003 až 2025



	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
platební služby	66	128	160	77	92	99	84	134	136	72	184	67	111	117	139	130	141	178	207	406	372	263	294
stavební spoření	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	388	71	56	49	28	36	30	22	10	11
směnárenská činnost	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	12	13	33	24	25	17	1	0	1	0	1	2
spotřebitelský úvěr	0	0	0	0	0	0	0	0	24	135	2 839	317	189	232	337	509	659	781	1 286	825	2 097	5 187	11 386
životní pojištění	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	207	642	1 129	740	624	243	171	110	98	83	153	244
penzijní produkty	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	16	15	11
retailové investice	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	23	38	50	52	53	54	64	50	95
kolektivní investování	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	9	10	34	9	3	3	1	0	1	1	0	1
kryptoaktiva	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
ostatní	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	8	9	7	3	5	4	5

○ Počet zahájených řízení v jednotlivých měsících v roce 2025 a počátkem roku 2026

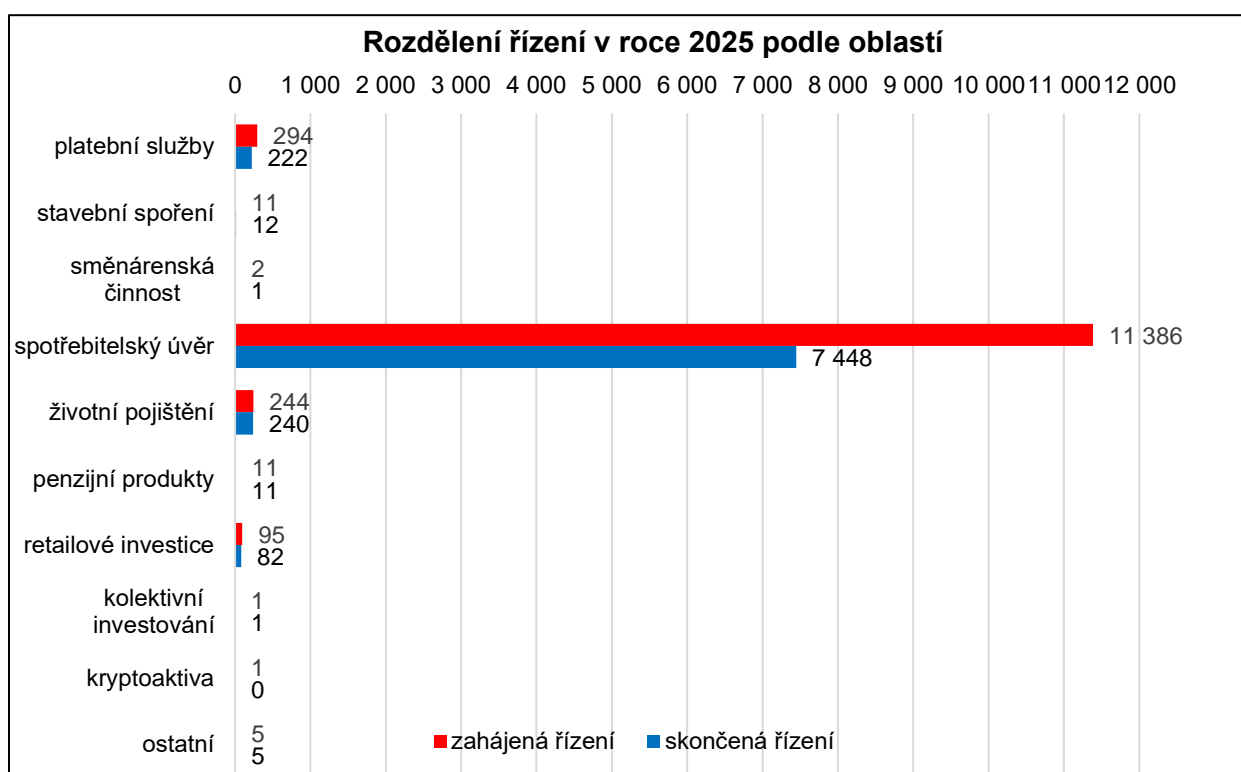
Nápad sporů v jednotlivých měsících sledovaného období a začátek roku 2026 ukazuje na vzestupný trend.



Zatímco v roce 2025 nepřesáhl počet zahájených řízení po jednotlivých měsících zpravidla 1.000 a byl až do listopadu 2025 konstantní, od prosince 2025 eviduje finanční arbitr opět nárůst zahájených řízení, který dosáhl v březnu 2026 celkem 1.542 nových řízení. **Od 1. 1. do 31. 3. 2026 přijal finanční arbitr již 6.793 nových návrhů na zahájení řízení (ke dni vydání této Výroční zprávy to bylo již 8.200 nových návrhů).**

- o Rozdělení zahájených, probíhajících a skončených řízení podle oblastí v roce 2025

Oblast	zahájená řízení	probíhající řízení	skončená řízení
Platební služby	294	658	222
Stavební spoření	11	20	12
Směnárenská činnost	2	3	1
Spotřebitelský úvěr	11 386	14 235	7 448
Životní pojištění	244	329	240
Penzijní produkty	11	23	11
Retailové investice	95	169	82
Kolektivní investování	1	2	1
Kryptoaktiva	1	1	0
Ostatní	5	6	5
Celkem	12 050	15 446	8 022



Nejvíce návrhů na zahájení řízení přijatých v roce 2025 představovaly spory ze spotřebitelského úvěru. S počtem 11.386 návrhů se jednalo o 94,5 % všech přijatých návrhů způsobilých zahájit řízení před finančním arbitrem.

Druhou nejpočetnější skupinu tvořilo 294 návrhů z oblasti platebního styku. To představuje 2,4 % všech přijatých návrhů na zahájení řízení.

Třetí a čtvrté v pořadí pak jsou návrhy z oblasti životního pojištění a retailových investic.

Ve sledovaném období probíhalo před finančním arbitrem celkem 15.446 řízení. Toto číslo zahrnuje nejen řízení zahájená v roce 2025, ale také řízení, která byla zahájena v předchozích obdobích a nebyla dosud pravomocně skončena. V počtu probíhajících řízení opět vedou spory ze spotřebitelského úvěru, které jsou následovány spory z platebního styku, životního pojištění a retailových investic.

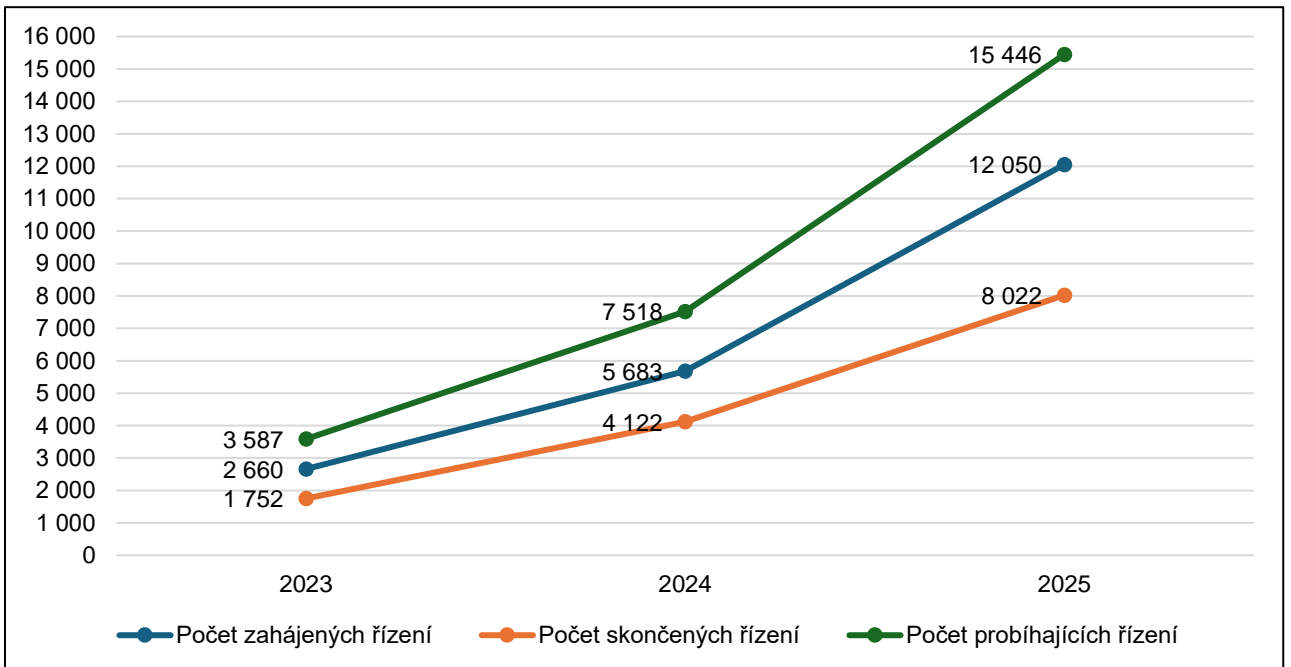
Probíhajícím řízením se rozumí řízení, protože

- **dosud probíhá shromažďování podkladů pro rozhodnutí** sporu (spotřebitel odstraňuje nedostatky návrhu na zahájení řízení nebo instituce, případně dožádaná osoba dosud nepředložily všechny podklady, k jejichž předložení je finanční arbitř vyzval);
- **finanční arbitř seznamuje strany sporu s předběžným právním posouzením**, aby každá strana mohla zvážit, zda je ochotná vyřešit spor smírně nebo v případě spotřebitele ze sporu odstoupit;
- **probíhá jednání o smírném řešení sporu**, resp. o podmínkách smíru nebo uzavírání dohody o narovnání, případně běží lhůta sjednaná v dohodě o narovnání pro výplatu plnění a sjednaná lhůta pro zpětvzetí návrhu na zahájení řízení;
- **plyne lhůta pro vydání rozhodnutí**, resp. finanční arbitř zpracovává shromážděné podklady do podoby nálezu nebo rozhodnutí o námitkách;
- **bylo rozhodnuto nálezem, ale probíhá řízení o námitkách**;
- **bylo rozhodnuto, ale dosud nebylo rozhodnutí doručeno oběma stranám**;
- **rozhodnutí bylo doručeno oběma stranám, ale některé z nich ještě běží lhůta pro podání opravného prostředku**;
- **bylo přerušeno z důvodu, pro který nelze v řízení pokračovat**.

V roce 2025 se finančnímu arbitrovi podařilo pravomocně ukončit 8.022 řízení.

o Vývoj řízení v letech 2023 – 2025

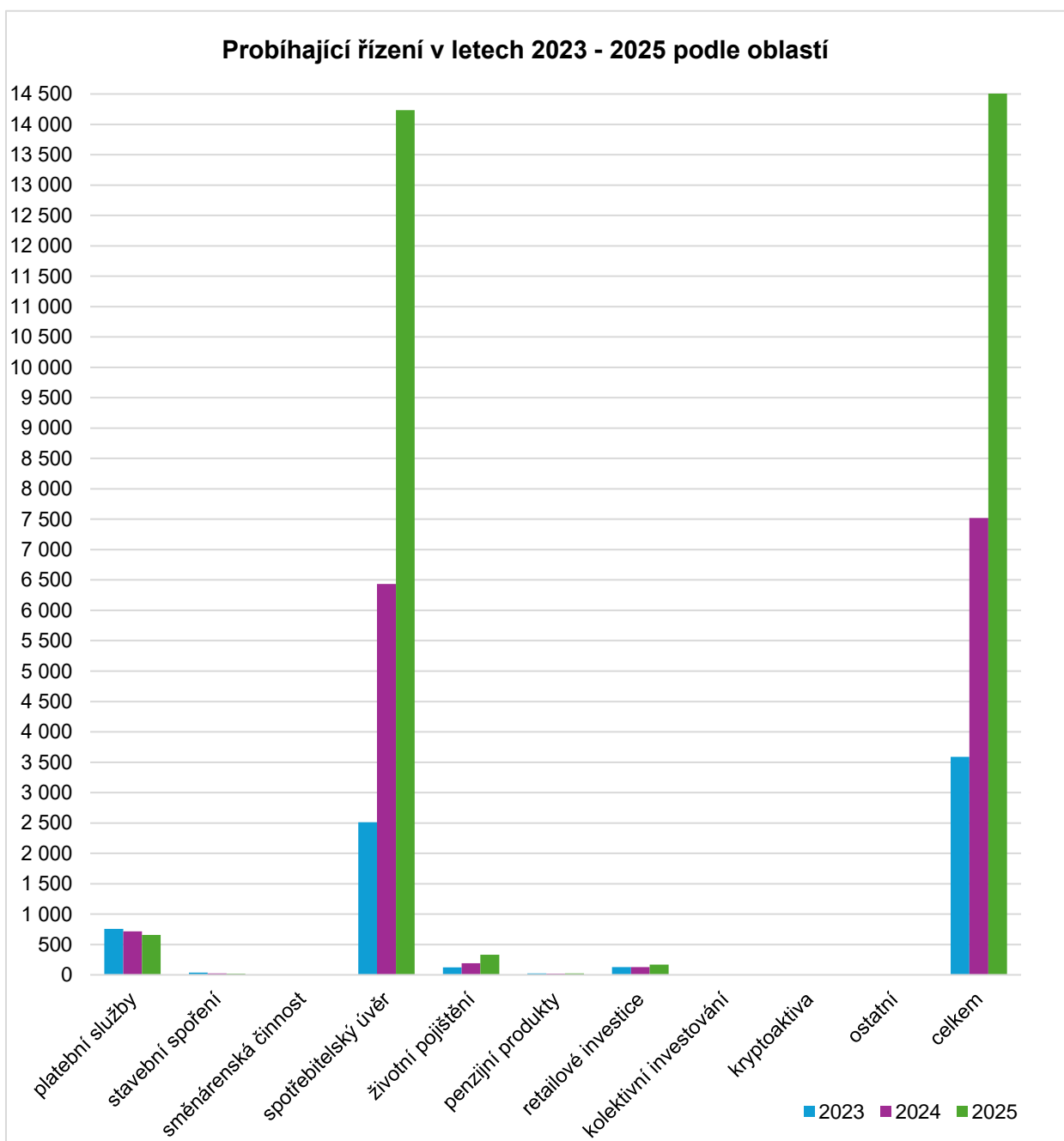
Počet řízení	2023	2024	2025
Počet zahájených řízení	2 660	5 683	12 050
Počet skončených řízení	1 752	4 122	8 022
Počet probíhajících řízení	3 587	7 518	15 446



Nárůst počtu nově zahájených řízení se projevil i v nárůstu probíhajících řízení. Zatímco v roce 2023 před finančním arbitrem probíhalo 3.587 řízení, v roce 2024 to bylo již 7.518 řízení a v roce 2025 15.446 řízení. Přes neměnné personální vybavení Kanceláře finančního arbitra se finančnímu arbitrovi podařilo zvyšovat i počet skončených řízení. V roce 2023 finanční arbitř skončil 1.752 řízení, v roce 2024 4.122 řízení a v roce 2025 8.022 řízení.

○ Probíhající řízení v letech 2023 – 2025 podle oblastí

Oblast	2023	2024	2025
Platební služby	755	716	658
Stavební spoření	39	23	20
Směnárenská činnost	0	1	3
Spotřebitelský úvěr	2 512	6 434	14 235
Životní pojištění	125	192	329
Penzijní produkty	22	18	23
Retailové investice	126	127	169
Kolektivní investování	3	2	2
Kryptoaktiva	0	0	1
Ostatní	5	5	6
Celkem	3 587	7 518	15 446



- **Spotřebitelský úvěr**

V oblasti spotřebitelského úvěru bylo v roce 2025 zahájeno 11.386 řízení, celkem bylo ve sledovaném období vedeno 14.235 řízení, resp. sporů ze spotřebitelského úvěru.

Nejčastějším sporem ze spotřebitelského úvěru byly spory o posouzení platnosti úvěrové smlouvy v důsledku porušení povinnosti poskytovatele úvěru s odbornou péčí posoudit před uzavřením úvěrové smlouvy úvěruschopnost dlužníka (téměř 96 %).

Finanční arbitr v souvislosti s posuzováním úvěruschopnosti rozhodoval i spory o platnosti dohody o narovnání uzavřené mezi dlužníkem a věřitelem poté, co dlužník vznesl námitku neplatnosti smlouvy o úvěru pro neposouzení úvěruschopnosti.

Rozhodoval i ve sporech ze smluv označených jako podnikatelský úvěr, z předčasného splacení spotřebitelského úvěru na bydlení, o určení výše úrokové sazby, o posouzení platnosti smluvního ujednání smlouvy o úvěru, o určení výše dluhu, o zápisu v registru dlužníků atd.

Do řízení před finančním arbitrem se dostaly i smlouvy o spotřebitelském úvěru uzavřené za účinnosti předchozích právních úprav, o kterých již bylo vedeno rozhodčí a exekuční řízení. Protože v exekučním řízení soud zastavil exekuční řízení např. pro nemravnost vymáhaného plnění nebo pro nezpůsobilý exekuční titul, finanční arbitr v řízení dovedl neexistenci překážky a posoudil platnost smlouvy o úvěru podle rozhodné právní a smluvní úpravy.

- **Platební styk (platební služby, elektronické peníze, neplatební účty, termínované vklady, dynamická směna měn)**

V oblasti platebního styku bylo v roce 2025 zahájeno celkem 294 řízení, celkem probíhalo 658 řízení a 222 řízení se podařilo finančnímu arbitrovi pravomocně skončit.

Nápad sporů z platebního styku zůstává podobný jako v předešlých letech. Převažují spory z poskytování platebních služeb. Dále finanční arbitr řeší jednotky případů, které se týkají vedení jiného než platebního účtu, resp. vedení termínovaných vkladů. Spory z elektronických peněz a dynamické směny měn se v roce 2025 nevyskytovaly.

Nejčastějším typem sporů z platebního styku zůstávají spory při poskytování platebních služeb bankami a v rámci nich spory z neautorizovaných platebních transakcí, zpravidla v souvislosti se zneužitím platebních prostředků (phishing, vishing) jako je internetové/mobilní bankovníctví, platební karta nebo aplikace v elektronickém zařízení spotřebitele určená k ovládání účtu, příp. i spory z autorizovaných platebních transakcí, které spotřebitelé provedli v důsledku omylu, do kterého byli uvedeni třetí osobou při prodeji zboží na inzertních portálech, nebo osobou, která se vydávala v telefonním hovoru za zaměstnance banky apod.

Tyto spory náleží mezi nejsložitější spory co do shromažďování podkladů a jejich právního posouzení.

Finanční arbitr dále projednával spory o určení neplatnosti výpovědi smlouvy o platebních službách, spory o nezřízení (základního) platebního účtu a spory vzniklé z vedení chráněného účtu.

Dále finanční arbitr rozhodoval i spory o správnost provedené platební transakce, zejména v souvislosti s použitím bankomatu, např. spor o výši hotovosti vložené do bankomatu, kdy spotřebitel tvrdí, že částka, kterou vkládal, byla vyšší, než částka připsaná poskytovatelem platebních služeb na účet, anebo spor o výši hotovosti vybrané z bankomatu, kdy spotřebitel tvrdí, že obdržel jinou (nižší) částku, než kterou žádal, anebo že mu poskytovatel platebních služeb odepsal z účtu jinou (vyšší) částku, než skutečně vybíral.

Finanční arbitr řešil i spory o správnost převodu peněžních prostředků do zahraničí, při kterém dojde ke směně měn nebo k účtování poplatků na straně korespondenčních bank, prostřednictvím kterých převody do zahraničí probíhají.

- **Životní pojištění**

V oblasti životního pojištění bylo v roce 2025 probíhalo 329 řízení.

Téměř tři čtvrtiny řízení zahájených ve sledovaném období finanční arbitr zastavil, protože v jejich průběhu zjistil, že se nejedná o spor ze životního, ale neživotního pojištění (nejčastěji úrazu, nemoci, pracovní neschopnosti, byť byla tato riziková pojištění sjednána jako připojištění společně se smlouvou o životním pojištění).

Nejčastějším typem sporů ze životního pojištění pak zůstávají spory o platnost pojistné smlouvy, protože v pojistné smlouvě nebyla sjednaná pojistná částka, o pojistné plnění, protože pojišťovna odmítla vyplatit pojistné plnění, a spory o vrácení pojistného, které spotřebitelé na základě pojistných smluv o investičním životním pojištění zaplatili pojišťovně, protože podle svého tvrzení neměli zájem o investiční životní pojištění, ale měli zájem o spoření, a pojišťovací zprostředkovatel nebo pojišťovna je uvedli v omyl při uzavírání pojistné smlouvy o povaze a zejména nákladovosti produktu, případně namítali různé vady pojistných smluv a smluvní dokumentace, pro které měly být pojistné smlouvy neplatné.

- **Penzijní produkty**

V oblasti sporů z penzijních produktů bylo v roce 2025 zahájeno 11 řízení, celkem ve sledovaném období probíhalo 23 řízení.

Nejčastěji se spotřebitelé domáhali výplaty některé dávky penzijního připojištění nebo spoření, na kterou vzniklo právo a kterou jim penzijní společnost odepřela, nebo určení neplatnosti smlouvy pro omyl ať již při uzavření smlouvy nebo při žádosti o dávku nebo při ukončení smlouvy.

Vedle toho se spotřebitelé domáhali náhrady škody, kterou jim měly penzijní společnosti způsobit při správě prostředků nebo při ukončení smlouvy.

- **Retailové investice**

V oblasti poskytování investičních služeb bylo v roce 2025 zahájeno 95 řízení, celkem probíhalo 169 řízení.

Nejčastějšími spory z investování jsou spory o náhradu škody ze ztrátových investic.

Časté jsou spory z rozdílových smluv, které jsou pro drtivou většinu spotřebitelů ztrátové a k laikům by se vůbec neměly dostat. Jedná se přitom zpravidla o zahraniční poskytovatele investičních služeb využívající tuzemské vázané zástupce nebo zprostředkovatele, v těchto sporech je pak zpravidla spor i o rozhodné právo.

- **Stavební spoření**

V oblasti stavebního spoření (předmětem sporu je spořicí část produktu) bylo v roce 2025 zahájeno 11 řízení, celkem probíhalo 20 řízení.

Nejčastějšími spory ze stavebního spoření byly spory o platnost jednostranného ukončení stavebního spoření ze strany stavební spořitelny.

- **Kolektivní investování**

V roce 2025 byl zahájen 1 spor z kolektivního investování, celkem probíhala 2 řízení.

- Směna měn

V oblasti směnárenských sporů byla ve sledovaném období zahájena 2 řízení, celkem probíhala 3 řízení.

- Kryptoaktiva

V oblasti řešení sporů z kryptoaktiv bylo ve sledovaném období zahájeno 1 řízení.

- Průměrná délka řízení před finančním arbitrem v roce 2025

Spor lze skončit od zahájení řízení v řádu týdnů, jiné složité spory mohou trvat i déle než 2 roky, než strany dojdou ke smírnému vyřešení sporu nebo se finančnímu arbitrovi podaří shromáždit dostatečné podklady pro rozhodnutí ve věci.

Použitá metodika výpočtu průměrné délky řízení nezohledňuje dobu (prodlevy) v doručování poskytovatele poštovních služeb a s tím související nemožnost doručení poštovních zásilek, resp. vyvěšování na úřední desce, dobu, po kterou byly prodlouženy na žádost stran sporu lhůty k vyjádření nebo součinnosti v řízení, opakované vyzývání k vyjádření nebo předložení podkladů, dobu přerušování řízení.

Průměrná délka řízení skončených v roce 2025 činila od okamžiku zahájení řízení do nabytí právní moci rozhodnutí 167 dní oproti roku 2024, kdy činila 160 dnů, a oproti 149 dnům v roce 2023.

Délku řízení ovlivňují sami navrhovatelé, a to i ti zastoupení advokáty, když předkládají návrhy na zahájení řízení, které trpí řadou vad a jež je zapotřebí upřesňovat nebo doplňovat, a prodloužují si lhůty poskytované pro předložení podkladů nebo vyjádření.

Obdobně platí pro finanční instituce, které žádají o prodloužení stanovené 15denní lhůty, a to i opakovaně. Finanční arbitr lhůtu prodlouží pouze tehdy, pokud jsou k tomu dány důvody, zejména se jedná o složité řízení, ve kterém je zapotřebí získat a následně posoudit velké množství různých podkladů.

V probíhajících řízeních před arbitrem učinily strany sporu v roce 2025 skoro 82.000 úkonů a finanční arbitr učinil téměř 98.000 úkonů.

V případě smírného řešení sporu je spor fakticky vyřešen okamžikem sjednání smírného řešení mezi spotřebitelem a finanční institucí. Formální proces uzavírání dohody o narovnání, zpravidla plnění dohody o narovnání a až poté vydání rozhodnutí o zastavení řízení a nabytí právní moci usnesení o zastavení řízení, následuje někdy až s odstupem třeba i měsíce a více.

Současně se nelze vyhnout řízením, která jsou náročná na shromažďování podkladů a jejich posuzování, doručování do zahraničí, opakovaná jednání o smírném řešení sporu atd. Jejich délka pak zkresluje výsledky průměrné délky řízení. Složitost sporu, pro kterou by mohl finanční arbitr řízení zastavit, se týká spíše rozhodného práva, než shromažďování a posuzování podkladů. Finanční arbitr tak nemůže takové řízení zastavit a je povinen řízení vést i za cenu jeho délky.

- Délka řízení pravomocně skončených k 31. 12. 2025 podle oblasti a podle způsobu vyřízení

Při nezměněném počtu pracovníků Kanceláře finančního arbitra podílejících se na řízení před finančním arbitrem lze i tak od roku 2021 pozorovat zásadně pozitivní trend, když počet skončených řízení několikanásobně narůstá, zatímco průměrná délka skončených řízení se maximálně nepatrně zvýšila.

V roce 2025 pravomocně skončilo celkem 8.022 řízení. Oproti roku 2024 počet skončených řízení zvýšil o 94 % při navýšení průměrné délky řízení ze 160 dnů na 167 dnů.

Oblast	Průměrná délka řízení
Kolektivní investování	35,0
Ostatní	38,6
Penzijní produkty	466,7
Platební služby	383,8
Retailové investice	330,6
Směnářenská činnost	128,0
Spotřebitelský úvěr	160,0
Stavební spoření	216,4
Životní pojištění	101,4
Celkem	166,6

Způsob vyřízení	Průměrná délka řízení ve dnech
Částečně vyhověno	364,4
Vyhověno	386,3
Zamítnuto	483,1
Zastaveno pro bezpředmětnost	190,3
Zastaveno pro nepřípustnost - arbitr	57,4
Zastaveno pro nepřípustnost - insolvence	104,9
Zastaveno pro nepřípustnost - rozhodce	644,0
Zastaveno pro nepřípustnost - soud	112,8
Zastaveno pro nepříslušnost	56,4
Zastaveno pro nesoučinnost	198,8
Zastaveno pro zpětvzetí	158,5
Celkem	166,6

- Výsledky řízení pravomocně skončených řízení v roce 2025 podle způsobu vyřízení sporu (absolutní a procentuální vyjádření)

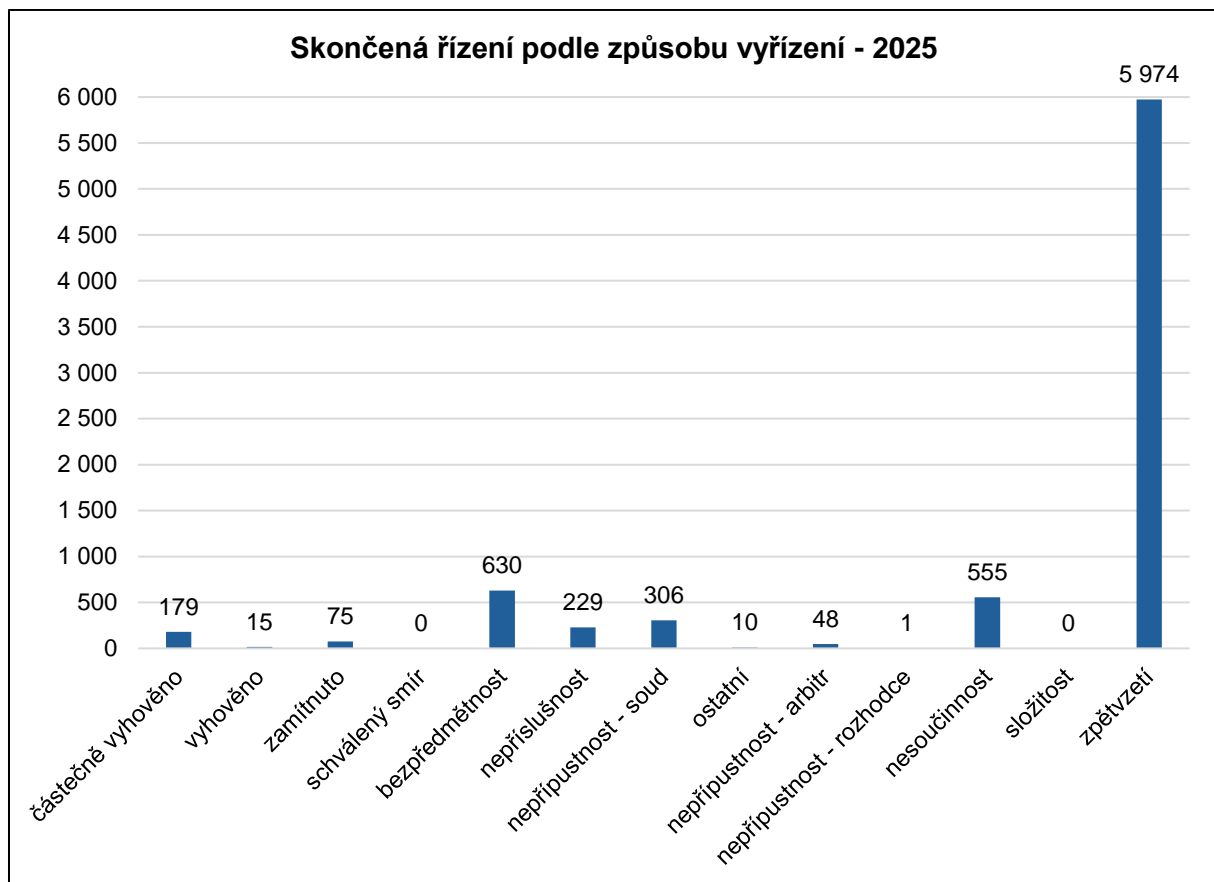
Způsob vyřízení	absolutní vyjádření	procentuální vyjádření
Částečně vyhověno	179	2,23 %
vyhověno	15	0,19 %
zamítnuto	75	0,93 %
Schválený smír	0	0,00 %
Bezpředmětnost	630	7,85 %
Nepříslušnost	229	2,85 %
Nepřípustnost - soud	306	3,81 %
Ostatní	10	0,12 %
Nepřípustnost - arbitr	48	0,60 %
Nepřípustnost - rozhodce	1	0,01 %
Nesoučinnost	555	6,92 %
Složitost	0	0,00 %
Zpětvzetí	5 974	74,47 %
Celkem	8 022	100,00 %

V roce 2025 finanční arbitr zastavil v 5.974 případech řízení pro zpětvzetí návrhu na jeho zahájení a 630 řízení pro bezpředmětnost, protože mezi navrhovatelem a institucí došlo ke smírnému vyřešení sporu.

Tyto případy je nutné považovat za smírné vyřešení sporu, protože bez nutnosti vydávat autoritativní rozhodnutí, spotřebitel a finanční instituce vyřešili svůj spor smírně (zpravidla uzavřením dohody o narovnání), případně spotřebitel na základě předběžného právního posouzení finančního arbitra přehodnotil svůj názor a upustil od řešení své záležitosti.

Pro bezpředmětnost finanční arbitr zastaví řízení, pokud instituce zcela uspokojila nárok navrhovatele a tuto skutečnost finančnímu arbitrovi doložila, ale navrhovatel svůj návrh nevzal zpět, i když ho finanční arbitr k tomu vyzval. Navrhovatelé zpravidla neporozumí výzvě ke zpětvzetí návrhu na zahájení řízení, protože spor byl urovnán.

Celkem tedy v roce 2025 skončilo smírným vyřešením sporu více než 82 %.



Tam, kde finanční arbitr nezjistil, že by nárok navrhovatele byl důvodný a nepřesvědčil ho k upuštění od pokračování v řízení nebo strany sporu nenalezly ani v řízení před finančním arbitrem ochotu vyřešit spor smírně, rozhodl finanční arbitr zčásti nebo zcela vyhovujícím nebo zamítavým nálezem.

Celkem v roce 2025 vydal finanční arbitr 269 rozhodnutí ve věci, z toho v 75 případech návrh zamítl, v 179 řízeních částečně a v 15 řízeních úplně vyhověl návrhu spotřebitele.

Ne vždy poskytli navrhovatelé finančnímu arbitrovi takovou součinnost, aby mohlo být v řízení spravedlivě a podle práva rozhodnuto. A to ani přesto, že je finanční arbitr opakovaně vyzýval a poučoval, jaké podklady mají předložit na podporu svých tvrzení nebo jak mají formulovat svůj nárok.

Finanční arbitr musel pro nesoučinnost spotřebitele zastavit celkem 555 řízení.

Pokud finanční arbitr kdykoli v průběhu řízení zjistí, že k řešení sporu není příslušný, zastaví řízení pro nepříslušnost. Jedná se zpravidla o spory z neživotního pojištění.

Pro nepříslušnost finančního arbitra bylo v roce 2025 bylo takto celkem zastaveno 229 řízení.

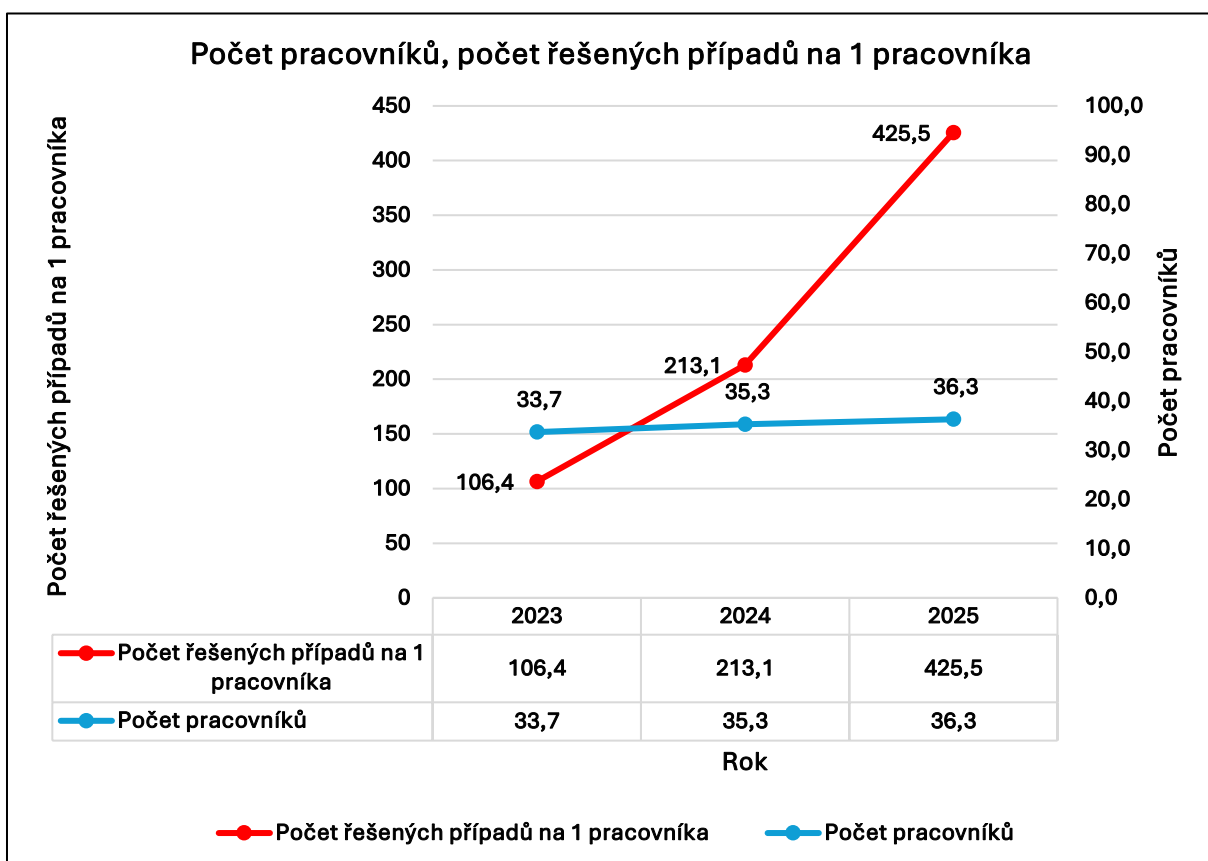
I u návrhů v působnosti finančního arbitra může v řízení vyjít najevo, že se jimi finanční arbitr nemůže zabývat, např. proto, že už ve stejné věci dříve rozhodl finanční arbitr nebo soud, nebo takové řízení probíhá.

Pro nepřipustnost finanční arbitru v roce 2025 zastavil celkem 365 řízení.

Podíl smírně skončených řízení v roce 2025 nijak nevybočuje z dlouhodobého trendu, kdy podíl smírně skončených řízení se v posledních 10 letech pohybuje zhruba v pásmu 67 % až 80 % všech skončených řízení.

o **Počty probíhajících řízení rozpočítané na jednotlivé pracovníky**

	2023	2024	2025
Počet zahájených řízení	2 660	5 683	12 050
Počet skončených řízení	1 752	4 122	8 022
Počet probíhajících řízení	3 587	7 518	15 446
Počet pracovníků	33,7	35,3	36,3
Počet řešených případů na 1 pracovníka	106,4	213,1	425,5



Celkový počet 15.446 probíhajících řízení v roce 2025 znamená velký nápad případů na jednotlivé pracovníky, a to jak referenty – právníky řešící jednotlivé spory, tak i na administrativní pracovníky a na vedoucí jednotlivých oddělení.

Při zohlednění velikosti úvazku a části roku, po kterou trval pracovní poměr, činil v roce 2025 přepočtený průměrný počet právníků podílejících se na řešení sporů 36,3 pracovních úvazků.

Na každého právníka tak připadlo v průměru 425,5 řešených sporů za celý rok. Na každého vedoucího oddělení připadlo v průměru 2.206 probíhajících řízení za celý rok.

- **Výsledky opatření přijatých ke zrychlení řízení před finančním arbitrem**

Navzdory více než 113 % nárůstu nově zahájených řízení se finančnímu arbitrovi dařilo zkracovat délku řízení, resp. ji zásadně neprodlužovat.

Ve sledovaném období byla přijata další systémová opatření spočívající v úpravách informačních systémů, které se pro řízení před finančním arbitrem využívají.

Finanční arbitr doručuje sdělení a výzvy (s výjimkou rozhodnutí), které je povinen doručovat do vlastních rukou prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, současně i prostřednictvím schránek elektronické pošty. Některé úkony v řízení umožňuje navrhovatelům učinit o řádné identifikaci telefonicky.

Finanční arbitr aktualizuje dotazy na často kladené otázky související s průběhem řízení, upravuje formulář návrhu na zahájení řízení nebo formuláře úkonů navrhovatelů v řízení.

VII. SYSTÉMOVÉ NEBO ZÁVAŽNÉ PROBLÉMY VEDOUcí KE SPORŮM

- Posuzování úvěruschopnosti žadatele o úvěr před uzavřením smlouvy o spotřebitelském úvěru

Poskytovatel spotřebitelského úvěru je podle zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o spotřebitelském úvěru“), povinen před uzavřením smlouvy o spotřebitelském úvěru důkladně posoudit úvěruschopnost spotřebitele na základě informací nezbytných, spolehlivých, dostatečných a přiměřených k povaze, délce, výši a rizikovosti úvěru pro spotřebitele, získaných z relevantních vnitřních nebo vnějších zdrojů, včetně spotřebitele, a pokud je to nezbytné, z databáze umožňující posouzení úvěruschopnosti spotřebitele.

Poskytovatel by měl spotřebitelský úvěr poskytnout jen tehdy, pokud z výsledku posouzení úvěruschopnosti spotřebitele vyplývá, že nejsou důvodné pochybnosti o schopnosti spotřebitele spotřebitelský úvěr splácet.

Platí, že poskytovatel úvěru je povinen provozovat svou činnost s odbornou péčí a má pořizovat a uchovávat podklady pro hodnověrné osvědčení toho, že řádně splnil své povinnosti podle zákona o spotřebitelském úvěru, tedy že s odbornou péčí před uzavřením smlouvy o spotřebitelském úvěru posoudil schopnost spotřebitele úvěr splatit.

Ve sporech o neplatnost smlouvy o úvěru pro neposouzení schopnosti spotřebitele splácet úvěr řeší finanční arbitr spory spotřebitelů s nebankovními i bankovními poskytovateli. S tím souvisí široká škála úvěrových produktů, které musí finanční arbitr posuzovat, od běžných účelově vázaných i neúčelových splátkových produktů, drobné úvěry v podobě kontokorentů a kreditních karet, sloužících především k financování zboží a služeb běžné denní potřeby, až po úvěry na bydlení (nejčastěji hypoteční úvěry).

V této souvislosti se finanční arbitr setkává s různým přístupem k posuzování úvěruschopnosti žadatelů o úvěr ze strany jednotlivých finančních institucí, resp. k rozsahu zjišťovaných a posuzovaných informací. Obecně lze říci, že poskytovatelé spotřebitelských úvěrů zjišťují o žadatelích více informací ve vyšší míře detailu v případě hypotečních úvěrů, než v případě otevření kontokorentu k běžnému účtu.

Finanční arbitr zaznamenal, že bankovní poskytovatelé spotřebitelských úvěrů disponují pro účely posuzování úvěruschopnosti žadatelů o úvěr vlastními, mnohdy automatizovanými modely, které využívají pro ověření informací sdělených od spotřebitelů. Oproti předchozímu období i někteří nebankovní poskytovatelé úvěrů zavádí do procesu posuzování úvěruschopnosti vlastní automatizované modely, resp. jejich používání v řízeních před finančním arbitrem dokládají.

Pokud se poskytovatel spotřebitelského úvěru v řízení před finančním arbitrem odvolává na použití automatizovaného modelu v rámci procesu posuzování úvěruschopnosti, finanční arbitr si nejen vyžádá podklady v listinné, resp. elektronické podobě, ale využívá rovněž svého oprávnění k provedení místního šetření, kdy finanční instituce je podle zákona o finančním arbitrovi povinna finančnímu arbitrovi a jím pověřeným zaměstnancům umožnit nahlédnout do spisů a elektronických záznamů. Finanční arbitr tak činí proto, aby ověřil fungování automatizovaného modelu a věrohodnost podkladů předkládaných poskytovateli úvěrů, které jsou často výstupem z těchto modelů, příp. dalších vnitřních elektronických systémů.

Finanční arbitr dosud téměř ve všech případech, ve kterých rozhodl ve věci (protože nedošlo ke smírnému vyřešení sporu uzavřením dohody o narovnání, když takových případů je většina), dovodil, že poskytovatel spotřebitelského úvěru nepostupoval před uzavřením smlouvy o spotřebitelském úvěru při posuzování schopnosti úvěr splatit s odbornou péčí, a proto má nárok pouze na vrácení jistiny, kterou spotřebiteli poskytl (v případech, kdy spotřebitel uhradil na dluh z úvěru více, než činila jistina, je poskytovatel povinen vydat spotřebiteli vše, co uhradil nad jistinu poskytnutého úvěru).

Finanční arbitr v těchto případech zpravidla zjistil, že poskytovatel nezjišťoval od spotřebitele informace ohledně jeho příjmů a výdajů a osobní a majetkové situaci nebo je zjišťoval v nedostatečném rozsahu, neopatřil si dostatečné podklady, zajištěné podklady a informace neověřoval, případně jím tvrzené podklady neuchoval.

Některé z finančním arbitrem vydaných rozhodnutí byly předmětem soudního přezkumu. Finanční arbitr nemá informaci o tom, že by jeho rozhodnutí bylo nahrazeno soudním rozhodnutím pro nesprávný právní posouzení, výjimkou jsou pouze případy, kdy soud zrušil rozhodnutí finančního arbitra, protože navrhovatel a instituce se v soudním řízení usmířili.

Finanční arbitr dosud pouze v jednom případě zamítl návrh navrhovatele na určení neplatnosti smlouvy o úvěru, protože nezjistil, že by bankovní poskytovatel před poskytnutím úvěru neposoudil úvěruschopnost žadatele o hypotéční úvěr s odbornou péčí. Finanční arbitr v tomto konkrétním případě dovedl, že poskytovatel na základě jím zjištěných a ověřených informací, a jejich následnému posouzení, které finanční arbitr shledal jako dostatečné, nemohl mít důvodné pochybnosti o schopnosti žadatele úvěr splácet.

Finanční arbitr se i při rozhodování těchto sporů opírá o relevantní ustálenou rozhodovací praxi obecných soudů nebo Ústavního soudu. Stejně tak finanční arbitr sleduje a váží nastupující trend tzv. materiálního přístupu k posuzování úvěruschopnosti žadatelů o úvěr, který naznačuje v některých rozhodnutích Nejvyšší soud.

Finanční arbitr vždy usiluje o to, aby jeho rozhodnutí, pokud bude podrobena soudnímu přezkumu, bylo jako správné potvrzeno, a proto nemůže tento vývoj přehlížet.

Protože je česká právní úprava řádnou transpozicí směrnice o smlouvách o spotřebitelském úvěru přijatou v režimu tzv. maximální harmonizace, musí finanční arbitr současně při rozhodování nejen těchto sporů přihlížet i k rozhodovací praxi Soudního dvora Evropské unie.

V této souvislosti je namístě uvést, že návrhy na zahájení řízení nepodávají jen spotřebitelé, kteří netvrdí, že nebyli v okamžiku uzavření smlouvy o spotřebitelském úvěru schopni poskytnuté úvěry v budoucnu splatit, ale i spotřebitelé, kteří úvěry již řádně splatili, případně řádně splácejí a dovozují neplatnost svých úvěrových smluv z formálních pochybení věřitelů.

I takové návrhy na zahájení řízení musí finanční arbitr řádně projednat a posoudit, i když nelze vyloučit, že v některých případech se jedná pouze o účelově podané návrhy na zahájení řízení.

- [Zneužití platebního prostředku \(platební karta, internetové/mobilní bankovníctví\)](#)

Spory klientů (navrhovatelů v řízení před finančním arbitrem) a poskytovatelů platebních služeb v souvislosti s kybernetickými útoky o uvedení platebních účtů do stavu před útokem, lze rozdělit do dvou základních skupin podle toho, do jaké míry klient s útočником (třetí osoba - osoba provádějící kybernetický útok) sám spolupracuje.

Finanční arbitr rozlišuje, zda klient pod vlivem útočníka sám jednal. Nejčastěji jde o případy tzv. kryptopodvodů, kdy útočník přesvědčí klienta, resp. v něm vzbudí zájem investovat peněžní prostředky s vysokým ziskem, nebo v něm vyvolá obavu o jeho peněžní prostředky, když mu sdělí, že jeho účet a peněžní prostředky na něm jsou v nebezpečí a pro jejich záchranu je potřeba je převést na zabezpečený chráněný účet. Do této kategorie je potřeba řadit i ty druhy útoků, při kterých klient (mnohdy vědomě) umožní útočníkovi vzdálený přístup k elektronickému zařízení, tedy počítači, příp. mobilnímu telefonu klienta a tím mu umožní nakládat libovolně s peněžními prostředky na platebním účtu klienta pod jeho identitou.

Druhou kategorií kybernetických útoků představují útoky, ve kterých klienti uvěří vymyšlenému scénáři útočníka a zpřístupní mu své osobní bezpečnostní prvky (přihlašovací údaje do internetového bankovníctví, údaje o platební kartě, včetně různých autorizačních kódů) nejčastěji na podvodné webové stránce v domnění, že

se klienti sami přihlašují do internetového bankovníctví, přijímají peněžní prostředky na kartu apod. Nejčastěji se jedná o tzv. bazarové podvody, smishing v podobě zpráv ohledně státního příspěvku či vratky daní apod.

Současně je namístě spory rozdělit podle platebního prostředku, který útočníci využívají k vyvedení peněžních prostředků z (nejčastěji) běžného, anebo spořicího účtu. Jde o případy, ve kterých útočník zneužije platební debetní nebo kreditní kartu, internetové/mobilní bankovníctví klienta (jehož prostřednictvím klient nezřídka spravuje více účtů, včetně podnikatelských) nebo jejich kombinaci. Když klient útočnickovi umožní ovládat jeho internetové/mobilní bankovníctví, útočník může nejen dávat platební příkazy k provedení platebních transakcí, ale také měnit limity, zobrazovat si osobní bezpečnostní prvky klienta, včetně PINu ke kartě, zřizovat nové účty, žádat o vydání dalších (virtuálních) platebních karet, příp. využít bankovní identitu klienta i u jiných institucí apod.

V mnoha případech si útočníci disponující platebním prostředkem klienta zajišťují nad rámec disponibilního zůstatku na účtu čerpání neúčelového spotřebitelského úvěru v řádech statisíců korun.

Rozhodnou právní úpravou pro účely posouzení nároků na nápravu neautorizovaných platebních transakcí je zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o platebním styku“), jako speciální právní předpis upravující poskytování platebních služeb, a pak také občanský zákoník jako obecný soukromoprávní předpis.

Obecně platí, že platební transakce je autorizována, jestliže k ní plátce (klient) dal souhlas. Finanční arbitr musí nejdříve posoudit, zda platební transakce, které klient v řízení před finančním arbitrem rozporuje, jsou autorizovanými nebo neautorizovanými, tedy zkoumá existenci souhlasu klienta.

Klient a poskytovatel platebních služeb si ve smlouvě, kterou mezi sebou uzavírají, sjednávají povinnosti k ochraně osobních bezpečnostních prvků, které slouží k autentizaci klienta a autorizaci elektronických právních jednání.

Ve sporech musí finanční arbitr posoudit, kdo (zda klient nebo poskytovatel) odpovídá za ztrátu z neautorizovaných platebních transakcí tak, jak upravuje zákon o platebním styku pro případ ztráty, odcizení a zneužití platebního prostředku. V případě autorizovaných platebních transakcí, ke kterým dal klient sám souhlas, byť v rámci kybernetického útoku, finanční arbitr posuzuje případné porušení povinnosti poskytovatele platebních služeb odhalovat podvodné platební transakce a další operace (tedy zda mohl poskytovatel detekovat podezřelé aktivity v rámci využívání platebního prostředku, zda zareagoval dostatečně rychle, oslovil další poskytovatele platebních služeb s žádostí o blokaci cílového účtu apod.).

Ve vztahu ke spotřebitelským úvěrům sjednaným útočníkem prostřednictvím platebního prostředku, nad kterým útočník převzal dispozici, nebo sjednaným klientem pod vlivem útočníka pak finanční arbitr posuzuje, zda sjednání spotřebitelského úvěru jménem klienta nepředstavuje zdánlivé právní jednání a zejména pak, zda poskytovatel platebních služeb a poskytovatel spotřebitelského úvěru současně před jeho poskytnutím úvěru posoudil řádně s odbornou péčí úvěruschopnost klienta.

Hodnotou tyto spory dosahují v jednotlivých případech i vyšších statisíců korun. Klientům byly v některých případech při kybernetickém útoku odčerpány veškeré peněžní prostředky na jejich účtech.

K řádnému posouzení takových sporů jsou zapotřebí vždy výstupy z vnitřních informačních systémů poskytovatele platebních služeb, neboť jen z nich je možné identifikovat, kdo právně jednal prostřednictvím elektronických prostředků (identifikace elektronických zařízení, jejich lokace, dodržení sjednaných postupů). Dále finanční arbitr hodnotí i nahrávky telefonních hovorů klienta s poskytovatelem a podklady shromážděné orgány činnými v trestním řízení, pokud mu je klient poskytne.

Finanční arbitr vždy hodnotí zjištěný skutkový děj s ohledem na vlastní zjištění z místních šetření u poskytovatelů platebních služeb, proti kterým směřovaly návrhy na zahájení řízení před finančním arbitrem. Výsledky místních šetření finančnímu arbitrovi umožní spolehlivěji zjistit skutkový stav (neboť má díky nim znalost o fungování jednotlivých informačních systémů, způsobu jejich zaznamenávání apod.) a rozhodnout nestranně a spravedlivě v souladu s právními předpisy.

Finanční arbitr v dosud ukončených řízeních zpravidla nezjistil, že by platební transakce, které učinili klienti předmětem řízení před finančním arbitrem, nebyly správně zaznamenány a ani, že by byly ovlivněny technickou poruchou nebo jinou závadou. V případech, že finanční arbitr zjistil opak, například, že poskytovatel platebních služeb nezaznamenal relevantní informace týkající se platební transakce, tento nedostatek mu vytkl a vyzval ho ke smírnému vyřešení sporu.

K nejčastějším námitkám klientů patří, že jednali v průběhu kybernetického útoku v omylu anebo že poskytovatel platebních služeb sám (dříve) neidentifikoval, že se klient stal obětí podvodu. V případě úvěrů pak klienti namítají, že o možnosti sjednání úvěru v internetovém bankovníctví nevěděli a že poskytovatel platebních služeb jako věřitel nemohl během pár minut řádně posoudit jejich úvěruschopnost. Poskyvatelé platebních služeb nejčastěji namítají, že bez jednání klienta by ke kybernetickému útoku nemohlo dojít, buď proto, že klient s útočником přímo spolupracoval nebo proto, že (nejméně) z hrubé nedbalosti porušil své smluvní povinnosti chránit své osobní bezpečnostní prvky.

Pokud klient tvrdil, že platební transakce vědomě neautorizoval, posuzoval finanční arbitr jednání klienta v omylu a musel posuzovat, zda jednal sám klient či jeho jménem útočník, kdo v něm omyl vyvolal a zda byl případný omyl vzhledem ke skutkovým okolnostem omluvitelný, jinými slovy, zda mohl případný omyl klienta mít vliv na platnost právního jednání klienta (na platnost udělení souhlasu s platební transakcí atd.), případně vliv na odpovědnost za ztrátu z provedených sporných transakcí.

Finanční arbitr připouští, že klienti mohli být uvedeni v omyl útočником nebo více útočniky, kteří za účelem získání peněžních prostředků navodili stav, že klient jednal v očekávání nějakého plnění, tedy v omylu o rozhodující skutečnosti. Finanční arbitr pak v těchto případech ze shromážděných podkladů nezjistil, že by poskytovatel platebních služeb měl na omylu klienta podíl, a tedy že by případný omyl byl omluvitelný.

Finanční arbitr ve většině případů neautorizovaných platebních transakcí zpravidla zjistil, že klient porušil smluvně převzaté povinnosti zajistit ochranu osobních bezpečnostních prvků ve vztahu k platebnímu prostředku, a tím umožnil provedení sporných platebních transakcí. Vždy pečlivě posuzoval, zda sjednané povinnosti jsou přiměřené vztahu poskytovatele platebních služeb jako profesionála a klienta jako spotřebitele a uživatele platebních služeb.

Finanční arbitr vždy posuzoval, zda poskytovatel platebních služeb dodržel povinnost silného ověření platební transakce.

Finanční arbitr současně posuzoval i to, zda poskytovatel platebních služeb neporušil prevenční či zakročovací povinnost, např. zda řádně zhodnotil, zda rozporované platební transakce nevykazují podezřelé znaky, zda zablokoval cílový účet, pokud jej vedl atd.

Finanční arbitr vždy strany sporu vedl ke smírnému vyřešení sporu tam, kde zjistil nedostatky na straně poskytovatele platebních služeb, např. v podobě

- nedostatečné funkčnosti prostředků pro oznámení zneužití platebního prostředku (nejčastěji blokační linka), chybného vyhodnocení oznámení klienta o napadení platebního prostředku (blokace platebního prostředku nikoli bez zbytečného odkladu, nevhodnost přijatého opatření – namísto provedení blokace pouze doporučení např. změny hesla);
- nedostatků v nastaveném procesu posuzování úvěruschopnosti u úvěrů poskytovaných skrze internetové bankovníctví;

- nedostatků v plnění povinnosti odhalovat podvodné platební transakce a další operace;
- nedostatků smluvní dokumentace vztahující se ke zneužitému platebnímu prostředku.

Vzhledem k tomu, že drtivá většina neautorizovaných platebních transakcí se děje prostřednictvím platebních prostředků (internetového nebo mobilního bankovníctví, platebních karet), finanční arbitr velmi pečlivě posuzuje, zda veškeré úkony, které v souvislosti s těmito platebními prostředky probíhají (přihlášení do internetového bankovníctví, aktivace nové aplikace mobilního bankovníctví na novém elektronickém zařízení, změna telefonního čísla, změna limitů pro platební prostředek, tokenizace platební karty v digitálních peněženkách jako je Google Pay a Apple Pay, platební transakce prováděné pomocí platebního prostředku) jsou ze strany poskytovatele platebních služeb provedeny s využitím silného ověření uživatele, protože v případě, že silné ověření chybí, je poskytovatel platebních služeb povinen při splnění dalších podmínek neautorizovanou platební transakci napravit.

- **Spory z retailových investic**

V projednávaných sporech finanční arbitr nejčastěji zjistil, že spotřebitelům jsou nabízeny nebo zprostředkovány investiční produkty bez dodržení odborné péče, když poskytovatele investičních služeb řádně neposuzují přiměřenost a vhodnost poskytovaných investičních služeb a nabízených investičních nástrojů, nepoučují řádně spotřebitele o rizicích investování a poskytují jim zavádějící a nejasné informace ohledně jejich ztrát. V těchto případech se současně jedná zpravidla i o vysoké finanční ztráty.

V investičních sporech se finanční arbitr dále velmi často setkává s porušením povinnosti řádně seznámit spotřebitele s poplatkovou strukturou produktu, popř. s novými obchodními podmínkami, s neurčitostí smluvních ujednání kvůli odkazům na nějaké externí neznámé podmínky.

Časté je také nedodržení odborné péče při nabízení nebo zprostředkování investic do korporátních dluhopisů, kde se investiční zprostředkovatelé zpravidla brání tím, že se nejednalo o poskytnutí investiční služby, ale pouze „předání tipu“.

Poměrně tristní je často také kvalita investičních dotazníků, které nebývají vypovídající, protože nejsou kompletně vyplněné, jsou hodně založeny na sebehodnocení, škrta se v nich bez důkazu o tom, kdo tak učinil, obsahují nic neříkající otázky.

VIII. SANKCE, POKUTY, SOUDNÍ PŘEZKUM

- 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 finanční instituci sankci ve výši 10 % z částky, kterou je finanční instituce povinna zaplatit navrhovateli, nejméně však 15 tis. Kč. Tato částka je příjmem státního rozpočtu.

V roce 2025 uložil finanční arbitr sankce celkem ve výši 3.252 tis. Kč.

- Pořádkové pokuty

Finanční arbitr je podle § 23 téhož zákona oprávněn uložit finanční instituci pokutu za porušení povinností předkládat podklady v řízení před finančním arbitrem. Pokutu lze uložit až do výše 100 tis. Kč, a to i opakovaně. Též je příjmem státního rozpočtu.

Ve sledovaném období finanční arbitr neuložil pravomocně žádnou pořádkovou pokutu.

- Soudní přezkumy rozhodnutí finančního arbitra

Proti pravomocnému rozhodnutí finančního arbitra ve věci (nález a rozhodnutí o námitkách) může kterákoli strana sporu (spotřebitel i finanční instituce) podat žalobu k věcně a místně příslušnému obecnému soudu o nahrazení rozhodnutí finančního arbitra rozhodnutím soudu podle části V. občanského soudního řádu. Účastníky řízení před soudem není finanční arbitr, ale jsou navrhovatel a instituce, kteří nesou náklady soudního řízení tak, jak určí soud.

Primárním cílem zřízení institutu finančního arbitra je zajistit spotřebitelům jako klientům finančních institucí rychlé, efektivní a nenákladné mimosoudní řízení, v jehož rámci by se mohli domoci i takových práv, jejichž uplatnění u obecného soudu by jinak pro ně bylo odrazující, ať již z důvodu s tím spojených nákladů (soudní řízení, právní zastoupení) nebo časové náročnosti.

Proti rozhodnutí finančního arbitra, kterým finanční arbitr rozhodne o zastavení řízení (pro nesoučinnost, nepříslušnost, nepřipustnost, složitost atd.), může kterýkoli účastník podat správní žalobu podle soudního řádu správního, a dožadovat se zrušení/vyslovení nicotnosti rozhodnutí finančního arbitra. Na správní soud se může spotřebitel obrátit i v případě, že nabude dojmu, že finanční arbitr je v jeho sporu nečinný.

Zpracovat statistiku podaných žalob proti rozhodnutí finančního arbitra a rozhodování soudů ve sledovaném období je prakticky nemožné, protože ne všechny soudy vyrozumí finančního arbitra o podané žalobě nebo si vyžádají spis a vyjádření. Současně k projednání žaloby na nahrazení rozhodnutí finančního arbitra v prvním stupni dochází nezdědky až dva roky po podání žaloby.

Finančnímu arbitrovi není známo ve sledovaném období soudem zrušené rozhodnutí proto, že by finanční arbitr rozhodl o nároku spotřebitele v rozporu s právními předpisy.

IX. INFORMAČNÍ POVINNOST

- **Finanční vzdělávání, zvyšování povědomí veřejnosti o činnosti finančního arbitra**

Finanční arbitr je členem Pracovní skupiny pro finanční vzdělávání působící při Ministerstvu financí.

Zástupce finančního arbitra (ve sledovaném období jsou to pověření zaměstnanci Kancelář finančního arbitra) je pověřen agendou, do které spadá přednášková činnost pro odbornou i laickou veřejnost a spolupráci s dalšími subjekty (neziskovými organizacemi apod.) za účelem šíření osvěty o instituci finančního arbitra.

Finanční arbitr spolupracuje s neziskovými spotřebitelskými organizacemi, pověření zaměstnanci Kanceláře finančního arbitra připravili přednášku pro organizaci Člověk v tísni nebo Asociaci občanských poraden. Předmětem související diskuse pak bylo i podávání návrhů na zahájení řízení před finančním arbitrem spotřebiteli a s tím souvisejících nároků spotřebitelů, které lze v řízení před finančním arbitrem projednat.

- **Informování veřejnosti**

Veřejnost finanční arbitr o své činnosti informuje prostřednictvím informací uveřejňovaných na svých internetových stránkách, ve výroční zprávě o své činnosti, ve zprávě o poskytování informací podle zákona č. 106/1999 Sb., v tiskových zprávách, nebo prostřednictvím sociálních sítí a informací poskytovaných médii.

Povinnost informovat spotřebitele jako 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, odpovídáním na dotazy veřejnosti, a především prostřednictvím internetových stránek.

- **Informování orgánů dohledu a státního dozoru**

Finanční arbitr podle potřeby informuje o zjištěných nedostatcích orgány dohledu nebo státního dozoru nad finančními institucemi, se kterými vedl finanční arbitr na návrh spotřebitelů řízení, a to formou písemných podnětů k výkonu dohledu nebo na společných pracovních jednáních.

- **Vyřizování dotazů**

Finanční arbitr v minulosti odpovídal na 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 subjekt nebo doporučením dalšího postupu.

Finanční arbitr přijal v roce 2025 přes 7.000 dotazů (z toho 2.500 písemných dotazů a 5.000 telefonických dotazů).

Písemné odpovědi na standardní dotazy byly vyřizovány bez zbytečného odkladu zasláním návodu, jak podat v konkrétním případě návrh na zahájení řízení, další dotazy byly pro nedostatek personálního zajištění této činnosti v Kanceláři finančního arbitra vyřizovány se zpožděním nebo vůbec, tazatelé na byli na tuto překážku upozorněni jak v automatické odpovědi o přijetí dotazu, tak i sdělením na internetových stránkách Kanceláře finančního arbitra.

- **Internetové stránky**

Kancelář finančního arbitra provozuje k plnění svých informačních povinností, zejména k informování laické i odborné veřejnosti o své činnosti i o aktuálních tématech internetové stránky <https://finarbitr.gov.cz>.

Ve sledovaném období byly provedeny úpravy stránek s cílem zajistit co nejjednodušší orientaci v informacích o finančním arbitrovi. Přímou na hlavní straně je tak díky úpravám možné jednoduše získat informace o finančním arbitrovi, základních pravidlech řízení před finančním arbitrem, jednotlivých oblastech a typech sporů, které je finanční arbitr příslušný řešit, včetně odkazů na právní úpravu a Sbírku rozhodnutí.

- **Průvodce podáním návrhu na zahájení řízení**

Nejvíce využívanou funkcionalitou internetových stránek je Průvodce podáním návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem.

Podle pokynů v interaktivním formuláři návrhu na zahájení řízení si může spotřebitel návrh sám zpracovat a současně k návrhu může připojit relevantní přílohy. K zahájení řízení pak postačí vytištěný vyplněný formulář návrhu na zahájení řízení vlastnoručně podepsat a poslat poštou, zaslat prostřednictvím své datové schránky nebo zprávy elektronické pošty (opatřené uznávaným elektronickým podpisem).

K odstranění nedostatků návrhu na zahájení řízení, resp. k doplnění návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem může spotřebitel využít internetovou aplikaci nebo podklady zaslat do schránky elektronické pošty či datové schránky. Jinak osobně nebo poštou na adresu sídla Kanceláře finančního arbitra.

- **Formuláře a vzory podání**

Na internetových stránkách lze stáhnout a využít formulář pro zpětvzetí návrhu na zahájení řízení a žádosti o prodloužení lhůty v řízení. Stejně tak lze využít vzor plné moci pro zastupování v řízení před finančním arbitrem a vzor výzvy k nápravě.

K dispozici jsou také odpovědi na nejčastější dotazy, a to jak věcné, tak týkající se přímo řízení před finančním arbitrem. Dále jsou k dispozici i doporučení, kam se obrátit v případě, že finanční arbitr není příslušný k řešení sporu.

K zasílání tiskových zpráv, aktualit nebo informace o uveřejnění anonymizovaného rozhodnutí ve Sbírce rozhodnutí slouží služba „Přihlásit k odběru novinek“.

- **Sbírka rozhodnutí**

Součástí internetových stránek finančního arbitra je také Sbírka rozhodnutí, ve které finanční arbitr publikuje vybraná rozhodnutí. V ní lze vyhledávat zadáním spisové značky nebo klíčových slov. Finanční arbitr uveřejňuje rozhodnutí ve věci, tedy nález nebo i rozhodnutí o námitkách, které jsou co do nároku, o kterém finanční arbitr rozhodoval, nové nebo jakkoli užitečné pro laickou i odbornou veřejnost.

Uveřejňují se i rozhodnutí o uložení pokuty za nesoučinnost finanční instituce v řízení před finančním arbitrem.

Lze tak předvídat rozhodnutí finančního arbitra, což slouží nejen finančním 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, ale v podáních učiněných k soudům.

Ve Sbírce rozhodnutí se neuveřejňují usnesení o zastavení řízení pro zpětvzetí nebo bezpředmětnost návrhu na zahájení řízení, stejně jako usnesení o zastavení řízení pro

nesoučinnost navrhovatele. Usnesení o zastavení řízení pro nepřípustnost návrhu (zahrnuje i nepřislusnost finančního arbitra k řešení sporu) se uveřejňují jen tehdy, mají-li informační hodnotu pro veřejnost.

K 31. 12. 2025 obsahovala [Sbírka rozhodnutí](#) více než 1.100 anonymizovaných rozhodnutí ve věci. [Přehled](#) všech rozhodnutí je přístupný na webových stránkách Kanceláře finančního arbitra. Z důvodu nedostatku personálního zajištění činností souvisejících s anonymizací a uveřejňováním rozhodnutí ve Sbírce rozhodnutí nejsou rozhodnutí uveřejňována tak rychle, jak by bylo namístě.

- **Vztah s veřejností**

Finanční arbitr komunikoval s laickou i odbornou veřejností standardně prostřednictvím svých internetových stránek, kde využívá několik možností sdělení, a to na těchto stránkách:

- aktuality: <https://finarbitr.gov.cz/page/index.php?p=informace-pro-verejnost/aktuality>;
- tiskové zprávy: <https://finarbitr.gov.cz/page/index.php?p=informace-pro-verejnost/tiskove-zpravy>;
- důležité informace na hlavní straně internetových stránek: <https://finarbitr.gov.cz/cs/>;
- časté otázky: <https://finarbitr.gov.cz/page/index.php?p=informace-pro-verejnost/caste-otazky>;
- výroční zprávy: <https://finarbitr.gov.cz/page/index.php?p=informace-pro-verejnost/vyrocnizpravy>;
- formuláře a vzory.

[Leták](#) o finančním arbitrovi zasílal finanční arbitr jako součást odpovědi na každý dotaz mimo řízení.



FINANČNÍ ARBITR – BEZPLATNÉ MIMOSODNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ NA FINANČNÍM TRHU

Většinu sporů spotřebitele s finanční institucí může vyřešit finanční arbitr v **bezplatném** mimosoudním řízení, ve kterém **nemusí být spotřebitel právně zastoupen**. Řízení před finančním arbitrem upravuje zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.

Finanční arbitr je příslušný k rozhodování sporů spotřebitele s finanční institucí z

- **platebního styku** – např. sporu o provedení platební transakce bez souhlasu majitele účtu (např. při zneužití platební karty nebo internetového bankovníctví, nevydání hotovosti bankomatem, nezaúčtování hotovosti při vkladu prostřednictvím bankomatu nebo na pokladně, opožděné provedení platební transakce, odmítnutí provedení platební transakce, o platnost výpovědi smlouvy o účtu, výši poplatku za platební službu), i sporu při vydávání a zpětné výměně elektronických peněz, při vedení jiného než platebního účtu nebo při přijímání nebo vrácení jednorázového vkladu, z dynamické směny měn;
- **spotřebitelského úvěru** – např. sporu z úvěru, zápůjčky nebo obdobné finanční služby o určení výše dluhu, posouzení platnosti smlouvy pro neposouzení úvěruschopnosti dlužníka nebo nepřiměřenou odměnu, správnosti údajů vedených v registrech dlužníků, platnosti odstoupení od úvěrové smlouvy nebo výši poplatku za předčasné splacení úvěru nebo nečerpání úvěru;
- **kollektivního investování** – např. o vypořádání realizovaného pokynu k nákupu/prodeji/výměně podílového listu, o hodnotu podílového listu;
- **životního pojištění** – např. o platnost pojistné smlouvy nebo o vyplacení pojistného plnění nebo odkupného v jiné výši;
- **směnářského obchodu** – např. o výši směnného kurzu, odstoupení od smlouvy o směnářském obchodu nebo poplatek za provedení směnářského obchodu;
- **stavebního spoření** – např. o platnost výpovědi nebo jednostranného ukončení smlouvy o stavebním spoření, platnost jednostranné změny úrokové sazby z vkladů nebo změny poplatku za vedení účtu stavebního spoření, výši vyplacené státní podpory;
- **investičních služeb** – např. o náhradu škody, o poplatek účtovaném v souvislosti s nákupem/prodejem investičního nástroje, o určení neplatnosti smlouvy nebo smluvního ujednání nebo výpovědi smlouvy;
- **penzijních produktů** – penzijního připojištění se státním příspěvkem, doplňkového penzijního připojištění a panevropského osobního penzijního produktu, např. o platnost smlouvy, vyplacení plnění v jiné výši, o poplatek, o platnost výpovědi smlouvy;
- **dlouhodobého investičního produktu** – např. o platnost ujednání o poplatku nebo jeho výši, o vydání potvrzení pro daňové účely nebo o jeho obsah;
- **kryptoaktiv** – např. o přijímání, předávání, provádění pokynů ke kryptoaktivům jménem zákazníků, poskytování poradenství týkajícího se kryptoaktiv nebo o směně kryptoaktiv za peněžní prostředky nebo za jiná kryptoaktiva.

Zda může finanční arbitr spor řešit, lze zjistit v **Odpovědích na časté dotazy, které jsou k dispozici na <https://finarbitr.cz/cs/informace-pro-verejnost/caste-otazky.html> nebo <https://finarbitr.cz/cs/ptejte-se-arbitra.html>, případně na adrese arbitr@finarbitr.cz nebo tel. +420 257 042 094 (po-pá 10-11 a 14-15).**

Při podání návrhu na zahájení řízení musí spotřebitel dodržet postup:

1. **Nejprve vyzvat finanční instituci k nápravě;**
Vzory jsou k dispozici na <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/formulare.html>.
2. **Zpracovat návrh na zahájení řízení;**
Návrh lze zpracovat v **Průvodci podáním návrhu** na <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/pruvodce-podanim-navrhu.html>, kam je možné vložit elektronické přílohy, které již pak není zapotřebí zasílat spolu s podepsaným návrhem; nebo je formulář návrhu k dispozici na <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/formulare.html>.
3. **K zahájení řízení je nezbytné návrh:**
 - a) **vlastnoručně podepsat** a poslat **poštou** na adresu Kancelář finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1;
 - b) podepsat **uznávaným elektronickým podpisem (podepisovací certifikát)**, a poslat **e-mallem** na adresu arbitr@finarbitr.cz, max. velikost zprávy je 14 MB;
 - c) podepsat a poslat **vlastní datovou schránkou** do schránky Kanceláře finančního arbitra (qr9ab9x), max. velikost zprávy je 100 MB.
4. **K návrhu je nezbytné připojit úplnou smluvní dokumentaci**, je-li k dispozici, **vždy písemnou výzvu k nápravě**, a případně i její odmítnutí, **komunikaci s finanční institucí** a jiné podklady související se sporem.
5. **K doplnění návrhu na zahájení řízení lze využít Průvodce doplněním návrhu** na <https://finarbitr.cz/cs/reseni-sporu/pruvodce-doplnenim-navrhu.html> nebo lze podklady zaslat poštou, e-mallem nebo do datové schránky Kanceláře finančního arbitra.

Finanční arbitr určitě nemůže řešit spory

- **z poskytování služeb elektronických komunikací a z poštovních služeb** (ty řeší Český telekomunikační úřad <https://www.ctu.cz>);
- **s dodavateli energií** (ty řeší Energetický regulační úřad <https://www.eru.cz>);
- **z koupě zboží nebo poskytování jiných než výše uvedených finančních služeb**, (ty řeší Česká obchodní inspekce <https://www.coi.cz/informace-o-adr/>);
- **z neživotního pojištění (zejména spory z havarijního pojištění, pojištění pro případ nemoci, úrazového pojištění, pojištění majetku, pojištění právní ochrany)**, ty může vedle Česká obchodní inspekce řešit též Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven <https://www.ombudsmancap.cz/>).

X. DALŠÍ ČINNOST FINANČNÍHO ARBITRA

Znalosti a zkušenosti získané při řešení sporů se finanční arbitr snaží šířit dál, a to tak formou zapojení do aktivit finančního vzdělávání, tak v rámci legislativního procesu při přijímání nových právních předpisů upravujících poskytování finančních služeb spotřebitelům.

- [Podvýbor pro ochranu spotřebitele hospodářského výboru Poslanecké sněmovny Parlamentu České republiky](#)

Finanční arbitr je stálým hostem a pravidelně se účastní jednání podvýboru pro ochranu spotřebitele hospodářského výboru Poslanecké sněmovny Parlamentu České republiky.

- [Meziresortní připomínkové řízení](#)

V roce 2025 uplatňoval finanční arbitr v rámci meziresortního připomínkového řízení připomínky, nebo se účastnil jejich vypořádání, mimo jiné k návrhu novely zákona o spotřebitelském úvěru, která by měla především transponovat do českého právního řádu směrnici CCD2.

- [Veřejné i neveřejné konzultační materiály, konference, kulaté stoly](#)

Finanční arbitr se na pozvání Ministerstva financí účastnil jednání Kulatého stolu k vybraným otázkám poskytování a zprostředkování spotřebitelských úvěrů.

- [Meziresortní pracovní skupina](#)

V souvislosti s realizací Strategie spotřebitelské politiky 2021–2030 schválené usnesením vlády č. 518 dne 7. června 2021 byla při Ministerstvu průmyslu a obchodu ustavena meziresortní pracovní skupina, jejímž řádným členem finanční arbitr je a účastní se jednání této skupiny.

- [Spolupráce s dalšími subjekty ADR v ČR](#)

Finanční arbitr se účastní jednání platformy ADR, na které se setkávají představitelé Ministerstva průmyslu a obchodu s jednotlivými subjekty ADR působícími v České republice.

Vedle jednání platformy ADR komunikuje finanční arbitr s ostatními subjekty ADR podle potřeby.

- [Poskytování informací médiím, studentům a zpracovatelům témat finančního trhu](#)

Finanční arbitr poskytuje informace o své činnosti i obecná vysvětlení k dotazům novinářů i studentů. Finanční arbitr je vázán přísnou povinností mlčenlivosti, proto může poskytnout pouze obecné informace.

XI. MEZINÁRODNÍ SPOLUPRÁCE

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

Zákon o finančním arbitrovi 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.

Agendou zahraniční spolupráce je trvale pověřen zástupce finančního arbitra, který zastupuje instituci finančního arbitra na mezinárodní úrovni. Z důvodu dočasné nepřítomnosti zástupce finančního arbitra agendu zahraniční spolupráce vykonávali pověřeni zaměstnanci Kanceláře finančního arbitra pouze v nezbytném rozsahu.

- **ADR/ODR**

Od ledna 2016 je finanční arbitr Ministerstvem průmyslu a obchodu notifikován Evropské komisi jako příslušný subjekt podle směrnice ADR.

Finanční arbitr byl napojený na evropskou platformu pro řešení spotřebitelských sporů on-line (ODR), kterou provozuje Evropská komise v intencích nařízení ODR. V roce 2025 nebyl prostřednictvím platformy ODR podán k finančnímu arbitrovi žádný návrh na zahájení řízení. Platforma ODR ukončila svou činnost k 20. červenci 2025.

- **FIN-NET**

Finanční arbitr je členem evropské sítě institucí zaměřených na mimosoudní řešení sporů na finančním trhu FIN-NET. Tato síť, založená v roce 2001, sdružuje instituce typu finančních ombudsmanů z většiny členských států Evropské unie, resp. států tvořících Evropský hospodářský prostor. Jejím posláním je zejména sdílení poznatků z rozhodovací praxe jednotlivých členů a podpora řešení přeshraničních sporů.

V roce 2025 se uskutečnila dvě plenární zasedání této sítě.

Jarní plenární prezenční zasedání FIN-NET, jehož se zúčastnil zástupce finančního arbitra, bylo zaměřeno zejména na problematiku odpovědného úvěrování, pojišťovnictví a fungování alternativního řešení sporů. V rámci jednání byly projednávány otázky související s podvody, včetně phishingu a vztahových podvodů, dále spolupráce příslušných institucí při prevenci škod a výklad pojmu hrubé nedbalosti. Součástí programu byly rovněž informace o legislativních změnách, financování a zřizování nových mechanismů pro řešení sporů.

Podzimní on-line plenární zasedání FIN-NET, jehož se zúčastnil pověřený zaměstnanec Kanceláře finančního arbitra, přineslo informace o pokračujících legislativních pracích na úrovni Evropské unie, zejména o revizi stávajícího rámce ochrany spotřebitele ve finančních službách, včetně směrnice o alternativním řešení sporů (ADR), informace o probíhajícím projednávání nových právních předpisů v oblasti platebních služeb (PSD3 a PSR), jejichž cílem je posílení ochrany uživatelů a prevence podvodů (se zaměřením na úpravu odpovědnosti poskytovatelů služeb a zvýšení transparentnosti vůči spotřebitelům).

Pozornost byla současně věnována novým výzvám spojeným s digitalizací, zejména využívání umělé inteligence při poskytování finančních služeb a souvisejícímu vyřizování stížností.

- **INFO Network**

Finanční arbitr je členem mezinárodní sítě institucí zaměřených na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu zvané INFO Network (International Network

of Financial Services Ombudsman Schemes). V této síti, založené v roce 2007, jsou zastoupeny instituce finančních ombudsmanů prakticky ze všech kontinentů.

INFO Network dlouhodobě usiluje o nastavení univerzálně platných minimálních standardů (nezávislost, transparentnost, férovost, efektivnost) při mimosoudním řešení sporů na finančním trhu napříč různými typy institucí finančního ombudsmana po celém světě bez ohledu na povahu a způsob zřízení takové instituce (státní vs. soukromé, zřízené zákonem vs. zřízené jiným způsobem), financování, pravidla pro účast (účasť poskytovatelů finančních služeb dobrovolná vs. povinná) a její pravomoci (možnost vydávat závazná rozhodnutí vs. mediace / konciliace, apod.).

V roce 2025 se zástupce finančního arbitra (ani finanční arbitři) tradiční výroční konference spojené s valnou hromadou této sítě nezúčastnili.

XII. NÁKLADY NA ZAJIŠTĚNÍ ČINNOSTI FINANČNÍHO ARBITRA

- Plnění priorit státního rozpočtu stanovených vládou

Kancelář finančního arbitra je účetní jednotkou a její příjmy a výdaje jsou součástí rozpočtové kapitoly Ministerstva financí.

Stejně jako v předchozích letech vynakládala Kancelář finančního arbitra pouze nezbytné výdaje na činnost finančního arbitra a na činnost organizační složky státu.

Většina veřejných zakázek, jichž se Kancelář finančního arbitra účastnila, jsou veřejné zakázky zadávané centralizovaně Ministerstvem financí. Ostatní veřejné zakázky (rozvoj informačních systémů a jazyková výuka pro zaměstnance) organizuje Kancelář finančního arbitra sama.

Kancelář finančního arbitra ve sledovaném období stejně jako v předchozích letech nevyužívala externí právní ani poradenské služby, na zahraniční pracovní cestu vyslala pouze zástupce finančního arbitra, a to v rámci plnění právními předpisy ukládaných povinností.

- Plnění závazných ukazatelů státního rozpočtu

Kancelář finančního arbitra nemá rozpočtované příjmy, a to s ohledem na povahu své činnosti, kterou je plnění úkolů spojených s odborným, organizačním a technickým zabezpečením činnosti finančního arbitra jako orgánu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu, resp. protože řízení před finančním arbitrem je bezplatné a jeho primárním cílem je dosažení smírného vyřešení sporu, příjmy ze sankcí a pořádkových pokut tak nejsou předvídatelným příjmem.

Ve sledovaném období Kancelář finančního arbitra nevázala prostředky státního rozpočtu za neobsazená místa, protože ji tato povinnost nevznikla.

Rozpočtované běžné výdaje na provoz Kanceláře finančního arbitra nepostačovaly k pokrytí skutečných výdajů, a to pro zvýšené mandatorní výdaje spojené s užíváním nebytových prostor – zejména energie a opravy a údržba, včetně ostrahy objektu, úhrady služeb a ostatních běžných výdajů (zejména výdajů na poštovní služby). Kancelář finančního arbitra k jejich pokrytí využila nároky z nespotřebovaných výdajů minulých období.

Kancelář finančního arbitra pokryla výdaje na běžný provoz částečně z nároků nespotřebovaných výdajů minulých období, které vytvořila z důvodu nečerpání prostředků na platy nebo ostatní věcné výdaje, dále pak převodem (tedy rozpočtovým opatřením) z kapitálových výdajů a převodem souvisejících výdajů na platy.

Kancelář finančního arbitra od svého vzniku v roce 2011 (počet systemizovaných míst 8) až do současnosti (počet systemizovaných míst 57) bylo v rozpočtu na výdaje na její činnost počítáno s postupným vytvořením samostatného úřadu s vlastní IT infrastrukturou, nebytovými prostory atd. Kancelář finančního arbitra dosud na základě zápisu o nájmu nebytových prostor užívá prostory v budově Ministerstva financí v Legerově ulici, Praha 1. Stejně tak dosud nedošlo k vytvoření vlastního zázemí a IT infrastruktury, kterou Kancelář finančního arbitra dosud sdílí s Ministerstvem financí na základě zápisu o poskytování informačních, komunikačních a telekomunikačních služeb.

- Příjmy

Finanční arbitr je v případě, kdy ve sporu rozhodne a spotřebiteli vyhoví, byť jen zčásti, povinen podle zákona o finančním arbitrovi uložit finanční 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 zákona o finančním arbitrovi uložit finanční instituci pokutu za neposkytnutí součinnosti, a to až do výše 100 tis. Kč; pokuta je taktéž příjmem státního rozpočtu.

Sankce se tedy ukládá pouze v případě, že se nepodaří finančnímu arbitrovi přivést strany sporu ke smíru, a finanční arbitr musí vydat rozhodnutí ve věci. Při dosažení smíru a zastavení řízení pro odpadnutí předmětu sporu se sankce neukládá.

Pořádková pokuta je pak opatření pro případ nesoučinnosti finanční instituce v řízení.

Dalšími nepředvídatelnými příjmy Kanceláře finančního arbitra jsou zpravidla převody z vlastních fondů na konci předchozího kalendářního roku, případně refundace zahraničních pracovních cest.

Plnění rozpočtu příjmů podle rozpočtové skladby v tis. Kč

Příjmová třída dle rozpočtové skladby	Rozpočet 2025		Skutečnost k 31. 12. 2025	Plnění k RpZ (v %)
	Schválený	Rozp po změnách		
Daňové příjmy				-
Nedaňové příjmy			3 403,54	-
Kapitálové příjmy				-
Přijaté transfery				-
CELKEM	0,00	0,00	3 403,54	-

Ve sledovaném období činily sankční platby a vratky transferů a převody z vlastních fondů Kanceláře finančního arbitra celkem 3.404 tis. Kč, a to v rozlišení na:

- a) sankční platby, které představují uložené sankce nebo pořádkové pokuty v řízeních vedených před finančním arbitrem, ve výši celkem 3.252 tis. Kč;
- b) převod z vlastních fondů činil 152 tis. Kč, když ke konci roku 2024 byly převedeny mzdové prostředky na depozitní účet Kanceláře finančního arbitra, tato částka byla rezervou pro případné neočekávané výdaje spojené s výplatou mezd za poslední měsíc v kalendářním roce. Protože nedošlo k žádným nepředvídatelným událostem, byly tyto prostředky převedeny na příjmový účet jako převod z vlastních fondů.

• Výdaje

Schválený rozpočet výdajů na zabezpečení činnosti finančního arbitra a Kanceláře finančního arbitra činil 69.051 tis. Kč. Konečný rozpočet dosáhl výše 87.233 tis. Kč. Skutečné čerpání výdajů dosáhlo 74.291 tis. Kč.

Schválený rozpočet na výdaje na platy zaměstnanců a ostatní platby za provedenou práci v roce 2025 činil 49.041 tis. Kč, konečný rozpočet činil 59.424 tis. Kč. Skutečné čerpání výdajů na platy zaměstnanců a ostatní platby za provedenou práci činilo 48.797 tis. Kč.

Celkové výdaje programového financování byly schváleny ve výši 700 tis Kč, rozpočet po změnách dosáhl výše 5,5 tis. Kč a konečný rozpočet činil 1.079 tis. Kč. Skutečné čerpání výdajů programového financování dosáhlo výše 1.079 tis. Kč.

Počet systemizovaných míst v Kanceláři finančního arbitra byl i pro rok 2025 stanoven na 57 systemizovaných míst.

Plnění závazných ukazatelů rozpočtu (v tis. Kč)

Ukazatel	Skutečnost k 31. 12. 2024	Rozpočet 2025			Skutečnost k 31. 12. 2025	% plnění	
		Schválený	Rozpočet po změnách	Konečný k 31. 12.		Rozpočtu po změnách	Konečného rozpočtu
Sloupec	1	2	3	4	5	5:3	5:4
Výdaje celkem	70 512,50	69 051,10	69 051,10	87 233,40	74 290,90	107,59	85,16
<i>v tom:</i>							
kapitálové (investiční)	465,30	700,00	5,50	1 079,50	1 079,10	19 620,00	99,96
<i>v tom:</i>							
pořízení nehmotného investičního majetku	465,30	700,00	5,50	1 079,50	1 079,10	19 620,00	99,96
pořízení hmotného investičního majetku						-	-
běžné (neinvestiční)	70 047,20	68 351,10	69 045,70	86 153,90	73 211,80	106,03	84,98
platy zaměstnanců a ostatní platby	46 888,80	49 040,60	49 040,60	59 424,20	48 797,30	99,50	82,12
<i>v tom:</i>							
platy zaměstnanců	46 193,30	48 444,60	47 944,60	56 987,90	46 825,90	97,67	82,17
ostatní platby celkem	695,50	596,00	1 096,00	2 436,30	1 971,40	179,87	80,92
povinné pojistné	15 599,80	16 575,70	14 885,70	18 384,50	16 086,70	108,07	87,50
příděl do FKSP	461,90	484,40	484,40	484,40	468,40	96,70	96,70
sociální dávky						-	-
ostatní běžné výdaje	7 096,70	2 250,40	4 635,00	7 860,80	7 859,40	169,57	99,98
<i>v tom:</i>							
nákup materiálu	245,50	50,00	512,70	1 988,20	1 988,20	387,79	100,00
nákup vody, paliv, energie	789,20	160,00	384,20	511,30	511,30	133,08	100,00
nákup služeb	5 546,10	1 524,00	3 488,40	5 063,00	5 062,00	145,11	99,98
<i>z toho:</i>							
nájemné	7,00	7,00	0,00	0,00	0,00	-	-
ostatní nákupy	489,90	414,00	247,80	296,40	296,00	119,45	99,87
<i>z toho:</i>							
opravy a udržování	306,70	200,00	170,60	219,00	170,60	100,00	77,90
program. vyb. do 60 tis.Kč	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-	-
cestovné	120,90	154,00	43,10	43,10	42,70	99,07	99,07
ostatní položky	26,00	102,40	1,90	1,90	1,90	100,00	100,00
průměrný přepočtený počet zaměstnanců	52,00	57,00	57,00	57,00	54,00	94,74	94,74
průměrný měsíční plat v Kč	74 027,00	70 825,40	70 825,40		72 262,19	102,03	-

K datu 31. 12. 2025 činil průměrný přepočtený počet zaměstnanců 54, protože v průběhu sledovaného období skončil pracovní poměr několika zaměstnanců, současně Kancelář finančního arbitra zaměstnává několik zaměstnankyň a zaměstnanců na částečný úvazek, jedná se zejména o zaměstnankyně pečující o nezletilé děti nebo zaměstnance pečující o blízkou osobu. K tomu Kancelář finančního arbitra ke konci sledovaného období evidovala volné pracovní úvazky odpovídající 3 systemizovaným místům, protože se v roce 2026 očekává návrat zaměstnankyň z rodičovské dovolené a nástup nových zaměstnanců vybraných ve výběrových řízeních, a tedy tato místa již nebylo možné obsadit ani dočasně.

Na povinné pojistné hrazené zaměstnavatelem činil schválený rozpočet Kanceláře finančního arbitra celkem 16.576 tis. Kč. Konečný rozpočet činil 18.384 tis. Kč. Během sledovaného období došlo k převodu 1.690 tis. Kč z povinného pojistného na ostatní věcné výdaje. Rozpočet po změnách činil k 31. 12. 2025 14.885 tis. Kč. Skutečné čerpání na povinném pojistném činilo 16.087 tis. Kč.

Základní příděl do fondu kulturních a sociálních potřeb představoval 1 % z objemu prostředků na platy zaměstnanců a činil celkem 484 tis. Kč. Skutečné čerpání z fondu kulturních a sociálních potřeb činilo celkem 468 tis. Kč.

Kancelář finančního arbitra evidovala ve sledovaném období Program 01242 – Pořízení a obnova materiálně technické základny Kanceláře finančního arbitra, realizace programu se předpokládala od 1. 1. 2020 do 31. 12. 2025. Program je realizován ve dvou podprogramech: 012V4210 – Pořízení a rozvoj ICT Kanceláře finančního arbitra a 012V4220 – Pořízení a obnova materiálně technické základny Kanceláře finančního arbitra.

Nároky z nespoteřebovaných výdajů minulých let Kancelář finančního arbitra vytvořila především z nečerpání výdajů na platy a souvisejících ostatních věcných výdajů v důsledku neobsazených pracovních míst, a současně i z důvodu nedokončení projektové dokumentace programu.

Schválený rozpočet běžných výdajů činil 68.351 tis. Kč, rozpočet se v průběhu sledovaného období měnil, konečný rozpočet činil 86.154 tis. Kč. Kapitálové výdaje byly ve schváleném rozpočtu 2025 vyčísleny na 700 tis. Kč, konečný rozpočet kapitálových výdajů činil 1.079 tis. Kč.

Běžné výdaje pokrývají zejména platy zaměstnanců a ostatní platby za provedenou práci, související výdaje na pojistné, výdaje na provoz Kanceláře finančního arbitra v podobě výdajů na služby spojené s užíváním nebytových prostor, výdaje na služby spojené s provozem informačních systémů, výdaje na poštovní služby a služby elektronických komunikací.

Kapitálové výdaje pokrývají zejména uvažované výdaje na rozvoj informačních systémů. Z důvodu nedostatečného personálního zajištění byly některé projekty rozvoje obou významných informačních systémů odloženy na další období.

Běžné výdaje ve sledovaném období dosáhly 73.212 tis. Kč.

Největší podíl na čerpání ostatních běžných výdajů představuje nákup služeb. Ve sledovaném období bylo čerpáno 5.062 tis. Kč za ostatní služby, za služby např. IT zpracování dat, služby školení a vzdělávání, služby poštovní, služby telekomunikací a radiokomunikací, služby peněžních ústavů a ostatní služby (ostraha, úklid, odvoz odpadu).

K významnějším položkám ovlivňujícím vývoj provozních výdajů patří výdaje na služby související s užíváním nebytových prostor, které byly uhrazeny (vodné, stočné, el. energie) v roce 2025 ve výši 511 tis. Kč, za údržbu a opravy 171 tis. Kč, za ostatní služby spojené s nájmem a užíváním nebytových prostor 859 tis. Kč. Za nedoplatky za rok 2024 bylo vyčísleno k 31. 12. 2025 celkem 1.640 tis. Kč. Tato částka bude uhrazena v roce 2026.

Nároky z nespoteřebovaných výdajů Kancelář finančního arbitra vytvořila v průběhu minulých let především v souvislosti s nečerpáním prostředků na platy i ostatní věcné výdaje.

Skutečná výše výdajů na platy a ostatní platby za provedenou práci dosáhla 106 % rozpočtu po změnách, ve vztahu ke konečnému rozpočtu činila skutečná výše výdajů na platy a ostatní platby za provedenou práci 85 %. Vyšší čerpání prostředků na ostatní platby za provedenou práci oproti předchozímu období souvisí s navýšením počtu zaměstnanců pracujících na DPP a DPČ.

o Programové financování

Kancelář finančního arbitra ve sledovaném období měla 1 schválený Program 01242 – Pořízení a obnova materiálně technické základny Kanceláře finančního arbitra, realizace programu se předpokládá od 1. 1. 2020 do 31. 12. 2025.

Program 01242 je realizován ve dvou podprogramech:

012V4210 – Pořízení a rozvoj ICT Kanceláře finančního arbitra a 012V4220 – Pořízení a obnova materiálně technické základny Kanceláře finančního arbitra.

Jedná se celkem o 3 akce:

012V421000001 – Rozvoj informačních systémů Kanceláře finančního arbitra,
012V42100A001 – Agregace Kanceláře finančního arbitra,
012V422000001 – Kancelářská technika a vybavení.

Vzhledem k připravovaným legislativním změnám v požadavcích na spisovou službu státních úřadů a s tím související potřebě pořízení atestované spisové služby a potřebě rozvíjet stávající informační systém využívaný k činnosti finančního arbitra, požádala Kancelář finančního arbitra správce programu o schválení převodu nevyčerpaných finančních prostředků na akci ICT programu 012V42 na nový program 012V43, který bude evidován a jehož součástí bude akce na rozvoj a pořízení ICT Kanceláře finančního arbitra.

Cílem programu tedy bude zajistit rozvoj informačních systémů Kanceláře finančního arbitra, konkrétně Informační systém spisové služby a řízení před finančním arbitrem v Kanceláři finančního arbitra a Informační systém webových stránek, jako dvou významných informačních systémů tak, aby odpovídaly požadavkům stanovených právními předpisy a opodstatněným požadavkům jejich uživatelů.

Celkové čerpání programu za dobu trvání programu činilo 2.456 tis. Kč. Realizace Programu byla stanovena do 31. 12. 2025. Vyhodnocení Programu předloží Kancelář finančního arbitra nejpozději ke dni 30. 6. 2026. Zůstatek ke dni ukončení realizace programu činí 401,80 Kč. Veškeré finanční prostředky byly čerpány jen na akci 012V42100001.

Cíle podprogramu 012V4210 bylo dosaženo. Došlo k úpravám Informačního systému v závislosti na změnách právních předpisů, které byly nad rámec služeb zahrnutých do podpory. Jednalo se především o úpravy, které byly vyvolané změnami a přijetím nových právních předpisů, jež přímo neupravují výkon činností Kanceláře finančního arbitra, ale současně mají dopad na celkový chod Kanceláře finančního arbitra.

Výdaje programového financování byly schváleny pro rok 2025 ve výši 700 tis Kč, rozpočet po změnách dosáhl výše 5.5 tis. Kč a konečný rozpočet činil po zapojení nároků z nespotřebovaných výdajů celkem 1.079 tis Kč. Skutečné čerpání výdajů programového financování dosáhlo výše 1.079 tis. Kč.

o Nároky z nespotřebovaných výdajů

K datu 1. 1. 2025 činila výše nároků z nespotřebovaných výdajů celkem 30.182 tis. Kč, z toho profilující výdaje 23.458 tis. Kč a neprofilující výdaje 6.724 tis. Kč.

K datu 1. 1. 2026 činily nároky z nespotřebovaných výdajů celkem 24.942 tis. Kč, z toho profilující výdaje 22.627 tis. Kč a neprofilující výdaje 2.315 tis. Kč.

XIII. VÝHLEDY DO BUDOUCNOSTI

Trvalým úkolem, který finanční arbitr vždy řeší a řešit i nadále bude, je snaha dosahovat maximálního a efektivního řešení sporů, zejména pokud jde o délku řízení.

K tomu bude Kancelář finančního arbitra usilovat o zvýšení počtu systemizovaných míst, aby mohla dále rozvíjet svoje informační systémy a vytvořit nových internetových stránek a portálu pro veřejnost, který zjednoduší podání návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem a komunikaci účastníků řízení v průběhu řízení.

Všichni zaměstnanci Kanceláře finančního arbitra se budou snažit zvyšovat povědomí o finančním arbitrovi v okruhu veřejnosti, a to formou aktivní komunikace s veřejností a médii, prezentací, uveřejňování tiskových a výročních zpráv, informování na internetových stránkách (aktuality, doporučení, rozhodnutí) a na sociálních sítích.